

[F1]

Bericht zur Fachtagung
Fr., 27. September 2002
Tech Gate Vienna



wienXtra – ein junges Stadtprogramm

8., Friedrich-Schmidt-Platz 5
office@wienXtra.at
www.wienXtra.at

MA 13- Landesjugendreferat

8., Friedrich-Schmidt-Platz 5
post@m13.magwien.gv.at
www.lajuwien.at

netbridge

16., Koppstraße 116/ Top 1
netbridge@netbridge.at
www.netbridge.at

Fonds Soziales Wien

Institut für Suchtprävention
9., Alserstraße 20/6
isp@fsw.wien.at
www.drogenhilfe.at

Impressum: Verein wienXtra in Kooperation mit MA 13 - Landesjugendreferat Wien. Redaktion: Karlheinz Benke, Karl Ceplak, Sonja Kohlreiter, Susanne Türk. Produktion: Paul Lechner. Alle: 1082 Wien, Friedrich-Schmidt-Platz 5. Druck: Walla, 1050 Wien.

[F1]

**Fachtagung zu Jugendforen,
eMail-Beratung und
Online-Kommunikation**



Tagungsbericht



Liebe LeserInnen,

Mit der **[F1]-Fachtagung** am 21. September 2002 setzten die Wiener Einrichtungen **wienXtra**, **netbridge**, **FSW** und die **MA 13-Landesjugendreferat** einen weiteren wichtigen Meilenstein in der Professionalisierung der Online-Jugendarbeit. Nach den Veranstaltungen v.i.p.j.@ 1 (1998) und 2 (2001) im Wiener Rathaus, die sich allgemein mit den Spannungsfeldern „Jugend und Neue Medien“ beschäftigten, wurden bei dieser Tagung erstmals sehr konkrete Themen wie **„Foren-Betreuung“** und **„eMail-Beratung“** in den Mittelpunkt der Diskussion gerückt.

Über 150 Interessierte aus ganz Österreich nutzten die Gelegenheit, sich zu informieren, sich auszutauschen, gemeinsam Lösungen zu erarbeiten und sich mit aktuellen Strategien und Konzepten auseinander zu setzen. Die [F1]-Fachtagung beantwortete Fragen, die vielen bereits unter den Nägeln brannten, wie z. B. Wie sieht kompetente Beratung im Netz aus? Wie steht es mit der rechtlichen Situation von Online-BeraterInnen und Foren-BetreiberInnen? Welche Ausbildungen sind möglich und notwendig? Anhand von spannenden internationalen Praxisbeispielen wurden neue Wege und Lösungen im Netz präsentiert und erörtert. Mit voller Energie widmeten sich ReferentInnen und TeilnehmerInnen den Chancen und Herausforderungen des virtuellen Raumes, der für Jugendliche längst zur Selbstverständlichkeit geworden ist.

Die [F1]-Tagung im modernen Ambiente des Tech Gate Vienna bot den BesucherInnen außerdem genügend Zeit und Raum, wichtige Kontakte zu knüpfen und mit anderen engagierten JugendarbeiterInnen informell Meinungen und Erfahrungen auszutauschen. Die Tagung trug damit auch wesentlich zur österreichweiten Vernetzung aller im Internet vertretenen Institutionen bei und legte den Grundstein für weitere Aktivitäten und Kooperationen in diesem Bereich.

Die vorliegende Publikation fasst für alle Interessierten die hochkarätigen Vorträge und Präsentationen der Tagung zusammen und stellt damit eine fundierte Ausgangsbasis für weitere Schritte und Entwicklungen in diesem boomenden neuen Arbeitsfeld dar.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre und viele anregende Impulse für Ihre tägliche Arbeit!

Grete Laska
Kinder- und Jugendstadträtin

Inhaltsverzeichnis

- **Vorwort SR Mag. Josef Hollos, MA 13 – Landesjugendreferat**
- **Zitate – Einträge in den wienXtra-Foren**
- **wienXtra**
- **netbridge**
- **FSW**
- **Jugendforen als virtuelle Räume**
Mag. Karlheinz Benke

Vorträge

- **Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation**
Lic. phil. I Franz Eidenbenz
- **Globale Virtualität – Mail-, Chat- und Forenberatung im internationalen Vergleich**
FH-Prof. Dr. Lisa Zimmermann
- **Psychologische Internetberatung für Jugendliche im Rahmen der Wiener Jugendwohlfahrt**
Dr. Belinda Mikosz
- **Motivierende Gesprächsführung im Internet – Neue Drogen, neues Medium, neue Möglichkeiten?**
Dipl.-Soz. päd. (FH) Ralf Wischniewski
- **Transfer – Beratungstechniken im Umbruch: Projekt „Internet-Brücke“**
Dr. Hans Kordy

Recht

- **Rechtliche Aspekte der Online Beratung**
Dr. Gerhard Laga
- **Die Stellung von PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und SozialarbeiterInnen als Online-BeraterInnen aus strafrechtlicher und strafprozessualer Sicht**
Univ. Prof. Dr. Gabriele Schmölzer

Workshops

- **e-Moderation: Rollen zwischen Beratung und Community**
Klaudia Mattern, Stefan Kühne
- **kids.hotline.de – Konzepte und Strategien**
Dipl.-Soz. päd. (FH) Katja Berg, Dipl.-Soz. päd. (FH) Maik Smolinski
- **Zensur oder Diskurs**
DDr. Susanne Jalka, Friedrich Köhler
- **Kriterien und Qualitätsmerkmale einer virtuellen Informations- und Beratungsstelle**
Mag. Irene Ivan, DSA Susanne Weissenböck

Biografien



Liebe JugendarbeiterInnen,

wenn einst die Römerinnen und Römer der Antike wissen wollten, was gerade in ihrer Stadt läuft, wenn sie miteinander Alltagsgeschichten diskutieren wollten oder gar Politisches, dann gingen sie einfach zum Forum, zu jenem Versammlungsort, der damals Zeitung, Radio, Fernsehen, Internet, Handy etc. ersetzte. Wenn junge Menschen heute etwas miteinander diskutieren wollen und dies nicht unbedingt öffentlich, also wie einst auf dem Markplatz, tun möchten, sondern mit ihrem Anliegen anonym bleiben wollen, so besteht dazu heute die Möglichkeit, vorhandene Foren im Netz zu benutzen.

Es liegt also nahe, dass sich nicht nur die ExpertInnen mit dieser zeitgemäßen Kommunikationstechnologie auseinander setzen, sondern auch die „einfachen“ Jugendarbeiterinnen und Jugendarbeiter und auch all jene, die zwangsläufig in ihrer Arbeit damit konfrontiert werden, weil sie auf der sogenannten „Informations- oder Beratungsschiene“ unterwegs sind. Neue Technologien, neue Kommunikationsformen und damit auch neue Herausforderungen. Es ist für die Jugendarbeit generell nicht einfach, sich auf die immer schneller entwickelnden Kommunikationsschienen unter jungen Menschen einzustellen und mit ihnen Schritt zu halten. Doch müssen wir auch zur Kenntnis nehmen, dass seriöse Jugendarbeit das Informations- und Beratungsfeld nicht irgendwelchen ominösen Institutionen oder mit profitorientierten Zielen ausgestatteten Beratungsstellen überlassen kann.

Junge Menschen müssen wissen und erkennen, wo sie jene Information und Beratung erhalten können, die in erster Linie nur ihnen dienlich sind, wo sie ernstgenommen werden, wo sie sicher Gehör finden. Dass sich die Wiener Jugendarbeit diesen neuen Anforderungen stellt, beweist die intensive Auseinandersetzung mit den Jugendforen, mit der eMail-Beratung und Online-Kommunikation.

Zunächst nationale und internationale WissenschaftlerInnen und ExpertInnen zu Worte kommen lassen, dann eigene Erfahrungen zur Diskussion stellen und nicht zuletzt Konzepte und breite Strategien entwickeln, wie man den Bedürfnissen am besten entspricht, ist das Ziel, das sich die Stadt Wien samt ihren Partnerinnen und Partnern setzt. Fragen der Verbindlichkeit und der Verantwortung werden sich immer stellen, auch im Zusammenhang mit dieser neuen Form der nicht physisch-persönlich geführten Kommunikation.

Wir müssen Antworten auf die sich stellenden Fragen im Zusammenhang mit unserer Verantwortung suchen und finden, unsere Arbeit muss auch in diesem Bereich den Anspruch auf Professionalität erfüllen. Mit der stattgefundenen Tagung ist ein erster sehr wesentlicher Schritt hervorragend gesetzt. Die weiteren müssen und werden folgen, um auch in diesem sehr wichtigen Segment die jugendarbeiterische Hand zeitgerecht und professionell auf dem Puls der Jugendlichen zu haben.

Mag. Josef Hollos, Landesjugendreferent

Einträge in den wienXtra-Foren

ich mein, das ist ein FORUM – das is dazu da, dass jeder das schreibt, was er denkt [...].

littledevil: wirr, 07.11.01

Dies ist ein Forum in dem man Gedichte schreiben und somit den anderen weitergeben kann.

Sweetmelancholy: Wacht auf!!!, 04.10.01

[...] hmm ... ist ein komisches gefühl, einfach mal zu schreiben, was einen beschäftigt ... einerseits gut, andererseits fühl ich mich jetzt irgendwie „nackt“ ...

regen: borderline, 10.10.01

der sinn des forums is dir zu helfen!? also lass du dir auch helfen, wenn es so viele wollen! [...]

kill it: unter den wellen, 08.10.01

ich freu mich so sehr, dass mir endlich jemand geantwortet hat. dachte schon, ich steh ganz allein da ... danke!

Victoria: borderline, 11.09.01

ich ertrage ja das alleinsein nicht, aber ich schreibe jetzt wenigstens hier im forum und maile mit ein paar leuten. macht das alleinsein vielleicht ein bißchen erträglicher.

ap78: die sieben tage der woche, 24.11.01

Ich finde irgendwie, dass „die Pinwand“ dazu da ist seine Gedanken, Erlebnisse und Gefühle auszudrücken und auch um sie mit anderen teilen zu können [...] Ich schreibe auch hier um Meinungen von anderen darüber zu hören um zu wissen was andere darüber denken ... aber wäre auch nicht grad sehr erfeut,wenn mich jetzt jemand kritisiert.

Black Sunshine: Nie..., 06.04.02

Ihr alle schreibt sie hier rein. Es ist eine Gemeinsamkeit von uns! Und doch spalten sich die Meinungen ... Jeder schreibt seine Gefühle, Gedanken, Ansichten, Kummer, Sorgen hier rein ... in der Hoffnung, Gleichgesinnte zu finden. Viele schaffen es, sind dankbar. ... schön, dass es sowas gibt!

~Jingis~: Texte, 22.12.01

ich kann mich nur anschließen. das forum ist wirklich großartig! kein belangloses blabla wie in den meisten anderen foren, sondern hier ist man wirklich füreinander da. und die qualität mancher texte ist ziemlich hoch. irgendwie eine tolle verbindung von literatur, gespräch und lebenshilfe.

ap78: texte, 31.12.01

hab das forum ja erst vor kurzem entdeckt ... und mir wird klar was für eine feste Gemeinde das hier ist ... virtuelle Freundschaften (dicker als so manche andere) ich glaube so etwas findest du nicht oft in dieser Welt ... und ich bin echt froh euch alle zu „kennen“ und kann nur hoffen, dass ich auch ein bisschen an eurer Freundschaft teilhaben darf ...

Niemand: Too late, 03.02.02

menschen - die menschen hier aus dem forum, einige ganz besonders (aber ich möchte hier keine namen nennen, ich hoffe, diejenigen wissen es, dass sie gemeint sind). ihr seid einfach großartige menschen, habe nicht gedacht, dass es solche leute gibt. danke! ereignisse - ja, irgendwie dasselbe, dass ich dieses forum entdeckt habe und hier auf so viel verständnis gestoßen bin.

ap78: fragen zum jahreswechsel, 05.01.02

na ja, vielleicht ist das forum hier so eine art massentherapie *g*

ap78: [:)], 28.02.02

Bin gerade über das Forum gestolpert. Finde es tw. sehr berührend was gesagt (geschrieben), bzw. wie miteinander umgegangen wird. Stimmt mich eigentlich sehr positiv, so von wegen Jugendliche/junge Menschen haben keine eigene Meinung (Wahlaltersenkung etc.), sind unsolidarisch und was halt so an destruktiven Meinungen herumgeistert.

Belladonna: forum allgemein, 25.02.02

Aber vergessen wir doch eines nicht: dies hier ist ein virtueller Raum, was ist hier schon real [...] Das hier ist Cyberspace, vollkommen anonym, völlig ohne Verpflichtungen, keine Verantwortung, wir trösten uns schon, wenn irgendeine andere Nachricht auf unsere Bezug nimmt [... ich habe] die Hoffnung, dass sich hier MENSCHEN begegnen, ich wünsche mir das jedenfalls.

Askanios: unter den wellen, 09.10.01

hallo!!!

bin froh, dass hier verständnisvollere leute sind!!!

irgendeine 15: borderline, 27.09.01

ich hab euch gegenüber schon so ein schlechtes gewissen, weil ihr euch solche sorgen um mich macht, obwohl ihr mich ja eigentlich ja gar nicht mal „wirklich“ kennt. aber ich möchte mich auch bei euch dafür bedanken und für die vielen tipps, ratschläge und adressen.

Anna: Too late, 16.09.01

Ich denke auch, wir hören dich und irgendwie hören wir uns hier alle gegenseitig irgendwie. Das gefällt mir am Forum besonders gut. Und wenn du glaubst, es hört dich sonst niemand, schreib jemanden aus dem Forum direkt an, z. B. mich, wenn du willst!

der Poet: Die Zeit... , 10.03.02



Im Juni 2002 setzte der Verein wienXtra – DIE impulsgebende Stelle für Kinder- und Jugendarbeit in Wien – ein spannendes neues Kommunikationsangebot für Jugendliche. In einem gemeinsamen Projekt aller Jugendeinrichtungen wurde eine Internet-Plattform mit 4 interaktiven Foren eingerichtet. wienXtra trug damit der massiven Nutzung des Webs von Jugendlichen Rechnung und übernahm eine Vorreiterrolle in diesem neuen Feld der Jugendarbeit.

Mit dem online-Forum **pinwand** weitete **jugendinfo** eine Aktion aus, die in den monatlichen **jw**-Heften schon seit 1993 erfolgreich läuft. Die Implementierung dieses virtuellen Kommunikationstools ermöglicht es Jugendlichen – anonym und für alle mitlesbar – , ihre Gedanken, Gefühle, Sehnsüchte in Form von Gedichten oder Prosatexten nicht mehr nur in Print sondern auch im Netz zu veröffentlichen. Mit einem **rat&hilfe**-Forum schuf die **jugendinfo** auch im Internet Platz für Anliegen und Fragen, die Jugendliche beschäftigen wie z. B. Wohnen, Ausbildung, Veranstaltungen uvm. An spezielle Zielgruppen richten sich die Foren des **medienzentrums: einblicke&funkschatten** – das Forum für alle Medienfans – und **soundbase** – die Infobörse für alle MusikerInnen. Die Zugriffsdaten der wienXtra-Jugendforen bestätigen nachdrücklich die Richtigkeit dieses Schrittes. Die Plattform verzeichnet über 70.000 Zugriffe im Monat, Tendenz steigend. Das Feedback der Jugendlichen war enorm, auch die Moderation und die Policy wurde von den UserInnen sehr gut angenommen. Als für junge SurferInnen besonders attraktiv erwies sich der einfache Zugang zu den Foren, der kein login erfordert.

Es zeigte sich jedoch schon bald, dass der Transfer von Angeboten in den virtuellen Raum große Fragenkomplexe nach sich zog. Postings zu schwierigen Themen wie Missbrauch oder Selbstmord lösten bei den BeraterInnen und ModeratorInnen große Unsicherheit aus. Wie darauf adäquat reagieren? Welche Postings sind ernst zu nehmen, welche nur so genannte „Fakes“? Sind MitarbeiterInnen, die mit dem Internet befasst sind, rechtlich abgesichert, z. B. wenn Antworten von Jugendlichen falsch interpretiert werden? Die Erkenntnis, dass sich die eMail-Beratung grundsätzlich von einer face-to-face Beratung unterscheidet, war allen Beteiligten klar, die Konsequenzen einer file-to-file-Beratung zeigten sich jedoch erst im Arbeitsalltag. Die Schnelligkeit und Unmittelbarkeit des Mediums Internet fordert eine rasche und trotzdem gut recherchierte Reaktion und Moderation, die zeitaufwendig und arbeitsintensiv ist. Steigende Kosten durch zusätzlich anfallende Mehr- und Überstunden, emotionale Belastung von MitarbeiterInnen, die sich via Internet mit schwerwiegenden Problemen von Jugendlichen konfrontiert sahen, erforderten Sofortmaßnahmen, die in Form von Schulungen und Weiterbildungen wie z. B. Textanalyse und psychologische Hintergründe vom Verein umgesetzt wurden. Den pinwand-MitarbeiterInnen wurde außerdem mit Rat auf Draht ein kompetenter Kooperationspartner beratend zur Seite gestellt.

Zusätzlich wurde erstmals eine **ExpertInnen-Runde** einberufen, die verschiedenste Organisationen aus dem weiten Feld der Jugend- und Sozialarbeit an einen Tisch holte, um einen ersten Erfahrungsaustausch zu diesem Thema zu ermöglichen und sich gegenseitige Unterstützung zu sichern. Dabei wurde deutlich, dass unsere Unsicherheiten und Fragen auch viele andere auf diesem Gebiet tätigen Institutionen betrafen. Das Fehlen von wissenschaftlich fundierten Grundlagen, theoretischen Reflexionen und gültigen Qualitätsstandards und Leitlinien – so wie sie für viele Bereiche der Jugendarbeit bereits existieren – erschwert das professionelle Handeln im Netz. Der Bedarf an einer intensiven Auseinandersetzung mit diesem immer akuter werdendem Thema war offensichtlich und wurde von uns gerne aufgegriffen. Der Grundstein für die [F1]-Fachtagung war gelegt.

Geplant, designed und durchgeführt – trotz relativ kurzer Vorbereitungszeit gelang es, eine Tagung auf die Beine zu stellen, die 150 Interessierte aus ganz Österreich anlockte und mit viel Zustimmung aufgenommen wurde. Die schnelle Umsetzung der Tagung war jedoch nur durch die tatkräftige Unterstützung von engagierten KooperationspartnerInnen möglich. An dieser Stelle gilt mein Dank den MitarbeiterInnen von wienXtra, netbridge, dem Fonds Soziales Wien und der MA 13 – Landesjugendreferat, die mit großem Einsatz zum Gelingen der Veranstaltung beigetragen haben. Auch bei der Stadt Wien und bei Vizebürgermeisterin Grete Laska möchten wir uns herzlich für die Unterstützung bedanken. Nicht zu vergessen natürlich unsere ReferentInnen, die nicht nur von verschiedensten Ecken und Enden Europas angereist sind, sondern die mit ihren fundierten Beiträgen den Erfolg der Tagung erst möglich machten.

Wir sehen die vorliegende Publikation als einen wichtigen Schritt in der Professionalisierung der Online-Jugendarbeit, die wir gemeinsam mit unseren KooperationspartnerInnen weiter vorantreiben werden. Ein Lehrgang zur Online-Beratung befindet sich – in Kooperation mit dem Institut für freizeitpädagogik – bereits in Planung.

Denn eines ist sicher: Die Zukunft der Jugendarbeit liegt auch und immer stärker im kompetenten Umgang mit neuen Medien.

Viel Freude beim Lesen dieser Tagungspublikation

wünscht Ihnen Karl Ceplak



netbridge ist ...

... die Koordinierungsstelle für neue Informations- und Kommunikationstechnologien in der außerschulischen Jugendarbeit in Wien.

netbridge ist ein Projekt des Zentrums für Soziale Innovation (ZSI) und arbeitet im Auftrag des Landesjugendreferates der Stadt Wien (MA 13).

Allen Wiener Einrichtungen in der außerschulischen Jugendarbeit steht netbridge mit seinen Services größtenteils kostenlos zur Verfügung.

Als ein Schwerpunkt unserer Tätigkeiten gilt die Information und Weiterbildung von MultiplikatorInnen und MitarbeiterInnen in der Jugendarbeit. Dafür gibt es unter anderem folgende Angebote: die netbridge-Website, die Newzletter, die Mailinglisten zur Jugendarbeit, die regelmäßige Radiosendung n-gen, Artikel in Fachpublikationen, Einzelberatungen und Projektkonzeptionen, Informationsveranstaltungen, Workshops und Onlinekurse zu aktuellen Fragen und Möglichkeiten rund um die Themen Jugendliche, Internet und neue Formen der Kommunikation.

Bildung und Lernen im Internetzeitalter ...

... ist als „Austausch von Kompetenzen“ und nicht als Vermitteln von Wissen zu sehen.

Was bedeutet es, wenn *schnuppe schreibt, „i wanna ... cry ... fly ... try ...“ und fast zwanzig Antworten bekommt? – Diese Frage ist auch immer eine Frage der Text- und der Kontextkompetenz der SchreiberInnen und der LeserInnen.

Die Netzkommunikation hat – wenn man sie mit den traditionellen Vermittlungsformen vergleicht – Vorteile, aber natürlich auch Nachteile. Im großen und ganzen aber ist die Onlinekommunikation individuell „anders“ und hat ihre eigenen Charakteristiken und Regeln.

Während Kinder und Jugendliche vorbehaltlos mit den Neuen Medien aufwachsen und sie ganz selbstverständlich bedürfnisorientiert einsetzen, muss die Generation der Erwachsenen den Umgang mit Internet & Co und das Deuten der Botschaften und der komplexen Informationsangebote erst erlernen. Die „new-media“-Generation lernt die zentralen Kulturtechniken somit nicht mehr nur von den Älteren, sondern auch umgekehrt. Kinder und Jugendliche haben aber nicht notwendigerweise dadurch mehr Medienkompetenzen als Erwachsene. Mit den neuen Wahrnehmungsweisen umgehen, die neuen Kommunikationstechniken angemessen bedienen und nutzen zu können, dies ist eine Lernaufgabe, die Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen in gleicher Weise gestellt ist.

netbridge setzt sich für eine aktive, praktische und spielerische Nutzung und Auseinandersetzung mit den neuen Medien ein.



Das Institut für Suchtprävention (ISP) ist ein Teil des Fonds Soziales Wien, der die Verbesserung der Gesundheit und des Gesundheitsbewusstseins der Bevölkerung im Allgemeinen und die Förderung der Suchtkrankenhilfe in Wien im Besonderen zur Aufgabe hat. Als praxis- und menschenorientierte Einrichtung sind wir somit in ständigem Kontakt mit den neueren gesellschaftlichen Entwicklungen und Trends. Auf diesem Weg hat der Fonds Soziales Wien das Internet schon seit Jahren als Herausforderung und Chance angenommen: insbesondere durch die Einrichtung von www.drogenhilfe.at. Aber auch eMail-Beratung in der Prävention, Sucht- und Drogenhilfe in Wien wird vom FSW unterstützt (www.CheckYourDrugs.at, www.dialog-on.at, www.api.or.at) und auf www.drogenhilfe.at angeboten.

Das Institut für Suchtprävention (ISP) hat die Idee einer Fachtagung zu Fragen der Online-Kommunikation im Jugendbereich und im Suchtpräventionsfeld von Beginn an aus Überzeugung mitgetragen und zur eigenen Aufgabe gemacht. Die Gründe für dieses Engagement zeigen auch die Wichtigkeit des Themas überhaupt.

Dabei ist nicht das Neue an sich für uns interessant. Es geht vielmehr um Grundlegenderes: um das Ernst- und Wahrnehmen der tatsächlichen Bedürfnisse. Dazu ist die eigene Organisation flexibel zu halten, die Arbeitsweisen und Themen müssen variabel, der kommunikative Austausch offen bleiben. Für eine so verstandene Professionalisierung sozialer Arbeit ist die Auseinandersetzung mit Online-Kommunikation „höchst an der Zeit“.

Ganz ähnlich erneuernd war und ist es für die Drogenhilfe und Suchtprävention, auf den Konsum neuer synthetischer Drogen (Stichwort „Ecstasy“) in neuen „Settings“ (Stichwort „Raves“) zu reagieren und neue Antworten zu geben. Dadurch wurde einiges bewegt. Beispielsweise wurde begleitende, akzeptierende Beratung wichtiger; die Unterstützungsangebote wurden zeitgemäßer und niedrigschwelliger (eMail-Beratung, Chats) und rückten näher ans tatsächliche Geschehen (pill-testing).

Diese Verschiebungen in den Präventionsaktivitäten werden auch in der Arbeit mit Internet, eMail und am Telefon wichtig. Für neugierige oder konsumierende Jugendliche muss es zuerst einmal in Frage kommen, eine „Suchthilfestelle“ zu kontaktieren – neue Kommunikationsformen können dabei den Weg zu Bewährtem bahnen. Eine Grundfrage, die sich uns Präventionsfachleuten neu stellt, ist: Was kann und soll mit einem Internet-Chat und mit eMail-Beratung erreicht werden? Können in der Praxis bewährte Beratungskonzepte für die Internet-Beratung „übersetzt“ und brauchbar gemacht werden? Was sind realistische und fachlich seriöse Zielstellungen?

Die Online-Kommunikation dient der Information, der Beratung, der Begleitung – aber kann damit auch therapeutische Hilfe geleistet werden? Wenn Sie wissen wollen, wie Fachleute diese Fragestellung, die das neue Aufgabenfeld typischerweise kennzeichnet, beantworten, lesen Sie die Beiträge der internationalen ReferentInnen der [F1]-Fachtagung.

„Die große Kultur der taktilen Kommunikation steht vor der Tür,
im Zeichen des techno-luminösen kinetischen Raumes
und des totalen räumlich-dynamischen Theaters!“

BAUDRILLARD (1994:156)

Jugendforen als virtuelle Räume

RaumZeit Konstruktionen: Rahmenbedingungen

Gleich vorweg die These zu präsentieren, dass mit den Verstärkerprozessen innerhalb unserer Gesellschaft gleichzeitig eine allmähliche Zurückdrängung des öffentlichen Raumes einhergeht, erhebt nicht den Anspruch auf Originalität. Und doch ist sie für das Verständnis um die virtuelle Realität von Relevanz.

Der öffentliche Raum ist als Ausschnitt des Realraums von jeher ein Ort gewesen, den Jugendliche als Treffpunkt nützten und ihr Bedürfnis ‚unter sich zu sein‘ auch ausleben konnten. Der Dorfplatz als Statthalter für den kommunikativen Austausch hat eine Ortsverlagerung erfahren und ist allmählich aus dem Blickfeld verschwunden. An seine Stelle tritt ein Raum, der keinen Platz beansprucht: der virtuelle Raum. Er bleibt letztendlich den Heranwachsenden als Interaktionsfeld quasi ‚übrig‘. Oder besser gesagt: Er bietet sich an, da er ständig verfügbar, leicht und öffentlich zugänglich ist.

Die angesprochene Verlagerung der Handlungen von Jugendlichen in die Virtual Reality (VR) vermittelt jedoch auch zweierlei Bilder der Gesellschaft. Dieses Ausweichen in die Virtualität drückt einerseits einen eklatanten Mangel an öffentlichen Räumen (gerade im städtischen Bereich) aus, andererseits signalisiert es die Aufgabe realen Terrains (selbst wenn sich die Spuren aus dem Realraum in den virtuellen Netzen wiederfinden). Dies kann jedoch als Ausdruck der Geringschätzung gegenüber Jugendlichen verstanden werden.

Ein weiteres Merkmal dieses Respekts ist der Mangel an Zeit, der ihnen im gesellschaftlichen wie familialen Bereich zuteil wird. Dies ist angesichts des Booms der Neuen Medien bemerkenswert, da gerade dieser – paradoxerweise – zugleich beziehungsärmere Alltags produziert – zumindest, was den direkten, unmittelbaren face2face-Kontakt anlangt. Ganz offensichtlich hat – wie es ein Jugendlicher empfindet – „die ‚reale Kommunikation‘ zwischen den Menschen seit dem neuen Medienzeitalter [...] in den letzten Jahrzehnten immer mehr abgenommen. Die Menschen sind sozusagen nicht mehr so ‚trainiert‘ im Umgang mit anderen Menschen.“ (KIRNBERGER: Mensch sein, 17.07.02).

Gerade innerhalb der Familie wird immer weniger Zeit miteinander verbracht und folglich auch weniger miteinander geredet. Auch wenn weniger die Quantität als vielmehr die Qualität des Zusammenseins, der täglichen Auseinandersetzung zum Gütesiegel einer gewachsenen Beziehungsstruktur wird, so stimmt in diesem Kontext umso bedenklicher, dass sich erwachsene Bezugspersonen (und zwar

unabhängig davon, ob sie berufstätig sind oder nicht) etwa in den USA lediglich zehn Minuten in direkten Gesprächen mit ihrem Nachwuchs auseinandersetzen (vgl. BLY 1998:185f.).

Diese tendenziell sinkende Bereitschaft zur Auseinandersetzung aber äußert sich in einer auszumachenden „Oberflächlichkeit der Beziehungen“ (BLY 1998:156) und steht so dem Grundbedürfnis Jugendlicher nach Kommunikation diametral gegenüber.

Umso verständlicher erscheint daher ihre Suche nach Kontakten, indem offensichtlich dieses Bedürfnis im Netz kompensiert und dort bspw. mit Peers ausgelebt wird.

Neue Lebenswelten?

Ihre Bedürfnisse im Leben „online“ sind jenen im Leben „offline“ (vgl. EIDENBENZ in dieser Ausgabe) insofern ähnlich, als beiden die Funktion einer interaktiven Spielwiese inne ist. In der Realität wie in der Virtualität suchen Jugendliche nach adäquaten Lösungen, mittels derer sie eine Möglichkeit sehen, ihre Stimme sichtbar und der Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Diese Ausweg-Suche führt sie offenbar in Chat-Rooms, lässt sie in Foren diskutieren und ihre Meinungen posten etc.

Foren-Plattformen als „imaginär verknüpfte Räume“ (Löw 2001:93) füllen also jene Bedürfnislücken, die die Bedingungen einer „dromologisierten“ Gesellschaft (VIRILIO) nach sich gezogen haben, die für das Prinzip der Beschleunigung von sozialen Entwicklungsprozessen steht. Ihr schient das Bedürfnis nach einem Gehört-Werden, Zeit finden – einfach füreinander da sein abhanden gekommen zu sein.

Jedes Diskussionsforum kann demnach eine ideale Plattform für den Meinungsaustausch unter Peers wie auch Medium zum Transport bzw. Publizierung der Texte von Jugendlichen sein. Hier also stoßen sie auf GesprächspartnerInnen, finden Gehör und können diskutieren, womit ein Forum zu einem kommunikativen Zentrum Jugendlicher mutiert und „den“ zeitgemäßen Raum schlechthin darstellt, wenn Kommunikation, interaktiver Rat und Hilfestellungen von Gleichaltrigen gesucht werden.¹

Der weite inhaltliche Bogen in Jugendforen spannt sich über Themen, die die Jugend beschäftigen und zum Denken anregen: Gedanken über die Liebe, den Schmerz und die Welt bis hin zu Beiträgen über den Tod/Suizid oder Texte zu ausdifferenzierten Persönlichkeitsmerkmalen (Borderline, Anorexien). Sie spiegeln ihre Gefühlswelten, ihre Zugänge zur Gesellschaft wider – ihre authentischen Ichs.

In diesen „simulierten und imaginären Räume[n]“ (Löw 2001:93) ist es für sie möglich, ein anderes Ich zu bekleiden, uneingeschränkt authentisch zu sein, eigene Schwächen einzugestehen und die zugestandene Anonymität zu leben.

wienXtra-pinwand – Regel oder Ausnahme?

Speziell für diese virtuelle Gemeinschaft der pinwand² galt (unausgesprochen) von Beginn an, dass sie auf wechselseitige Unterstützung aufbaut, ja diese geradezu

einfordert und somit eine echte Peer-Funktion gewährleistet. Ein entsprechend respektvoller Umgang ist symptomatisch für eine Clique, die sich eigentlich ja gar nicht mal ‚wirklich‘ kennt“ (ANNA: Too late, 16.09.01). Ausgrenzungen sind ihnen tendenziell fremd. Im Gegenteil: Sie holen Außenseiter „herein“ und entwerfen wechselseitig Hilfsstrategien zu Lösungen.³

Ermöglicht wird dies sicherlich durch die Wahrung ihrer Anonymität, wobei ein derart unkomplizierter, niederschwelliger Zugang (d. h. ohne login) sich nicht nur in einer entsprechend höheren Akzeptanz unter den Jugendlichen niederschlägt, sondern auch das Problempotential (und somit das Arbeitsvolumen) erhöht. Eine Vielzahl von Postings pro Tag (pinwand: ca. 3.000–4.000 UserInnen bzw. zwischen 25.000–30.000 Seitenansichten monatlich) fordert wiederum auch ModeratorInnen und BeraterInnen heraus, entsprechend „richtig“ zu reagieren; stellt sie täglich vor immer wiederkehrende Herausforderungen. Etwa: Wie reagiert ein/e ModeratorIn im Falle von Suizidandrohungen, wenn für eine angezeigte Intervention das greifbare Gegenüber fehlt? Inwiefern sind gepostete Texte lediglich ein Medium zur Verarbeitung von entwicklungsbedingten Krisenkontexten? Oder stellen sie – verstanden als das Ausreizen von Tabuzonen – ihre Veröffentlichung in den Vordergrund?

Diese Postings jedoch bieten als authentische Quellen ein direktes Bild der Gefühlswelt Jugendlicher, können aber auch eine gewisse „Mikro-Solidarität“ ausdrücken, die sich über eine Betroffenheit und Anteilnahme der unmittelbaren Umwelt gegenüber artikuliert. Eine wechselseitige Unterstützung ist klares Zeichen aktiver, sozialer Anteilnahme und zeugt selbst im „Hyperraum“ (SOJA) von einem hohen Grad an Verantwortungsbewusstsein – also von Eigenschaften, die bei ihnen

in gerne in Abrede gestellt werden . Insofern ist das pinwand-Forum auch als Instrument zur Beziehungsgestaltung zu sehen.

Doch welchen Stellenwert hat dieser virtuelle Dorfplatz in der Kommunikation bzw. Beziehungsdynamik für Jugendliche wirklich? Welche Funktionen zeichnen ihn aus? Dies sollen zum Abschluss drei selektierte, unkorrigierte Postings von pinwand-Jugendlichen zeigen.

[...] ich find es ist vielleicht ein komisches, ungewohntes, aber doch total gutes gefühl hier offen ‚reden‘ zu können! Ich bewundere das Verständnis aller. Warum gibt's das nicht auch im realen leben??? das nicht verstellen ist für mich was ganz wichtiges. hier kennt jeder nur mein wahres gesicht, euch brauch ich nicht vorzumachen, dass es mir immer gut geht, das hilft mir schon! danke

irgendeine15: borderline, 10.10.01

der sinn dieses forums, soweit ich es erkannt habe, liegt eben darin, dass du dich hier nicht verstellen muß. hier kannst du äußern, was du denkst. das habe ich mit dem ersten schritt gemeint. daß neben den leuten, die du kennst und vor denen du dich verstellen muß, es hier leute gibt, vor denen du dich geben kannst, wie du bist.

ap78: trauer, 03.10.01

Also ich muss mal unbedingt loswerden, dass ich die Art, wie wir hier miteinander umgehen, total cool finde. Also ich habe schon oft in Foren gelesen, wo die Leute spätestens nach dem 5. Kommentar nur noch Beleidigungen und unsachlichen Scheiß von sich geben. Bin sehr froh, dass wir hier diesen (Zitat v. ap78) „interessanten Gedankenaustausch“ führen können, ohne uns gegenseitig an die virtuelle Gurgel zu springen. Betreffs den Kontrameinungen: ... wär ja fad, wenn wir alle der selben Meinung wären. Dann gäb's ja nix zu reden. Für mich dient Gedankenaustausch wie unserer der Erweiterung meines Horizonts, ich will nicht scheuklapperisch denken, ich hätte die unnachgiebig richtige Meinung zu allem. Der Fairness halber bin ich sicher, das auch von euch erwarten zu können.
johnny (gott spielt nur mit mir..tja, 09.11.01)

Vielen Foren ist es eigen, dass deren ProtagonistInnen füreinander (fast rund um die Uhr) da sind. Ihre physische wie emotionale Präsenz scheint grenzenlos und somit ein Charakteristikum eines neuen Raumtyps zu sein, der sich über ein paar wesentliche Eigenschaften auszeichnet: das Sofort, das noch heute von jemandem Beliebigen, oder morgen, übermorgen von jemandem Speziellen usf.

Diese Erfahrungsdifferenz zu deren bislang erlebten, individuellen Erfahrungsmustern, dieses neue „unmittelbare Zeit-Haben“ scheint eine Umkehrung im Denken und Urteilen notwendig zu machen. Die geographische Distanz der Virtualität, das Ferne wandelt sich somit in eine andere, neue Form der individuellen Nähe. Gerade diese virtuellen Räume vermögen also paradoxerweise jene Intimität und Wärme zu geben, die – angesichts gegenwärtiger gesellschaftlicher Prozesse – von der Realität nicht hervorgebracht werden können. Womit auch ein Vorurteil gegenüber den Foren nur beschränkte Gültigkeit zu haben scheint: dass es sich hierbei um „Fast Food und Drive-through-Communities“ (KATER 2002) handelt, in denen Verpflichtungen weder erkannt noch wahrgenommen werden. Die Offenheit von Foren wird ganz offensichtlich als „die Chance schlechthin“ empfunden, bei aktuellem Bedarf auch wirklich sofort AnsprechpartnerInnen haben zu können – selbst wenn diese nicht „wirklich“ (physisch) anwesend sein können.

Als konstituierendes Element in der Organisation Heranwachsender fordern virtuelle Räume allerdings spätestens jetzt ein neues Denken mit entsprechend „anderen“ Herangehensweisen in der sozialen Arbeit mit Jugendlichen ein. Die Existenz von imaginären Treffpunkten als Bestandteil ihrer Lebenswelt wie auch als Ausdruck ihres Kommunikationsbedürfnisses sollte uns Erwachsenen Auftrag genug sein, den virtuellen Raum nicht länger als Stiefkind, sondern als ein wesentliches Arbeitsfeld in der Sozialarbeit zu sehen. Um Jugendliche dort abzuholen, wo sie sind: an diesem ortlosen Ort im world wide web.

Bibliografie

- BAUDRILLARD, JEAN (1994): Die Simulation, ©1982. In: WELSCH, W., ed.: Wege aus der Moderne. Schlüsseltexte der Postmoderne-Diskussion. Berlin: Akademie, S. 153-162.
- BLY, ROBERT (1998): Die kindliche Gesellschaft, ©1996. Über die Weigerung erwachsen zu werden. München: Knauer (=TB 77397), 383 S.
- KATER, MICHAEL (2001): Virtuelle Gemeinschaften, ©1998.
http://www.www-marketing.com/virtuelle_gemeinschaft [2001-12-30; offline].
- LÖW, MARTINA (2001): Raumsoziologie. Frankfurt: Suhrkamp (=TB 1506), 308 S.

<http://www.wienxtra.at/forum/forum.asp?f=1> (pinwand) ist Textquelle von KIRNBERGER und ANNA.

- ¹ Vgl. etwa die pinwand auf <http://www.wienXtra.at/forum/forum.asp?f=1> bzw. der „rat&hilfe“-Pool auf <http://www.wienXtra.at/forum/forum.asp?f=2>.
- ² Bezeichnend ist für diese Online Community auch, dass die Kerngemeinde der Mitglieder ihre Meinung auch zu fast sämtlichen Beiträgen postet. Daraus resultiert ein dichter, persönlich-intensiver Austausch, der in seinem Charakter einer guten Freundschaft ähnlich ist, in der sich immer Zeit für einander findet und dem Bedürfnis nach direkter, unmittelbarer Beziehung Rechnung trägt.
- ³ Es liegt angesichts dieser Beobachtungen der begründete Verdacht nahe, dass diese digitalen Nachbarschaften eine größere Bindungsqualität aufweisen, was auch mit einer zunehmenden „Mikrosolidarität“ (sie bezieht sich im Gegensatz zur Makrosolidarität auf die unmittelbare Umgebung) kongruent geht.

Vorträge



Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation

Online-Kommunikation, Neue Medien bieten faszinierende, unerwartete Chancen, neben Gefahren von Missbrauch und Abhängigkeit. Neben einer generellen Betrachtung über Internet und Online-Kommunikation sollen hier exemplarisch zwei Aspekte skizziert werden: Internetabhängigkeit und Psychologische Online-Beratung.

Das Internet

„Es ist immer und, und, und“; „Die Nutzung des Internets ... ähnelt dem Versuch aus einem Hydranten Wasser zu trinken.“

PETER GLASER

Für viele Menschen gehört das Internet zu ihrem beruflichen oder privaten Alltag und damit zu ihrer Lebensrealität. Wer sich mit der Materie des neuen Mediums befasst, stellt bald einmal fest, dass die Unterscheidung zwischen real und virtuell sich als untauglich erweist und verwendet eher die Begriffe on- und offline. Wir haben nicht die Wahl, ob wir das Internet wollen oder nicht. Auch ist es nur schwer möglich zu bestimmen, welche Inhalte das Internet anbieten darf. Selber bestimmen können wir jedoch, wie wir damit umgehen, vorausgesetzt wir gehören nicht zu jenen Menschen, die eine Abhängigkeit entwickelt haben.

Wie schon öfter in der Kulturgeschichte der Menschheit hat eine Neuentwicklung im Bereich der Kommunikationstechnologie gesellschaftliche, wirtschaftliche, und letzten Endes auch weltanschauliche Neuorientierungen zur Folge gehabt, und wir können uns dem nicht entziehen. Nur haben wir weniger Zeit zu lernen, wie wir die neuen Möglichkeiten gewinnbringend nutzen können, da sich das Netz mit einer noch nie da gewesenen Dynamik entwickelt. In 4 Jahren erreichte es 50 Millionen Nutzer, während der PC 13 Jahre, die Telefonie 16 Jahre, das Radio 38 Jahre und die Telefonie 74 Jahre brauchte. Selbst bei einer Abflachung der Entwicklungsgeschwindigkeit des Mediums, das nahezu alle bisherigen integrieren kann, sind die globalen und lokalen Auswirkungen nur schwer abschätzbar.

Die neue Technologie, die ja ursprünglich für militärische Zwecke entwickelt wurde, bietet ungeahnte Möglichkeiten für unsere Gesellschaft. Durch die Zeit- und Raumunabhängigkeit können sich neue Interessensgemeinschaften bilden und auf Entwicklungen Einfluss nehmen. Es existieren Gruppen, die auch soziale Funktionen übernehmen, sogenannte Communities. Für BetreuerInnen von Internetplattformen (Operators) wie Chats oder Foren gehören Suizidankündigungen zum Alltag. Die virtuellen Gemeinschaften reagieren allerdings zu jeder Nacht- und Tageszeit mit Hilfsangeboten so erfolgreich, wie es wohl kaum einem professionellen Team möglich wäre. Randgruppen wie kontaktgehemmte, isolierte Menschen oder Blinde, die mittels einer Braille-Zeile Informationen aufnehmen, finden neue Integrationsmöglichkeiten.



Lic. phil. I Franz Eidenbenz

Gleichzeitig nehmen Kriminalität, Pornographie und Perversion ihren Raum im Netz ein. Es scheint, als ob sich unsere Gesellschaft im Sinne einer Parallelwelt auf dem Netz abbildet. Dr. Streuli vom psychologischen Institut der Universität Zürich, vergleicht das Netz in seiner Struktur mit dem Unbewussten. Assoziative Sprünge von einem Link zum nächsten verändern Raum und Zeitdimensionen. Gedanken und Verhaltensweisen, die normalerweise durch unser Bewusstsein zensuriert werden, nehmen ihren Raum so selbstverständlich wie Sachinformationen ein.

Jugend und Neue Medien

Gemäß eigenen Befragungen an Schulen in der Schweiz bei knapp 500 SchülerInnen verfügen rund 80 % der Jugendlichen zwischen 13 und 15 Jahren über einen eigenen Internetanschluss. 18 % geben an, dass sich dadurch ihr Freizeitverhalten verändert habe. 75 % haben eine eigene eMail-Adresse. 65 % besitzen ein eigenes Handy und versenden über 5 SMS pro Tag. Bei den befragten Jugendlichen gibt es durchschnittlich 3 Handys pro Familie.

Unter den Kommentaren zum Internet findet man Statements wie „nützlich, praktisch, gut“ bis hin zum Satz: „Ohne Neue Medien kann man nicht leben!“ Das heißt, für die meisten Jugendlichen sind die Neuen Medien eine selbstverständliche, nützliche und frei von elterlicher Kontrolle verfügbare Annehmlichkeit bis Notwendigkeit. Dadurch ergeben sich Freiheiten, Möglichkeiten und Abhängigkeiten bezüglich Kommunikation und Informationsbeschaffung, die zum Zeitgefühl der @-Generation gehören.

Gleichzeitig ist es für die heranwachsende Generation klar, dass für ihre private und berufliche in Zukunft die Neuen Medien eine wichtige Rolle spielen werden. Bereits heute ist der Umgang mit den Neuen Medien in vielen Berufen unentbehrlich. Diese Tendenz wird sich in Zukunft noch verstärken. Die Jugend als Kollektiv erahnt quasi ihre eigene Zukunft in den neuen Technologien. Dabei ist zu beachten, dass hohe positive Erwartungen in Kombination mit einer schlechten Selbstkontrolle, das Risiko einer Abhängigkeit, respektive Internet-Sucht erhöhen. Deshalb ist eine gute Einschätzung darüber, was ein neues Medium bringen kann und was nicht, wichtig für einen sinnvollen, selbstbestimmten Umgang.

Jungen Menschen kommt die formlose, direkte und unkomplizierte Art des Kontaktes der eMail-Kommunikation entgegen. Da Alter und Stand dabei eine untergeordnete Rolle spielen, fühlen sich Jugendliche in der virtuellen Welt eher ernst genommen. Dies sind Aspekte die sich die Mail-Beratung zunutze machen kann. Indem die Beratung übers Netz angeboten wird, werden Jugendliche dort abgeholt, wo sie Chancen für die eigene Zukunft sehen.

Spezifische Aspekte der Online-Kommunikation

Es gibt einige grundsätzliche Unterschiede zwischen On- und Offline-Kommunikation. In der folgenden Tabelle sind die wichtigsten aufgelistet.

Die verschiedenen Aspekte wurden im Workshop näher beleuchtet und werden hier nicht näher beschrieben.

Online, Internet	Offline, Real
<ul style="list-style-type: none"> • Dort und Dann • Körperlos • „screen to screen“ • Anonym • Kontakt einfach, hemmungsfrei • Abgrenzung einfach • Projektionen aufgrund weniger Informationen • Idealtypische Identifikationen • Wahrnehmung begrenzt, Emotionen intensiv, wenig konfliktiv • Sinn-arm, meist nur optisch 	<ul style="list-style-type: none"> • Hier und Jetzt • Körperlich • „face to face“ • Persönlich • Kontakt komplex, angstbesetzt • Grenze schwieriger • Komplexe Fremdwahrnehmung • Realistischere Selbstwahrnehmung • Wahrnehmung komplex; Gefühle: Integration von Widersprüchlichkeit • Sinnlich, alle Sinne

Realitätsverlust – Realitätsgewinn

Verschiedene Erfahrungen – verschiedene Welten und Wirklichkeiten

↑

Der subjektive Blickwinkel definiert die Realität

↑

Vertraute Umgebung (auch virtuelle) vermittelt Realitätsgefühl

↑

Virtualität als Realitätsgewinn?

↑

Umsetzung der Erfahrung online in die Offline-Welt

Das Internet stellt einen virtuellen Raum dar, der als eigene Welt betrachtet werden kann. Wie oben aufgeführt sind in den verschiedenen Welten verschiedene Rahmenbedingungen zu beachten. Es gelten auch andere Regeln und es ist zum Beispiel im Chat aber auch in der Mail-Beratung sehr ratsam diese zu beachten. Die veränderten Bedingungen ermöglichen auch neue Erfahrungen. Bei Jugendlichen spielt dabei auch das Erleben und Erfahren, respektive Finden der eigenen Identität eine wichtige Rolle. Bei Internet-Süchtigen werden die Erfahrungen in der virtuellen Welt wesentlich bedeutungsvoller und zunehmend wichtiger als die in der Offline-Welt. Ihre Wirklichkeit wird sozusagen durch die Kunstwelt definiert. Man kann deshalb von einem Realitätsverlust sprechen.

Normalerweise kommt zur Realerfahrung die virtuelle Welt als Experimentierfeld dazu. Im Idealfall lernt ein Mensch die Möglichkeiten, zum Beispiel einer erleichterten Kontaktaufnahme, in die Realität zu transferieren. Somit können positive Lernerfahrungen gemacht werden, was zu einer Erweiterung der

Sozialkompetenz führen kann. In diesem Fall stellt die Begegnung mit der elektronischen Welt einen Realitätsgewinn dar. Denkbar ist auch das in Zukunft die intensive Beschäftigung oder vielmehr das Verbringen von Frei- und Berufszeit zu einer Wieder- oder Neuentdeckung der Offline-Realität führt.

Internet-Sucht

Online-Sucht ist eine Suchtform, die zu den nicht-stoffgebundenen Abhängigkeiten, wie zum Beispiel Spielsucht, zählt und unter folgenden Begriffen zusammengefasst wird. IA – Internet Addiction (Dr. K. Young, USA), PIG – Pathologischer Internetgebrauch (Prim. Zimmerl, Wien) und InternetSucht (Dr. Jerusalem, Berlin). Dr. Kimberly Young gilt als Forscherin der ersten Stunde auf diesem Gebiet in den USA und versteht unter dem Begriff, ein breites Spektrum von Verhaltensweisen und Impulskontrollproblemen:

- der exzessive Konsum von Chat- und Kommunikationssystemen
- das stundenlange Spielen und Handeln übers Netz
- das zwanghafte Suchen nach Informationen im Netz und das Erstellen von Datenbanken
- das stundenlange Konsumieren von Sexseiten

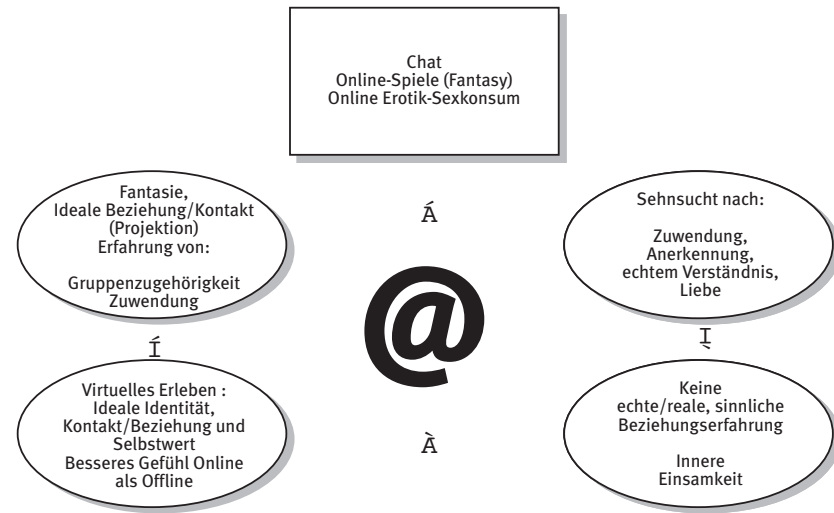
Young zählt auch die zwanghafte Beschäftigung mit dem Computer an sich zu dieser Sucht.

Insgesamt können wir aufgrund unserer Erfahrung sagen, dass als Hauptkriterium gilt, dass Computer und Internet im Leben der Betroffenen zentral und höher gewichtet werden als das reale Leben.

Suchtdynamik

Fasziniert von der Möglichkeit nach Kontakt auf dem Hintergrund der Sehnsucht nach Anerkennung und Zuwendung bleiben Gefährdete länger im Chat oder bei Online-Spielen, als sie dies anfänglich beabsichtigen. Das Erleben einer neuen Identität steigert das Selbstwertgefühl, sodass das Online-Sein befriedigender wirkt, als der gewöhnliche Alltag. Das Fehlen einer realen, sinnlichen Erfahrung, stillt die Sehnsucht nach Anerkennung und echtem Verständnis aber nicht, sodass der Wunsch nach (virtueller) Zuwendung erneut und vermehrt in der (Chat-) Gemeinschaft gesucht wird.

Besonders gefährdet erscheinen Menschen, denen es nicht gelingt, befriedigende soziale Kontakte aufzubauen unabhängig davon, ob sie in einer Beziehung, Familie oder alleine leben.



Quelle: „franz.eidenbenz@bluewin.ch

Forschung und Risikogruppen

1998 konnte Dr. H. Zimmerl vom Anton-Proksch-Institut Wien aufgrund von Suchtkriterien nachweisen, dass der Pathologische Internetgebrauch (PIG) auch in Österreich existiert. Prof. Jerusalem von der Humboldt Universität Berlin fand aufgrund seiner umfangreichen Forschung (Stichprobe, n= ca. 9.000) im Frühjahr 2000 3 % Süchtige, die im Durchschnitt 35 h pro Woche im Netz verbringen. Jugendliche bis 18 Jahre, Arbeitslose und Alleinstehende zählen zu den Risikogruppen. Für die Schweiz haben wir zusammen mit der Humboldt Universität eine aktuelle Stichprobe (2001) erhoben und sind auf ähnliche Werte gestoßen. Übertragen auf Österreich mit 3 Millionen Internetanschlüssen heißt das, auch bei vorsichtiger Interpretation, dass wir mit über 50.000 Abhängigen rechnen müssen. Alle Berufsgruppen und sozialen Schichten sind betroffen, von einfachen ArbeiterInnen bis zu AkademikerInnen. Krisensituationen und schwierige Lebensphasen können die Entwicklung einer Abhängigkeit begünstigen.

Erfahrungen aus der Praxis

Die Kontakte mit Betroffenen machten uns die Realität des Problems erst bewusst. Die meisten haben ihre Zeit in Chaträumen verbracht und waren fasziniert, wie schnell und unkompliziert sie Kontakt fanden, was für sie in der realen Welt viel schwieriger ist. Lange wird ignoriert oder bagatellisiert, um die Sucht weiter aufrechterhalten zu können. Ähnlich wie, wenn wir schlafen und vom klingelnden Wecker träumen anstatt ihn tatsächlich zu hören, um nicht aufwachen zu müssen. Nach Prim. Zimmerl verfügen Chatter über ein diffuses Problembewusstsein, das sich in humorvollen Sprüchen im Sinne „Hallo ihr Süchtigen“ manifestiert.

Was können Betroffene tun?

Für einen Teil der Chatter ist die Realität nach dem Ausstieg schwer zu ertragen, sodass sie ihn nur mit großen Anstrengungen schaffen. Schließlich haben sie einen großen Teil ihrer Freizeit im Netz verbracht und sind sozial oft isoliert. Es braucht viel Mut, das eigene Problem ernst zu nehmen und sich einzugestehen, dass man mit dem Netz nicht mehr zurecht kommt. Damit ist allerdings der wesentliche Schritt, der auch ein längerer Prozess sein kann, bereits gemacht.

Konkrete Maßnahmen:

- Buch führen über die Onlinezeit
- Ziele über Onlinezeit formulieren
- Computer immer ganz hinunterfahren (kein Standby!). Rechner nicht im unmittelbaren Sichtbereich in der Wohnung positionieren
- Mails nur einmal pro Tag abrufen
- Gespräch mit anderen ausstiegswilligen Betroffenen (zum Beispiel in einer Selbsthilfegruppe) suchen
- Freizeitbeschäftigungen oder Aufgaben in Angriff nehmen, die dem Leben einen neuen Sinn geben

Online-Beratung

Bis vor kurzem wurde die psychologische Online-Beratung kaum ernst genommen. Eine seriöse Beratung ohne überprüfbare Angabe von Absender, Alter und Geschlecht war kaum denkbar. Selbsternannte BeraterInnen ließen meist Informationen zu ihrer Qualifikation vermissen. Inzwischen gibt es verschiedene Institutionen und Einzelpersonen, die seriöse Onlineberatung anbieten.

Grundsätzlich gibt es recht verschiedene Möglichkeiten der Beratung mittels neuer Medien. Neben der Beratung über das Netz wird auch SMS-Beratung angeboten auf die hier nicht näher eingegangen werden soll.

Über das Internet gibt es grundsätzliche synchrone und asynchrone, also zeitverschobene Beratung. Zeitgleiche Beratung findet über einen Chat zu zweit oder in der Gruppe statt. In Zukunft dürfte dies auch mit Bild und Ton mit einem vertretbaren technischen Aufwand möglich sein.

Am meisten praktiziert wird hingegen die Mail-Beratung. Das heißt, Rat Suchende erhalten nach einer gewissen Zeit eine schriftliche Antwort auf ihre Anfrage.

Für Rat Suchende ist häufig bereits das Formulieren ein wichtiger erster Schritt zur Klärung der bestehenden Fragen. Dabei kann es um die Anfrage einer Sachinformation gehen oder die Schilderung eines persönlichen Problems.

Die Anonymität und die Reduktion auf die schriftliche Äußerung ermöglicht, dass das „was bewegt“ ungeschminkt übers Netz geschickt wird. Nach elektronischem Abtasten, das mit dem Aufrufen der Homepage beginnt, und einer befriedigenden Antwort kommen auch je nach Setting längere Dialoge oder eine spätere „face to face“-Beratung zustande.

Vorteile der Beratung über das Netz:

- Niederschwelligkeit, das heißt es braucht keine Formalitäten und ein langes Anmeldeprozedere
- Angst und Hemmungen sind durch die Anonymität sehr gering
- Zeitpunkt, Ort: Der Ratsuchende kann den Zeitpunkt und Ort der Beratung frei wählen
- Zielgruppe: Rat Suchende, die kaum eine Beratungsstelle aufsuchen, zum Beispiel Jugendliche, können erreicht werden

Bei der Mail-Beratung werden alle Informationen auf einen Sinneskanal verdichtet. Die geschriebenen Zeilen sind oft Ausdruck innerer Einsamkeit, Verzweiflung und Bedürftigkeit. Die Tatsache, dass der/die AbsenderIn ein Mensch aus Fleisch und Blut ist, wird für den/die EmpfängerIn trotz Anonymität meist deutlich spürbar. Bei BeraterInnen lösen die Zeilen entsprechende emotionale Reaktionen aus. Projektionen und Gegenübertragung spielen auch bei der Beratung übers Netz eine wichtige Rolle. Das Erkennen und konstruktive Arbeiten mit diesen Phänomenen setzt psychologisches Fachwissen voraus.

Die Darstellung beschränkt sich hier auf einen kurzen Überblick, da weitere Beiträge das Thema ausführlicher behandeln.

Ausblick auf zukünftige Entwicklungen

Aufgrund der Dynamik der Entwicklung ist die Zukunft schwer abschätzbar. Selbst InternetspezialistInnen sind vorsichtig mit Prognosen, die über einen Zeithorizont von 3 Jahren hinausgehen. Und selbst in diesem Zeitraum gab es bekannter Weise gravierende Fehleinschätzungen. Die Entwicklung ist nicht nur von ökonomischen Faktoren abhängig. Sie unterliegt auch einer Wechselwirkung zwischen NutzerInnen und AnbieterInnen. Insofern haben wir – das heißt Menschen, die im Sozialbereich tätig sind – die Aufgabe und in begrenztem Sinne auch die Macht einer gewissen Einflussnahme.

Insgesamt werden die Medien die menschlich-soziale Kommunikation tiefgreifend beeinflussen. Verschiedenste Technologien werden miteinander verknüpft werden. Alle Möglichkeiten, die ein heutiger PC mit Internetanschluss bietet, sowie die Funktionen eines Mobiltelefons inklusive Bildübertragung werden in einem kleinen Gerät ortsunabhängig verfügbar sein. Gleichzeitig dürfte die Verknüpfung mit dem Satellitennavigationssystem GPS eine jederzeitige, räumliche Orientierung ermöglichen. Dementsprechend werden uns Informationen, die unsere direkte Umgebung betreffen, angeboten. Wie weit dabei der Datenschutz gewährleistet sein wird, scheint mir eine offene und schwer zu beantwortende Frage.

In Bezug auf die oben beschriebenen Aspekte bedeutet das, dass man jederzeit und überall an einem Chat oder Onlinespiel teilhaben kann. Ebenso können sich Rat Suchende aus jeder Situation heraus online oder per Mail beraten lassen.

Für die BenutzerInnen werden Angebote je nach Qualität unterschiedliche Kosten zur Folge haben. Virtuelle Welten werden Möglichkeiten liefern, die sich kaum mehr

von realen Erfahrungen unterscheiden lassen. „Face to face“-Kommunikation und damit echte, sinnlich-erlebte Realität wird als neue Qualität gesehen.

Bibliografie

- EIDENBENZ, FRANZ (2001). Phänomen Internet-Sucht in der Schweiz, Studie, Offene Tür Zürich in Kooperation mit der Humboldt Universität Berlin, Internet: www.offenetuer-zh.ch
- FARKE, GABRIELE (1999). Sehnsucht Internet: Sucht und Sehnsucht, Liebe und Leid. Kilchberg: SmartBooks
- FARKE, GABRIELE. Bundesvorsitzende des HSO e.V. (2000). Hilfe zur Selbsthilfe für Onlinesüchtige und Trainerin für den bewussten Umgang mit dem Internet. Freiburg. Interview durch F. Eidenbenz
- GLASER, PETER (1996) 24 Stunden im 21. Jahrhundert. Köln: Kiepenheuer & Witsch
- GREENFIELD, DAVID (2000). Suchtfälle Internet. Düsseldorf Walter Verlag
- JERUSALEM, MATTHIAS & HAHN, ANDRÉ (2000). Stress und Sucht im Internet. Internetsucht-Risikogruppen und -Schutzfaktoren [Pilotstudie]. Berlin: Lehrstuhl für Pädagogische Psychologie und Gesundheitspsychologie, Humboldt-Universität, Internet: <http://psilab.educat.hu-berlin.de/jerusalem>
- GRONER, RUDOLF, DUBI, MIRIAM (2001). Das Internet und die Schule. Bern: Hans Huber Verlag
- YOUNG, KIMBERLY S. (1998). Caught in the Net. New York: John Wiley & Sons, Inc. deutsche Ausgabe: (1999). Suchtgefahr Internet: München: Kösel-Verlag GmbH & Co.
- ZIMMERL, H. D. & PANOSCH, B. (1997). Internetsucht: Eine Studie. Wien: Internet: <http://gin.uibk.ac.at/zimmerl>. Anschrift der Verfasser: Prim. Dr. Hans Zimmerl, Schwenkgasse 4, A-1120 Wien. Co-Autor: Panosch, B., A-6020 Innsbruck

Globale Virtualität Mail-, Chat- und Foren-Beratung im internationalen Vergleich

Abstract

Dieser Beitrag greift relevante Kapitel einer bei Univ. Prof. Dr. Josef Scheipl am Institut für Erziehungswissenschaften der Karl-Franzens-Universität Graz zur Begutachtung vorliegenden Dissertation zum Thema „Online-Jugendberatung – Ist das Internet genug?“ heraus.

Die Entwicklung der Online-Beratung im englisch- und deutschsprachigen Raum wird beschrieben, und es wird auf die in den USA geforderten Richtlinien zur ethischen Praxis der Online-Beratung eingegangen. Die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Beratungsmedien werden anhand von konkreten Beispielen kurz erläutert. Weiters werden derzeit noch offene Fragen gemeinsam mit deren Implikationen für Online-BeraterInnen und die BeraterInnenausbildung behandelt.



**FH-Prof. Dr. Lisa
Zimmermann**

1. Historischer Überblick über die Entwicklung der Online-Beratung

Als 1979 die ersten nationalen Online-AnbieterInnen der breiten Öffentlichkeit den Internetzugang erschlossen, kamen auch verschiedene Institutionen und TherapeutInnen auf die Idee, Beratungsdienste bzw. ihre Dienstleistungen via Internet anzubieten. Das therapeutische Potential scheint jedem Bereich der Kommunikation innezuwohnen, denn bereits in den 80-er Jahren gab es einen Trend zu Selbsthilfegruppen, die diese Möglichkeit der Vernetzung nutzten. Die Amerikanerin Martha Ainsworth gründete 1982 ihre erste Online-Selbsthilfegruppe.

Als einer der frühesten bekannten organisierten psychologischen Hilfsdienste für Jugendliche gilt „Ask Uncle Ezra“, ein Gratisdienst für StudentInnen an der Cornell Universität in Ithaca, New York, den es seit 1986 gibt (vgl. <http://cuinfo.cornell.edu/Dialogs/EZRA/>).

1993 begann Ivan Goldberg, via Internet Fragen zu Depressionen zu beantworten und auf seiner Webseite <http://www.psycom.net/depression.central.htm> die Antworten zu dokumentieren. Weiters begleitete er eine Online-Selbsthilfegruppe, indem er allgemeine Fragen z. B. zu Medikamenten beantwortete.

Seit 1994 ist in Großbritannien der Hilfsdienst für Suizidberatung „The Samaritans“ (<http://www.samaritans.org.uk>), der seine Dienste anonym und unentgeltlich anbietet und mit eMails arbeitet, online. Dieser Dienst erhielt 1999 bereits 25.000 eMails und ist heute mit 21 Online-Beratungsstellen im Internet vertreten.

1995, als es 12 via eMail praktizierende TherapeutInnen gab, begannen die bis heute die Szene mitprägenden Therapeuten John Grohol, David Sommers und Leonhard Holmes mit Online-Beratung.

Sommers praktizierte auf kommerzieller Basis zwischen 1995 und 1998 mit über 300 Personen mit verschlüsselten eMails sowie über Chat und Videokonferenzen. Als erster Chattherapeut gilt Ed Neeham mit dem Dienst „Cyberpsych“, der von 1995 bis 1998 mit 44 KlientInnen ausschließlich über Chats arbeitete. Mittlerweile gibt es bereits mehrere tausend Online-BeraterInnen, die neben eMail, Chat und Foren auch Videokonferenzen und Voice-over-IP (=Internettelefonie) anbieten.

1.1. Online-Beratungsangebote – Entwicklung in den Vereinigten Staaten

In den Vereinigten Staaten hat man bereits 1995 begonnen, die verschiedenen professionellen Online-Beratungsangebote zu untersuchen und zu hinterfragen. In einem Artikel, der im November 1997 in der Zeitschrift „Counseling Today“ von John W. Bloom [1], dem damaligen Vorsitzenden der NBCC (National Board of Certified Counselors) WebCounseling Task Force, veröffentlicht wurde, schreibt dieser:

„Soon it became apparent that counseling had a diverse presence on the Internet, from websites that simply promoted a counselor’s home or office practice, to sites that provided information about counseling and others which actually claimed to offer therapeutic interventions either as an adjunct to face-to-face counseling or as a stand alone service.“

Viele der untersuchten Online-Beratungsseiten waren laut BLOOM [1] sehr schlecht aufbereitet und ließen oft keine Rückschlüsse auf die Kompetenz oder auch auf die Person der BeraterInnen zu. Ein weiterer Aspekt, der zum damaligen Zeitpunkt noch komplett unerforscht war, betraf die Frage, inwieweit das Fehlen eines direkten visuellen Kontakts Einfluss auf den Beratungsprozess haben würde. Zu diesem Zeitpunkt wusste man auch noch nicht, ob es Forschungsergebnisse zum Kommunikationsverhalten im Internet gab bzw. auch nicht, ob es legal war, Online-Beratung über nationale Grenzen hinaus anzubieten.

Alle diese Aspekte waren ausschlaggebend dafür, dass man beschloss, „Standards for the Ethical Practice of WebCounseling“ aufzustellen (ebd.). Demnach sollen Online-BeraterInnen folgende Anforderungen erfüllen:

1. Review pertinent legal and ethical codes for possible violations emanating from the practice of Web Counseling and supervision.

Liability insurance policies should also be reviewed to determine if the practice of WebCounseling is a covered activity. Local, state, provincial and national statutes as well as the codes of professional membership organizations, professional certifying bodies and state or provincial licensing boards need to be reviewed. Also, as no definitive answers are known to questions pertaining to whether WebCounseling takes place in the WebCounselor’s location or the WebClient’s location, WebCounselors should consider carefully local customs regarding age of consent and child abuse reporting.

2. Inform WebClients of encryption methods being used to help insure the security of client/counselor/supervisor communications.

Encryption methods should be used whenever possible. If encryption is not made available to clients, clients must be informed of the potential hazards of unsecured communication on the Internet. Hazards may include authorized or unauthorized monitoring of transmissions and/or records of WebCounseling sessions.

3. Inform clients if, how and how long session data are being preserved.

Session data may include WebCounselor/WebClient e-mail, test results, audio/video session recordings, session notes, and counselor/supervisor communications. The likelihood of electronic sessions being preserved is greater because of the ease and decreased costs involved in recording. Thus, its potential use in supervision, research and legal proceedings increases.

4. In situations where it is difficult to verify the identity of WebCounselor or WebClient, take steps to address impostor concerns, such as by using code words, numbers or graphics.

5. When parent/guardian consent is required to provide WebCounseling to minors, verify the identity of the consenting person.

6. Follow appropriate procedures regarding the release of information for sharing WebClient information with other electronic sources.

Because of the relative ease with which e-mail messages can be forwarded to formal and casual referral sources, WebCounselors must work to insure the confidentiality of the WebCounseling relationship.

7. Carefully consider the extent of self disclosure presented to the WebClient and provide rationale for WebCounselor's level of disclosure.

WebCounselors may wish to ensure that, minimally, the WebClient has the same data available about his/her service provider as would be available if the counseling were to take place face to face (i.e., possibly ethnicity, gender etc.). Compelling reasons for limiting disclosure should be presented. WebCounselors will remember to protect themselves from unscrupulous users of the Internet by limiting potentially harmful disclosure about self and family.

8. Provide links to websites of all appropriate certification bodies and licensure boards to facilitate consumer protection.

9. Contact NBCC/CEE or the WebClient's state or provincial licensing board to obtain the name of at least one Counselor-On-Call within the WebClient's geographical region.

WebCounselors who have contacted an individual to determine his or her willingness to serve as a Counselor-On-Call (either in person, over the phone or via e-mail) should also ensure that the WebClient is provided with local crisis intervention hot line numbers, 911 and similar numbers in the event that the Counselor-On-Call is unavailable.

10. Discuss with their WebClients procedures for contacting the WebCounselor when he or she is off-line.

This means explaining exactly how often e-mail messages are to be checked by the WebCounselor.

11. Mention at their websites those presenting problems they believe to be inappropriate for WebCounseling.

While no conclusive research has been conducted to date, those topics might include: sexual abuse as a primary issue, violent relationships, eating disorders, and psychiatric disorders that involve distortions of reality.

12. Explain to clients the possibility of technology failure.

The WebCounselor gives instructions to WebClients about calling if problems arise, discusses the appropriateness of the client calling collect when the call might be originating from around the world, mentions differences in time zones, talks about dealing with response delays in sending and receiving e-mail messages.

13. Explain to clients how to cope with potential misunderstandings arising from the lack of visual cues from WebCounselor or WebClient.

For example, suggesting the other person simply say, „Because I couldn't see your face or hear your tone of voice in your e-mail message, I'm not sure how to interpret that last message.“

1.2. Online-Beratungsangebote – Entwicklung im deutschsprachigen Raum

Die Online-Beratung hat im deutschsprachigen Raum in der Zeit von 2000 bis 2002 enorme Zuwachsraten verzeichnet. Mehr und mehr Beratungsstellen sehen es als Notwendigkeit an, ihre Beratungsdienste auch über elektronische Medien anzubieten. Fast wöchentlich werden neue Online-Beratungsstellen zu verschiedensten Themenbereichen und für verschiedene Zielgruppen eingerichtet.

Die Beratungsangebote erstrecken sich von eMail-Beratung über Chat-Beratung bis hin zur Beratung über ein Diskussionsforum.

Eines der ältesten Beratungsangebote im deutschsprachigen Raum ist die eMail-Beratung der Pro Familia Landesverbände Baden-Württemberg, Bayern, Schleswig-Holstein und Nordrhein-Westfalen und wird über die Portale www.profa.de bzw. www.sextra.de angeboten. Diese Beratungsmöglichkeit existiert seit 1996. Zu den „älteren“ Online-Beratungsstellen im deutschsprachigen Raum gehören die „online!beratung“ in der Schweiz sowie die Telefonseelsorge in Österreich und Deutschland, die Beratung Vorarlberg, FemWien und der Verein Kummernetz.

Während man im Jahr 1999 noch einen sehr guten Überblick über die Anzahl der Online-Jugendberatungsangebote im deutschsprachigen Raum hatte, ist es im Jahr 2002 aufgrund der fast täglich neu angebotenen Beratungsmöglichkeiten sehr schwierig, konkrete Zahlen zu nennen und einen umfassenden Überblick zu geben.

Unter dem Suchwort „Beratung“ gab es im Juli 2002 laut der Internetsuchmaschine „google“ [2] mehr als 1.100.000 Einträge von deutschsprachigen Seiten. Die Verteilung der Seiten nach Ländern war wie folgt: 445.000 Seiten aus Deutschland, 126.000 aus Österreich und 186.000 aus der Schweiz. Die restlichen Seiten konnten nicht eindeutig zugeordnet werden.

Weiters fand die Suchmaschine „google“ (ebd.) im Juli 2002 unter dem Suchwort „Jugendberatung“ im deutschsprachigen Raum mehr als 6.000 Einträge. Von diesen waren 929 Deutschland, 564 Österreich und 439 der Schweiz zuzuordnen.

2. Beratungsmedien

Im Folgenden werden verschiedene Beratungsmöglichkeiten anhand von „etablierten“ Online-Beratungsstellen aufgezeigt, da diese bereits ausreichend Erfahrung auf dem Gebiet der Online-Beratung sammeln konnten und teilweise auch über empirische Untersuchungsdaten verfügen.

Die angeführten Online-Beratungsmodelle sind eingeteilt in:

- Beratung via eMail
- Beratung per Chat
- Beratung per Diskussionsforum

2.1. Beratung via E-Mail

Im deutschsprachigen Raum wird von verschiedenen Institutionen sozialpädagogische Beratung via eMail angeboten. Neben der „online!beratung“ in der Schweiz, bieten z. B. die Telefonseelsorge in Österreich und Deutschland (www.telefonseelsorge.at;

www.telefonseelsorge.de/beratung/index.html), die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung in Deutschland (www.bke.de), die Beratung Vorarlberg (www2.vol.at/ifs/) und der aus einer privaten Initiative eines deutschen Theologen gegründete Verein „Kummernetz“ (www.kummernetz.de) sowie das bereits erwähnte und speziell für Jugendliche abgestimmte Angebot der Pro Familia Beratungsstellen „SEXTRA“ (www.sextra.de) eine Beratung via eMail an.

Bei den meisten dieser Beratungsstellen funktioniert die Beratung via eMail, indem die Ratsuchende entweder direkt eine eMail-Nachricht mit ihrem Problem an die Beratungsstelle schickt oder ihre eMail-Adresse sowie das Problem auf einer Internetseite eingibt und über diese Seite abschickt.

Die Beratungsstellen geben in der Regel innerhalb von 24 bis 48 Stunden Antwort.

Das Problem mit der eMail-Beratung, das im deutschen Sprachraum noch kaum beachtet wird, ist die Vertraulichkeit der Nachricht. Zum einen kann man nicht wirklich sicher sein, ob die Nachricht nicht gleichzeitig von anderen, unbeteiligten Personen gelesen wird, zum anderen können auch die Beratungsstellen nicht

garantieren, dass ausschließlich qualifiziertes Personal diese Nachricht liest. eMail-Verschlüsselungsprogramme, die in den Vereinigten Staaten zur Beratung verwendet werden, kommen im deutschsprachigen Raum derzeit nicht zur Anwendung.

Pro Familia

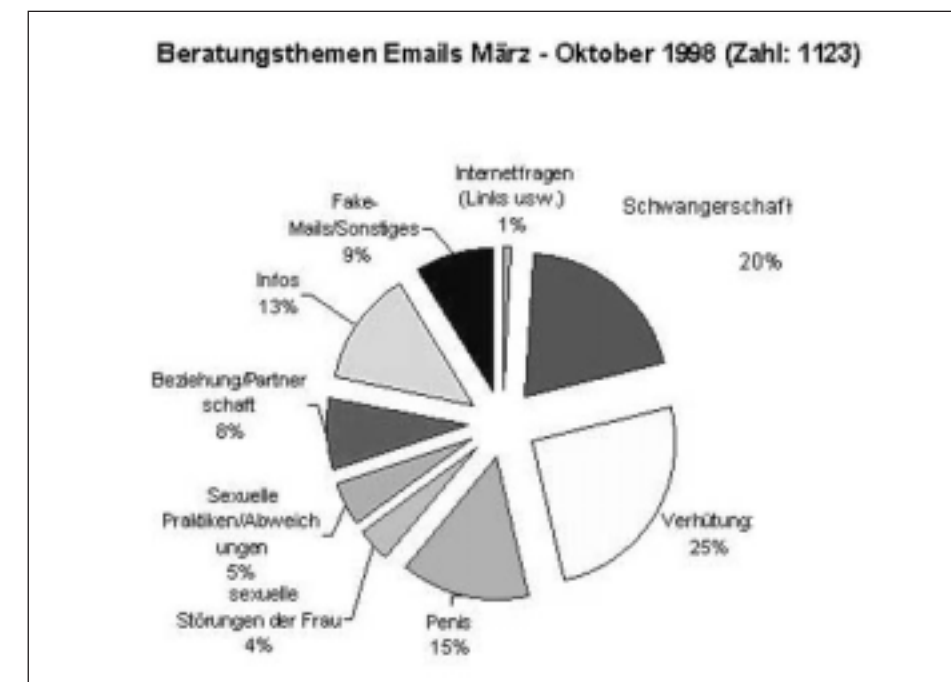
Die Pro Familia-Landesverbände bieten speziell für Jugendliche die Möglichkeit, sich zu Themen wie Sexualität, Verhütung und Beziehungsfragen kompetent via eMail beraten zu lassen.

Im Zeitraum von März bis Oktober 1998 erreichten diese Beratungsstelle 1.123 eMail-Anfragen, die überwiegend aus Deutschland und zu einem Prozent aus dem Ausland (Schweiz, Österreich, USA) kamen. Auf Grund der AbsenderInnenadresse nimmt man an, dass circa 50 % der Rat Suchenden StudentInnen sind. Circa 61 % der Anfragen kommen von Männern.

Was die inhaltlichen Schwerpunkte betrifft, so zielen 80 % der Fragen auf Informationsvermittlung ab, während bei 20 % emotionale Komponenten im Vordergrund stehen.

Verhütungsfragen stehen bei den Anfragen an erster Stelle, gefolgt von Fragen zur Schwangerschaft. Diese Anfragen kommen in erster Linie von Frauen. Weitere

Komplexe sind Beziehungsfragen, Fragen zu sexuellen Praktiken und Penisprobleme, die mit 15 % einen relativ großen Anteil ausmachen. Thematisch erwähnenswert ist bei der eMail-Beratung von Pro Familia der Umstand, dass „sexuelle Störungen“ von speziell jungen Männern (Erektionsprobleme, vorzeitiger Samenerguss etc.) und jungen Frauen (Scheidenkrampf mit Schmerzen, Anorgasmie etc.) sich weniger als klinisches oder pathologisches Problem herausstellen, sondern meist



Quelle: www.profa.de,
03/2002

als eine Frage des psychosexuellen Entwicklungsstandes. Hier vermuten die eMail-BeraterInnen den Zusammenhang zwischen der geringen Erfahrung eines Intimverkehrs und der kurzen Zeitspanne einer bisherigen Partnerschaft mit problematisch empfundener sexueller und erotischer Erlebnisfähigkeit und Ängsten, die in der eigenen Biografie verortet werden können (vgl. dazu [3]).

Alle eMail-Anfragen werden an die „Hauptstelle“ in Tübingen geleitet, wo sie entweder an BeraterInnen außerhalb weitergeleitet oder vom Tübinger Team beantwortet werden. Im Durchschnitt erhält Pro Familia 150 eMail-Beratungsfragen pro Woche und sieht sich ob dieser Tatsache auch gezwungen, neue Finanzierungsmöglichkeiten zu suchen (vgl. [3]).

2.2. Beratung per Chat

Die TelefonSeelsorge Deutschland, wie auch „online!beratung“, Argus in der Steiermark und andere sozialpädagogische Jugendberatungsstellen bieten vermehrt auch eine Beratung via Chat an. Hierzu wird ein Termin mit der BeraterIn vereinbart und Rat Suchende und BeraterIn treffen sich zum vereinbarten Zeitpunkt am vereinbarten virtuellen Ort, um über Internetverbindung und Tastatur zeitgleich ein Beratungsgespräch zu führen. Mitunter bieten Institutionen wie beispielsweise die TelefonSeelsorge in Deutschland auch fixe Chatzeiten (zwei Abende pro Woche) an.

In den Vereinigten Staaten gibt es die Chatberatung als Teil der sozialpädagogischen Jugendberatung schon relativ lange. Beratungsgespräche sind dort zu 90 % kostenpflichtig und man bekommt erst einen Termin, nachdem man die Beratungsgebühr überwiesen hat. Dafür garantieren seriöse BeraterInnen in den USA absolute Anonymität und Datensicherheit durch die Verwendung von Datenverschlüsselungsprogrammen.

„online!beratung“ und auch einige andere Beratungsstellen bieten eine Chat-Beratung über das Programm „ICQ“ an, das man kostenlos vom Internet herunterladen kann und das garantiert, dass Dritte nicht an der Kommunikation teilnehmen bzw. in die Kommunikation einsehen können.

Der Vorteil der Chatberatung gegenüber der Beratung via eMail ist, dass man direkt auf Anliegen eingehen und rückfragen kann und somit Missverständnisse im Idealfall gleich ausgeräumt werden können.

Der Kummernetz-Chat für Jugendliche

Der Verein Kummernetz (www.kummernetz.de) bietet moderierte Chaträume unter dem Motto „gegenseitige Hilfe“ an. Alle UserInnen haben die Möglichkeit, virtuelle Räume anzulegen, in die sie sich mit anderen zurückziehen und die auch abgeschlossen werden können. Man kann auch „Zweier-Chats“ mit BeraterInnen buchen.

Der Chat im Kummernetz wird als eines der Angebote für gegenseitige Hilfe gesehen. ChatterInnen können einander in Chaträumen beraten und zur Lösung von verschiedenen Problemen dadurch beitragen, dass sie „zuhören“ und aufgrund ihrer Erfahrungen Ratschläge erteilen. Im Kummernetz gibt es immer wieder Einladungen von Personen zu Chatgesprächen und auch ExpertInnenchats zu bestimmten Themen.

Der Lebenshilfe-Chat

Ein Chatgespräch nach vorheriger Terminvereinbarung wird von der evangelischen Beratungsstelle Zehdenick (www.beratung-lebenshilfe.de) angeboten. Dort stehen Rat Suchenden monatlich im Durchschnitt zwischen 80 und 110 Termine zu je 45 Minuten zur Verfügung. Diese Beratungsstelle stellte fest, dass die Zuverlässigkeit der KlientInnen hinsichtlich der Wahrnehmung der Termine sehr hoch war. Nur 10 bis 15 % nahmen ihren Termin nicht in Anspruch (vgl. [4]).

Die BeraterInnen dieser Beratungsstelle machten weiters die Erfahrung,

„dass Rat Suchende in diesem textbasierten Beratungsprozess lernten, ihre Gefühle, inneren Widersprüche und ihr Befinden in Worte zu kleiden. Dies allein förderte den Prozess des Erkennens und Verstehens und erzeugte auch das erleichternde Gefühl, dass ein Problem (wenigstens) in Worten fassbar war (Kontrollüberzeugung).

Eine besondere Bedeutung scheint die Möglichkeit, per Internet zu kommunizieren, für KlientInnen mit Selbstmordgedanken oder selbstverletzendem Verhalten zu haben. ... Dass sich diese Art der Klientel nun per Internet verstärkt Hilfe holte, hängt vermutlich damit zusammen, dass die Rat suchende Person bei der Internet-Beratung subjektiv jederzeit die Kontrolle über das Beratungsgeschehen behalten konnte und den Kontakt jederzeit selbst bestimmt abbrechen und wieder aufnehmen konnte. Somit konnte selbstständig die Regulation von Nähe und Distanz gesteuert werden.“

Chat-Kontakte führten in der Regel eher selten zu Chat-Folgekontakten, sondern zu einer Beibehaltung des Kontakts via eMail, da dort komplexe Probleme noch einmal in Ruhe umfassend dargestellt werden konnten.

Auffällig bei der professionellen Beratung im Chat ist, dass die Rat Suchenden ihr Problem sehr schnell darlegen und sich sehr schnell eine Beziehung aufbauen kann. In der Beratungsstelle ZEHDENICK stellte man fest, dass eine Aufwärmphase in der Regel nicht nötig war (ebd., S.9).

Man sieht dort die eMail- und Chat-Beratung als Ergänzung zur persönlichen Beratung und bemüht sich, den KlientInnen einen schnellen und unbürokratischen Zugang zu herkömmlichen regionalen Beratungsangeboten zu ermöglichen.

2.3. Beratung per Diskussionsforum

Ein Diskussionsforum bietet die Möglichkeit zum allgemeinen Erfahrungsaustausch. Foren sind im Allgemeinen öffentlich und jede/r Leser/in kann Punkte einbringen und auf Fragen antworten.

Die Vorteile des Diskussionsforums sind, dass es als Medium zur professionellen Beratung, aber auch zur Peer-Beratung zu allgemeinen Frage- und Problemstellungen dienen kann und einer breiten Öffentlichkeit zur Verfügung steht. Einer

der Nachteile ist der, dass man die Zuverlässigkeit der Antworten nicht überprüfen kann, da sämtliche LeserInnen Antworten in dieses Forum stellen können. Der zweite Nachteil ist der, dass sämtliche Beiträge abgelegt und gespeichert werden – das Problem wird öffentlich und jederzeit für alle Menschen mit Internetzugang abrufbar.

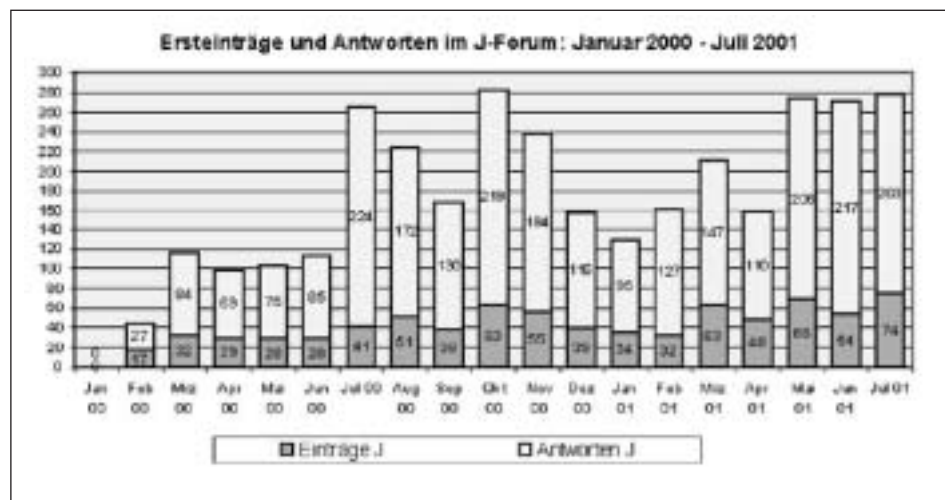
Diskussionsforum Kummernetz

Der bereits erwähnte Verein Kummernetz bietet ein Diskussionsforum unter dem Aspekt der gegenseitigen Hilfe an. Das Angebot von Kummernetz ist nach Altersgruppen differenziert: Es gibt Foren für Erwachsene, für Jugendliche und für Kinder. Die Foreneinträge (Postings) werden moderiert; an sich kann allerdings jeder Nutzer/in in jedem Forum Einträge machen. Da viele ForenteilnehmerInnen nicht nur Probleme posten, sondern auch auf die Probleme/Anfragen anderer reagieren, helfen sich die TeilnehmerInnen gegenseitig.

Auch dieses Forum erfreut sich großer Beliebtheit: Innerhalb von eineinhalb Jahren wurden ohne Mehrfacheinträge und Systemtests 13.780 Postings in die drei Kummernetzforen gestellt. Im Durchschnitt erhielt in diesem Zeitraum jede der 2.577 Personen, die einen Eintrag machte, 4,3 Antworten (vgl. [5]).

In der nachfolgenden Grafik sieht man die Verteilung der Ersteinträge und die Anzahl der Antworten in dem seit 2000 bestehenden Jugendforum (ebd.):

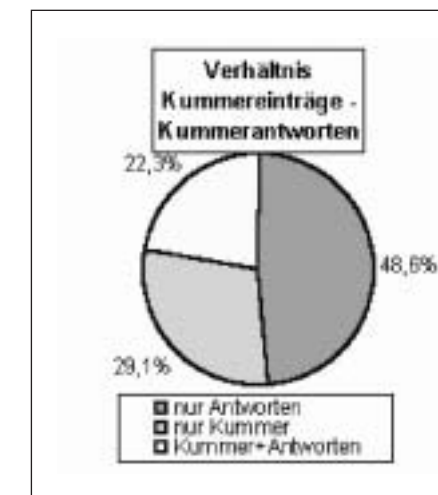
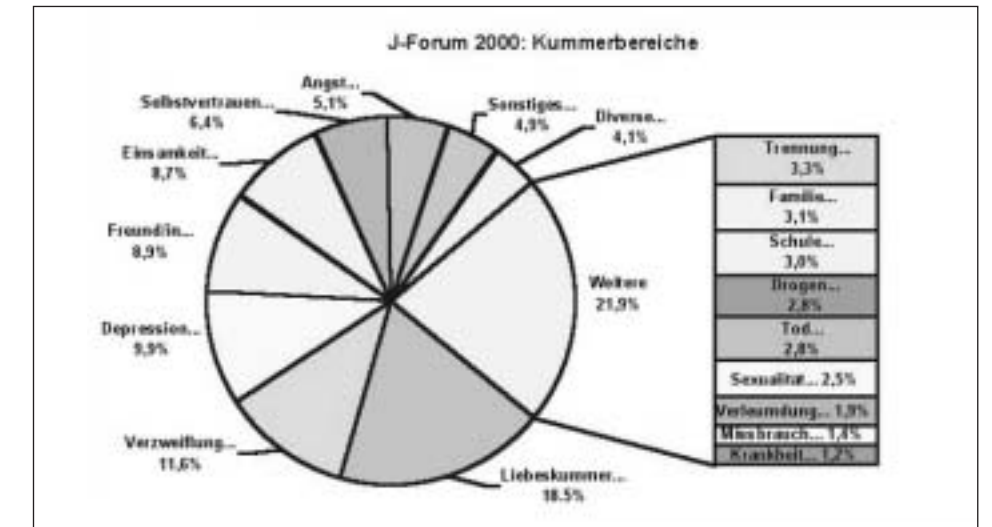
Quelle: Kummernetz 2001



Wer im Kummernetz ein Problem in ein Forum einträgt, kann dieses verschiedenen Kategorien so genannten „Kummer-Bereichen“ zuordnen, wobei ein Problem mehreren Bereichen zugeordnet werden kann. Die Vielfalt der Probleme ist sehr groß. Gerade bei Jugendlichen machen entwicklungspezifische Probleme einen wesentlichen Anteil aus. Die Bandbreite der im Forum für Jugendliche behandelten Probleme erstreckt sich von Liebeskummer und Beziehungsproblemen über Verzweiflung, Depression, Einsamkeit bis hin zu Schule, Familie, Drogen, Sexualität

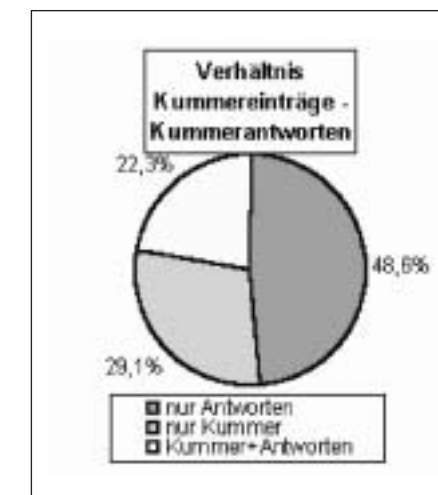
und Missbrauch, wie auch die folgende Grafik (ebd., S.16) zeigt:

Quelle: Kummernetz 2001



Von 1. Jänner 2000 bis 30. Juni 2001 wurden die Aktionen von 3.601 UserInnen, die einen Kummereintrag oder eine Antwort ins Forum gesetzt hatten, von KUMMERNETZ ausgewertet (ebd., S.20):

Quelle: Kummernetz 2001



Wie man sehen kann, beschäftigte sich ein überwiegender Anteil der Einträge mit dem Bereich „Antworten“ und somit mit Hilfestellungen.

Eine Analyse der Altersstruktur der Erstanfragen ergab, dass der Anteil der 11- bis 20-Jährigen bei rund 50 % lag, Kinder unter 11 Jahren und Erwachsene über 50 Jahre machten mit je 0,2 % den geringsten Anteil aus, während der Prozentsatz der 21- bis 30-Jährigen erwartungsgemäß mit 28,2 % an zweiter Stelle stand (ebd., S.19):

Quelle: Kummernetz 2001

Im Kummernetz-Forum für Jugendliche werden verschiedenste Probleme der Jugendlichen erläutert.

Das Beratungsnetz-Forum

Über die Seite www.beratungsnetz.de wird zusätzlich zur Chatberatung auch ein Forum angeboten. Dieses funktioniert gleich wie die bereits beschriebenen Foren und ist bei Jugendlichen sehr beliebt.

Im Beratungsnetz-Forum werden zum Beispiel folgende Themen diskutiert (vgl. www.beratungsnetz.de; 18. April 2002):

Neu im Forum
Fragen über SVV Autor: Felicitas 19.03.
Schizophrenie oder nicht ? Autor: DukeRedfox 19.03.
LEERE Autor: Janis 18.03.
Ich habe mit meinem Vater gesch... Autor: aaliyah 16.03.

Quelle:
www.beratungsnetz.de, 04/2002

Auch hier scheint allein das Beschreiben-Können eines Problems der/dem Rat Suchenden zu helfen, sich genauer damit auseinanderzusetzen. Eine Lösung des Problems ist aber nicht offensichtlich.

3. Vor- und Nachteile der Online-Beratung

Die Unterschiede der Online-Beratung im Vergleich zur traditionellen Beratung bedingen natürlich auch unterschiedliche Vor- und Nachteile. Neben den allgemein bekannten (wie Flexibilität, Niederschwelligkeit, etc.) sind noch folgende zu erwähnen (vgl. [6]):

- 1 Online-Beratung ermöglicht es durch das Vorhandensein des schriftlichen Materials, die BeraterInnen in gewissem Sinne zu kontrollieren und die Qualität der Beratungen zu überprüfen.
- 2 Jugendliche, die ob ihres Wohnortes oder ihrer physischen Fähigkeiten/Einschränkungen keine Möglichkeit haben, eine Beratungsstelle aufzusuchen, können dies ortsungebunden über das Internet tun.
- 3 Berater/in und Rat Suchende/r haben bei den am häufigsten angewandten Online-Beratungsformen die Möglichkeit, ihre Anfragen und Antworten genau auszuformulieren.
- 4 Die Internetberatung kommt all jenen entgegen, die sich persönlich lieber schriftlich als mündlich äußern.
- 5 Es ergibt sich durch das Internet eine wesentlich größere Auswahl an Beratungsangeboten. Die Rat Suchenden können durch Vergleiche herausfinden, welches Angebot für sie und ihre Bedürfnisse das Beste ist.
- 6 Es ist leichter, über Probleme zu sprechen, wenn man sich nicht sofort zu erkennen geben muss. Menschen neigen dazu, sich einer Maschine (dem Computer) wesentlich ehrlicher anzuvertrauen als einem „richtigen“, menschlichen Gegenüber.

Zu den negativen Aspekten gehören neben der Tatsache, dass Online-Beratung von KritikerInnen eher als „gut gemeintes Rat geben“ als als professionelle Beratung angesehen wird:

- 1 Die Schwierigkeiten beim Aufbau einer Beziehung zwischen Rat Suchender/m und Berater/in – es bleibt oft beim einmaligen Kontakt.
- 2 Die Schwierigkeiten beim Erkennen und Präzisieren des Problems.
- 3 Das Fehlen eines gesetzlichen Hintergrundes im deutschsprachigen Raum. Zurzeit gibt es keine Gesetze, die sich mit Online-Beratung und allen Implikationen inklusive Haftungsfragen befassen.
- 4 Das Nichtvorhandensein von Ausbildungsstellen für Online-BeraterInnen. Da die Online-Beratung im deutschsprachigen Raum erst im Aufbau begriffen ist, müssen auch erst Ausbildungsplätze für diese Sonderform der Beratung geschaffen werden. BeraterInnen mit herkömmlicher Ausbildung fühlen sich oft außerstande, eine kompetente Online-Beratung durchzuführen. Neben den Ausbildungsstellen fehlt es auch an erfahrenen, auf dem Gebiet versierten Vortragenden bzw. AusbilderInnen.
- 5 Die „Datenunsicherheit“ auf beiden Seiten: Was geschieht mit den oft sensiblen Anfragen, die auf beiden Seiten in schriftlicher Form vorliegen und auch von Dritten eingesehen werden können? Dies ist vor allem auf der BeraterInnenseite ein Problem, da sich in vielen Beratungsstellen mehrere Personen einen Computer teilen. Dieses Problem könnte allerdings durch entsprechende

Verschlüsselungen und Passwortschutz der Daten recht einfach gelöst werden. Bei Rat Suchenden stellt sich auch das Problem des Zugangs über Schule/Universität bzw. Arbeitsstelle. Es ist den EigentümerInnen der Computer in vielen Fällen möglich, auch in private Korrespondenz der Rat Suchenden Einsicht zu nehmen.

- 6 Kulturelle Unterschiede: Dadurch, dass man sich durch die Verwendung des Internets weltweit beraten lassen kann, stellt sich die Frage, inwieweit ein/e Berater/in, die/der einem anderen, der ratsuchenden Person fremden, Kulturkreis angehört, wirklich adäquate Hilfe anbieten kann.

3.1. Offene Fragen

Angesichts der Vor- und Nachteile der Online-Beratung stellen sich drei wesentliche Fragen, die für eine effektive Online-Jugendberatung geklärt werden müssen:

1 Kann eine Online-Beratung die traditionelle Form der Jugendberatung ersetzen oder lediglich bereichern?

Im deutschsprachigen Raum ist es derzeit so, dass viele professionelle Beratungsinstitutionen die Online-Beratung als ein Zusatzangebot sehen, welches von Jugendlichen gerne angenommen wird. Unter ExpertInnen wird die persönliche Beratung, sofern diese möglich ist, als qualitativ hochwertiger und effektiver angesehen. In bestimmten Fällen ist die persönliche Beratung sicher unabdingbar, in manchen Fällen, wie zum Beispiel bei der reinen Informationsberatung, problemlos ersetzbar. Wie wir an den angeführten Beispielen gesehen haben, kann die Online-Beratung eine direkte Beratung sehr wohl effizient unterstützen und die Rat Suchenden nach Abschluss einer direkten Beratung professionell begleiten. In manchen Fällen wird eine Online-Beratung für die Rat Suchenden die einzige Möglichkeit sein, überhaupt Beratung und Hilfe zu erhalten. Die Online-Beratung kann allerdings auch ein Anstoß für eine persönliche Beratung zu einem späteren Zeitpunkt sein.

2 Gibt es im deutschsprachigen Raum genügend Ausbildungsmöglichkeiten, um professionelle Online-BeraterInnen auszubilden?

Diese Frage muss derzeit noch mit „nein“ beantwortet werden. Da die Nachfrage an Online-Beratung jedoch steigt, wird es in Zukunft unabdingbar sein, Online-Beratung in die Lehrpläne der Sozialpädagogik und der Psychologie aufzunehmen und von Seiten der betroffenen Regierungen zu finanzieren. Nur so kann garantiert werden, dass Rat Suchende die für sie bestmögliche Beratung erhalten.

3 Was kann durch Online-Beratung nicht vermittelt werden?

Selbst wenn sich die Technologie in Bezug auf Videokonferenzen über das Internet und Internettelefonie sehr schnell entwickelt und für den normalen Haushalt bzw. für die normale Beratungsstelle finanziell erschwinglich wird, kann selbst der visuelle Kontakt die Tatsache, dass über eine unpersönliche Maschine kommuniziert wird, nicht aufheben. Der persönliche Kontakt wird auch in Zukunft nicht ersetzt werden können.

3.1. Implikationen für BeraterInnen

Von BeraterInnen werden bei der Online-Beratung medientechnische Kompetenzen gefordert. Sie müssen also neben ihrer herkömmlichen Ausbildung über gute Kenntnisse im Umgang mit dem Computer an sich und mit dem Internet verfügen und ein grundsätzliches Wissen über Kommunikationsabläufe in diesem Medium haben. Da es bei der Kommunikation über den Computer durch den Wegfall der nonverbalen Signale wesentlich leichter zu Missverständnissen kommt als bei der persönlichen Kommunikation, müssen sie auch Kommunikationsspezifika wie den Umgang mit Emoticons oder den Ausdruck des Schweigens/Schreiens in der Chat-Kommunikation beherrschen. Weiters müssen sie auch mit Datenverschlüsselungsprogrammen umgehen können und Datensicherheits- und Haftungsfragen abklären.

Das Internet bietet BeraterInnen jedoch neben den Herausforderungen die Möglichkeit, sich mit anderen ExpertInnen zu vernetzen und Wissen auszutauschen (z. B. durch Foren oder Mailinglisten), relativ kostengünstig zu publizieren und ebenso kostengünstig wie schnell Wissen zu akquirieren. Der fachliche Austausch gerade auf dem Gebiet der Jugendberatung kann durch das Medium Internet gefördert werden.

Die Präsenz im Internet ermöglicht es weiters, relativ kleinen Beratungsinstitutionen präsent und zugänglich zu sein, was wiederum Ambivalenz der interkulturellen Beratungsqualität impliziert, und Probleme aufwirft, wenn sich ein/e Klient/in in einer akuten Krisensituation in einem anderen Land befindet, über dessen lokale Beratungseinrichtungen die/der BeraterIn nicht Bescheid weiß.

Bibliografie

- 1 Bloom, John W.; Counseling Today, Nov. 1997: http://www.counseling.org/ctonline/sr598/nbcc_standards.htm; 27. Juli 2001
Internetsuchmaschine google; <http://www.google.com>; 15. Juli 2002
- 2 Wolz, Eberhard; Schöppe Arno; Der virtuelle Rat. Email-Beratung im Internet (2/1999): <http://www.profa.de>; 22. März 2002
- 3 Beratungsstelle Zehdenick; Jahresbericht 2000, Projekt Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG), Berlin, 2000, S. 8–9
- 4 Kummernetz e. V.; Kummernetz – Die Idee der vernetzten Hilfe, Ebenhausen (BRD), November 2001; S. 14
- 5 Lorz, Sonja; Konzeptionelle Überlegungen zur psychosozialen Beratung per eMail, Diplomarbeit, Otto-Friedrich-Universität Bamberg, 2001

Psychologische Internet-Beratung für Jugendliche im Rahmen der Wiener Jugendwohlfahrt

Internet – das Medium für Jugendliche

Surfen im Internet gehört für junge Menschen zum Alltag. Einerseits bietet dieses Medium den raschen unkomplizierten Zugang zu wichtigen Informationen für Schule und Beruf, andererseits scheint die Peinlichkeitsschwelle bei der computervermittelnden Kommunikation gesenkt zu werden. Der Kontakt im Datennetz schafft eine leichte Kommunikationswelt – eine Vielzahl potentieller Kontakte, Angebote, Möglichkeiten; aufgenommen, angeklickt und fallen gelassen – die ganze Welt ist offen! Jugendliche können in vielen Verkleidungen, mit Pseudonymen im Netz auftauchen, heikle Fragen stellen und beliebig kommunizieren.

Die Beziehungsaufnahme zu einer Beratungseinrichtung ist daher in besonderem Maße erleichtert, wenn diese zunächst durch das Kommunikationsmedium Internet vermittelt wird. Jugendliche können als Internetnutzer immer wieder in andere Rollen schlüpfen und sich so darstellen, wie sie glauben, wirklich zu sein. Die psychologische Beratung im Internet bietet Raum für eigene Fantasien aber auch eine Chance für „Schüchterne“ oder „Verängstigte“, Antworten auf ihre Fragen zu bekommen. Rat über das Internet einzuholen erfordert geringen Zeitaufwand, das Erleben der Kontrolle des Kontaktes ist möglichst groß und macht dadurch erst eine Annäherung an den/die beratende/n Psychologen/in möglich. Die Kontaktaufnahme über das Internet wird in der Regel im Vergleich zu anderen Hilfsangeboten als weniger bedrohlich erlebt.

TALKBOX der MAG ELF – Help-Mails: Hilfe für Jugendliche

„Meine Eltern verstehen mich nicht, ich halte die täglichen Vorhaltungen nicht mehr aus.“

„Ich habe den Verdacht schwanger zu sein, und weiß nicht, was ich machen soll.“

„In der Schule habe ich ständig Streit, ich fühle mich von meinen Mitschülerinnen gemobbt.“

„Hilfe, ich habe Liebeskummer, der Mann meiner Träume bemerkt mich nicht einmal.“

Seit Oktober 2001 können sich Jugendliche mit solchen oder ähnlichen Sorgen per eMail an die Talkbox der MAG ELF www.talkbox.at wenden – ein Angebot des Psychologischen Dienstes der Stadt Wien. PsychologInnen nehmen die Anliegen von jungen Menschen sehr ernst und versuchen jede Anfrage innerhalb von 48 Stunden zu beantworten.



Dr. Belinda Mikosz

Medien vermittelnde Beratung spricht einen speziellen, in anderen Beratungsfeldern eher nicht vorkommenden Benutzerkreis an. Die Chancen und Grenzen der Nutzung für eine Computer vermittelnde Form des psychologischen Arbeitens wurden im 1. Jahr des Bestehens der Talkbox ausgelotet. Diese psychologische Beratungstätigkeit ist ein völlig neuer Anwendungsbereich, der nach vielen Richtungen offen ist, sowohl was die konkrete Beratungstätigkeit angeht, als auch was die wissenschaftlichen Fragestellungen und Forschungsmöglichkeiten betrifft.

Die Leistungen der Internetberatung werden von der Psychotherapie scharf abgegrenzt. Internetberatung dient in erster Linie der Prävention. Sie schafft einen angstfreien Übergangsraum, der es ermöglicht, Schritt für Schritt den Beratungsalltag persönlicher und alltagsnäher zu gestalten. Am Anfang soll das extrem niederschwellige Angebot der Kontaktaufnahme durch das geschriebene Wort stehen, in der Folge und mit zunehmendem Vertrauen kann dann, wenn es notwendig ist, die Vermittlung zu einer direkten Beratung hergestellt werden.

Unser Ziel ist es: AnsprechpartnerIn für Krisensituationen zu sein, zuzuhören, qualifiziert zu antworten, auf andere Hilfsangebote aller Art aufmerksam zu machen.

Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass das Angebot sehr gut angenommen wird. „Anonymität öffnet den Mund!“ Jugendliche stellen Fragen, die sie von face to face niemals stellen würden. Durchschnittlich erreichen uns 20 Anfragen pro Monat, wobei die Anzahl der anfragenden Mädchen fast doppelt so hoch ist wie die der Burschen. In der Regel erfolgt ein mehrmaliger schriftlicher Austausch (bis zu 30 Mal) pro Person. Der Erstkontakt wird häufig als Informationsabfrage getarnt. Nach anfänglichem anonymem Kommunizieren, ist die Bereitschaft der Jugendlichen zur Offenheit sehr groß. Streng vertraulich und ganz persönlich wollen sie beraten werden, sie suchen teils sehr versiert die unterschiedlichen Angebote im Netz aus. Viele Jugendliche chatten und suchen diverse Foren auf, von der psychologischen Beratung erwarten sie eine kompetente Auskunft und Hilfestellungen bei speziellen Fragestellungen. Jugendliche die wir an und für sich sehr schlecht mit unseren traditionellen Angeboten erreichen, weil sie eher selten von sich aus in die Kinder- und Jugendpsychologischen Beratungsstellen kommen, sind durchaus nicht abgeneigt, im Internet mit einem/r PsychologIn über ihre Probleme zu reden.

An erster Stelle stehen dabei **Beziehungsprobleme** dicht gefolgt von

- Partnerschaft
- Kontaktproblemen
- Liebeskummer
- Sexualität

psychischen Problemen wie

- Essstörungen
- Selbstverletzungen
- Depressionen
- Suizidgedanken
- Lebensängsten

Geheimnissen wie

- Gewalt in der Familie
- erlebter sexueller Gewalt
- Alkohol/Drogen
- Delinquenz
- Okkulten

Das Vertrauen der Jugendlichen bekommt man nicht geschenkt. Man muss es Schritt für Schritt aufbauen. Jugendliche schätzen Offenheit und PsychologInnen, die auch zwischen den Zeilen lesen können, Gefühle ansprechen, Alternativen aufzeigen und positive Ressourcen erkennen. Erwachsene, die sich anbieten, lösen eher Misstrauen aus.

Für die psychologische Beratung im Internet lassen sich fünf Phasen charakterisieren.**1. Ankommen**

Die erste Antwort ist ausschlaggebend, ob ein Jugendlicher den Kontakt mit dem/r PsychologIn fortsetzt.

2. Informationen sammeln

Sehr viele Jugendliche steigen mit einer Informationsabfrage ein und wollen Auskünfte über die Qualifikation des/r BeraterIn.

3. Einlassen

Es fällt auf, dass sich Jugendliche sehr rasch auf ein Gespräch einlassen, ihre Anonymität aufgeben und dankbar sind, wenn sie mit einer/m PsychologIn die ihnen zuhört und sie ernst nimmt, über alles reden können.

4. Beratungsprozess

Bei länger andauernden eMail-Kontakten entsteht ähnlich wie in der face to face Beratung ein lösungsorientierter Dialog zwischen dem Jugendlichen und dem/der BeraterIn. Ratschläge sind dabei so zu formulieren, dass der oder die Jugendliche die Möglichkeit haben, selber eine Auswahl zu treffen.

5. Ende/Wiederkommen

Jugendliche bestimmen das Ende der Beratung selbst, es besteht aber die Möglichkeit des Wiederkommens, die auch von vielen genutzt wird.

Kinder und Jugendliche von heute bewegen sich in der Internetwelt ganz selbstverständlich. **Die Chancen, die die Internetberatung bietet, liegen klar auf der Hand:**

- wir erreichen mehr Jugendliche
- der Zugang zur psychologischen Beratung ist unkomplizierter
- Schwellenängste werden abgebaut
- der persönliche Kontakt ist möglich

Die Grenzen der Internetberatung

- Internetberatung kann keine Therapie ersetzen
- eine nachgehende Betreuung ist nicht möglich
- einige Jugendliche fallen auch hier durch den Rost

Die psychologische Internetberatung wird in der Zukunft sicher noch weiter an Bedeutung gewinnen und sich neben den Telefonhotlines (z. B. Ö 3-Kummernummer) etablieren können. Es zeigt sich, dass – allen Annahmen über das vermeintlich distanzierte Medium zum Trotz – viele Jugendliche den/die PsychologIn näher an sich herankommen lassen, als es ihnen vielleicht bei direkter Kontaktaufnahme möglich wäre.

Jugendliche streben eine kurzfristige Lösung ihrer Probleme an. BeraterInnen müssen keine Angst vor peinlichen Themen haben, diese können ihnen zu neuen Einsichten und daraus resultierenden erweiterten Handlungskompetenzen verhelfen.

Motivierende Gesprächsführung im Internet – neue Drogen, neues Medium, neue Möglichkeiten?

Der Bedarf

- Gezielte Angebote für die Gruppe der drogenerfahrenen Jugendlichen sind notwendig.
- Konsumierende Jugendliche suchen von sich aus keine Beratungsstellen auf.
- Kontaktpersonen von Jugendlichen benötigen pragmatische Beratungskonzepte.



Dipl.-Soz. päd (FH) Ralf Wischnewski

Bedarf und Zielgruppe

Unsere Zielgruppe, die wir mit diesem Projekt ansprechen wollen sind Jugendliche und junge Erwachsene aus der sogenannten Techno- und Partyszene. Eine Zielgruppe, in der, verglichen mit anderen jugendkulturellen Szenen, ein wesentlich höherer Drogenkonsum stattfindet. Darüber hinaus zeigen Studien, dass diese Zielgruppe die Angebote der klassischen Drogenberatungsstellen nur selten in Anspruch nimmt.

Diese zwei Aspekte – erhöhte Bereitschaft mit Drogen zu experimentieren, bei geringer Bereitschaft die bestehenden Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen – haben uns dazu bewogen, in der Suchtprävention neue Wege zu gehen und diesen besonders gefährdeten Jugendlichen ein spezielles (Beratungs)Angebot zu machen. Verstärkend kommt hinzu, dass Jugendliche und junge Erwachsene aus der Partyszene häufig das Internet als Kommunikationsort nutzen, um sich über Parties und Lifestyle aus zu tauschen.

Mit unserem Internetprojekt erreichen wir aber auch andere Zielgruppen, wie:

- MultiplikatorInnen aus dem Drogenhilfebereich
- LehrerInnen
- SozialarbeiterInnen
- Eltern
- Bezugspersonen und Angehörige (Freunde, LebenspartnerInnen, Verwandte), die mit dem Drogenkonsum von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen konfrontiert sind.

Ein paar Zahlen: Momentan besuchen unser Portal www.partyack.de im Monat durchschnittlich zwischen 9.000 und 10.000 Einzelpersonen, also ca. 300 Einzelzugriffe pro Tag.

Wir verstehen uns als regionalspezifisches Projekt – obwohl uns natürlich Anfragen aus dem kompletten deutschsprachigen Gebiet erreichen.

Neben einem umfangreichen Spektrum an unterschiedlichen Informationen haben BesucherInnen der Seite die Möglichkeit per eMail in einen Informations- und Beratungskontakt zu treten.

Aus Gründen der Ressourcen – das Projekt wird insgesamt mit einer halben Stelle betreut (Programmierung, Texte verfassen, eMail-Beratung etc.) – haben wir uns dazu entschieden zusätzlich zur eMail-Beratung keinen Chat und auch keine Foren anzubieten.

Innerhalb der ersten 4 Monate des Projektes offenbarten die eMail-Anfragen von KonsumentInnen größtenteils einen sachlich orientierten Informationshunger. Fragen zu Wirkweisen und Gefahren von Substanzen oder über strafrechtliche Hintergründe im Zusammenhang mit Drogenkonsum standen im Vordergrund. Anfragen, in denen ein eindeutiger Hilfebedarf formuliert wurde oder der Wunsch nach Auseinandersetzung über den Drogenkonsum, lagen bei ca. 25 %.

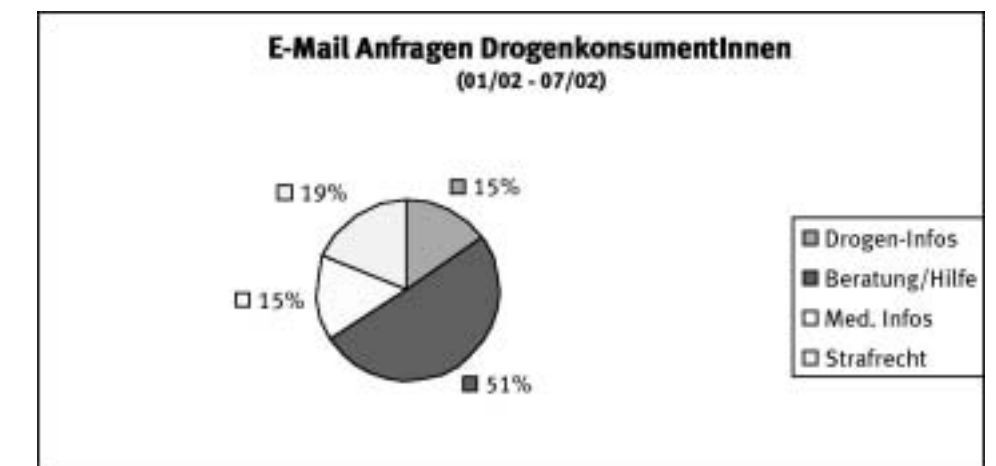


Abbildung: eMail-Anfragen der DrogenkonsumentInnen

Diese Aufteilung hat sich jedoch geändert. In der ersten Jahreshälfte dieses Jahres (2002) standen über 51 % aller Anfragen von DrogenkonsumentInnen in Zusammenhang mit beratendem Charakter!

Diese steigende Anzahl der Anfragen mit eindeutigem Beratungscharakter stellte uns natürlich vor neue inhaltliche Herausforderungen. Mit der steigenden Anzahl von „Hilferufen“ stieg natürlich auch die Anforderung an unsere Beratungskompetenzen innerhalb des Mediums Internet.

Es galt also, ein Beratungskonzept für das Internet zu finden, das

- die Bedürfnisse der Jugendlichen nach Auseinandersetzung mit dem eigenen Drogenkonsum fördert.
- ihnen hilft das Pro & Contra von Drogenkonsum einschätzbar zu machen.
- Unterstützung beim Finden eigener Veränderungswege bietet.

Dabei stellen sich folgende Fragen:

- Wie kann eine kompetente Beratung im Netz für diese Zielgruppe aussehen?
- Auf welchen Beratungskonzepten basiert eine solche Beratung?
- Lassen sich bestehende Beratungsmodelle auf das Internet übertragen?

Ich möchte Ihnen die Grundlagen, auf denen wir unsere Internetberatung aufbauen, kurz vorstellen. Vor ungefähr zwei Jahren – also zeitgleich mit dem Start von partypack.de – bin ich in Kontakt mit dem Modell der „Motivierenden Kurzberatung“ gekommen.

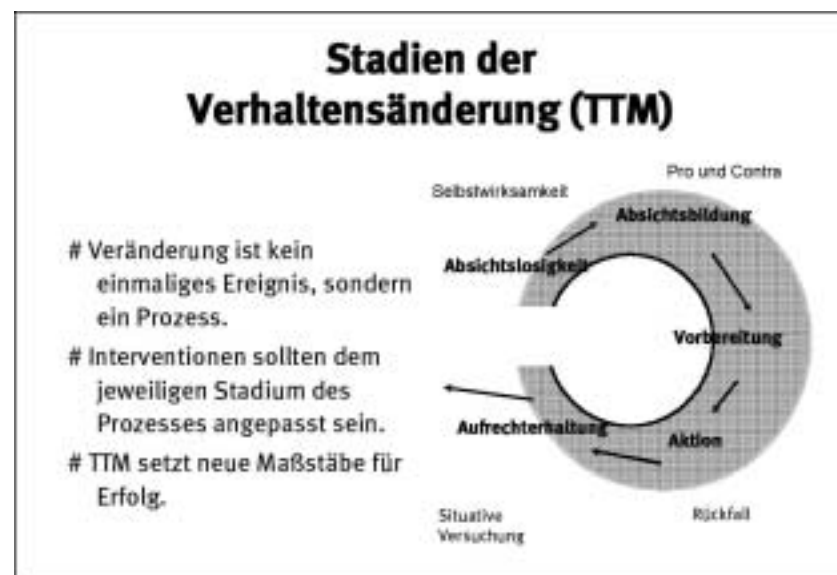
Die Koordination für Suchtvorbeugung in NRW (GINKO e.V.) entwickelte mit unterschiedlichen Experten aus Praxis und Forschung das dreitägige Fortbildungskonzept „MoVe“ für MitarbeiterInnen aus der außerschulischen Jugendarbeit. Ich hatte die Ehre, bei dieser Projektentwicklung von Beginn an mitarbeiten zu dürfen. Weitere Infos zu diesem Projekt unter www.ginko-ev.de.

Die „Motivierende Kurzberatung“ versteht sich als ein Beratungskonzept zur Förderung von Veränderungsbereitschaft bei Suchtmittelkonsum. Anders ausgedrückt geht es darum, die Motivation zu Verhaltensänderungen zu verstärken. Zwei Konzepte, die sich gegenseitig ergänzen, spielen im Zusammenhang mit Kurzberatung international eine zunehmend wichtige Rolle und finden großes Echo unter PraktikerInnen:

Zur Einschätzung der Motivationsgrundlage nutzen wir

- das „Transtheoretische Modell der Verhaltensänderung“, das von einer Forschergruppe um Prochaska und DiClemente entwickelt wurde (Keller 1999) und ziehen die Grundlagen unserer Beratungsmethoden aus dem Konzept.
- des „Motivational Interviewings“ (in der deutschen Übersetzung: „Motivierende Gesprächsführung“) nach Miller und Rollnick (Miller, Rollnick 1991).

Abbildung: Stadien der Verhaltensänderung (TTM)



Transtheoretisches Modell

Die Grundaussage des „Transtheoretischen Modells“ ist: Veränderung ist kein einmaliges Ereignis, sondern ein Prozess, der sich in verschiedene Stufen oder Phasen einteilen lässt.

Prochaska und DiClemente differenzieren die Stadien der Veränderungsbereitschaft in fünf Phasen:

1. In der Phase der **Absichtslosigkeit** hat der/die Betroffene noch keinerlei Problembewusstsein. Eine Motivation irgendetwas zu verändern ist nicht vorhanden. Drogen nehmen macht Spaß, Probleme sind nicht vorhanden, alles ist (jedenfalls aus der Sicht des Jugendlichen) schön ...

2. In der Phase der **Absichtsbildung** denkt der/die Betroffene das erste Mal darüber nach, ob das, was er tut und wie er es tut, hundert Prozent richtig ist. Gedanken wie: „ich könnte ja demnächst mal was ändern“ kommen auf, sind aber in dieser Phase noch von starken Schwankungen zwischen Veränderung und Nicht-Veränderung geprägt. Eine Phase, durchdrungen von Ambivalenzen. Wir kennen das von uns selbst. Von dem Moment an, wo wir das erste Mal darüber nachdenken, ein bestimmtes Verhalten eventuell zu verändern, bis zu dem Moment, wo wir damit beginnen erste konkrete Veränderungsschritte zu überlegen, vergeht oft eine lange Zeit. Wir sind hin- und hergerissen, wägen Vor- und Nachteile ab, sind fast fest entschlossen genau ab morgen alles anders zu machen und verwerfen einen Tag später die Gedanken des vergangenen Tages. Wir sind in diesen Momenten sehr stark von unseren eigenen Ambivalenzen geprägt. Kurzum, wir befinden uns in einer Phase von

„JA-NEIN-DOCH-VIELLEICHT!“ Oder: „Komm’ ich heut’ nicht, komme ich morgen ...“

Das ist die Phase der Absichtsbildung. Genau aus diesen Momenten heraus erreichen uns häufig eMails von Jugendlichen. Da heißt es z. B. in einer eMail an uns:

„Konsumiere in der letzten Zeit jedes Wochenende und manchmal auch schon während der Woche – so kann das nicht weitergehen! Aber das FEIERN ist doch so geil – und mit dem Feiern aufhören, dass kann ich mir nicht vorstellen – aber feiern ohne Drogen ist doch langweilig – bitte helfen Sie mir.“

In der Phase der Absichtsbildung verweilen wir oftmals sehr lange. Das Konzept der „Motivierenden Kurzberatung“ bietet genau an diesem Punkt auch viele Möglichkeiten per eMail-Kontakt mit den Jugendlichen in eine Auseinandersetzung zu treten, die dem Jugendlichen hilft, einen eigenen Standpunkt zu finden und zu klären, ob und wie eine Veränderung aus eigenem Antrieb angegangen werden kann. Dazu später mehr.

3. In der Phase der **Vorbereitung** werden schon konkrete Schritte geplant: Hier geht es darum, mit den Jugendlichen gemeinsam realistische, akzeptable und einhaltbare Veränderungsschritte zu finden, Vereinbarungen zu treffen und eigene „Kontrollmechanismen“ zu entwickeln.

4. In der **Aktionsphase** werden diese Vereinbarungen ausprobiert. Unterstützung erfahren die Jugendlichen dadurch, dass sie diese „neue“ Situation per eMail thematisieren können. Erfolge und situative Versuchungen, in denen es schwer fiel eigene Ziele ein zu halten oder in denen es Vorfälle gab, können im eMail-Kontakt besprochen und thematisiert werden.

5. In der Phase der **Aufrechterhaltung** geht es darum, die Erfolge zu wiederholen und zu normalisieren.

Veränderung ist ein fließender Prozess, der jedoch jederzeit von einem Rückfall auf eine frühere Stufe unterbrochen werden kann. Der Rückfall ist dabei eher die Regel als die Ausnahme.

Diese Phaseneinteilung hilft dem/der BeraterIn zunächst einmal herauszufinden, in welcher Phase der oder die Jugendliche sich gerade befindet und kann dann entsprechend reagieren bzw. intervenieren. Das hört sich hier erst mal relativ einfach und banal an, ist es aber nicht. Die erste Antwort ist zumeist die entscheidende.

Fühlt sich die anfragende Person bei der ersten Antwort verstanden, ernst genommen, akzeptiert und mit den richtigen Interventionen versorgt, dann ist die Chance eine Kommunikation über mehrere eMails aufrecht zu erhalten recht groß. Reagiere ich jedoch mit einer guten Intervention, setze diese aber zum falschen Zeitpunkt ein (Bsp. konkreter Vorschlag etwas zu verändern bei einer Person, die noch in der Absichtslosigkeit ist) ist der Kontakt vermutlich für immer beendet. Da stellt sich natürlich die Frage, ob und wie oft ich jemanden, der auf eine eMail von mir nicht antwortet mit weiteren eMails „versorgen“ oder „belästigen“ oder „bombardieren“ darf ...

So sind z. B. in der Phase der Absichtslosigkeit konkrete Informationen zu einzelnen Substanzen oder kurze Denkanstöße angebracht, während in der Phase der Absichtsbildung das Herausarbeiten von Pro und Contra oder der persönlichen Ambivalenzen, das Aufdecken von Diskrepanzen einer bestimmten Veränderungsabsicht sinnvoll ist.

Soviel in aller Kürze zum Modell der „Transtheoretischen Verhaltensänderung“.

Sobald ich mir bewusst darüber bin, in welchem Stadium sich die anfragende Person befindet, benötige ich natürlich auch einen dazu passenden Beratungsstil und passende Beratungsmethoden. Hierzu bietet sich vor allem das Modell des „Motivational Interviewings“ an:

„Motivational Interviewing“

Die „Motivierende Gesprächsführung“ eignet sich besonders zur Kurzberatung und fußt auf den

Kurzintervention

- 5–60 Minuten in verschiedenen Settings
- eignet sich besonders für riskant Konsumierende
- richtet sich gezielt an die Betroffenen
- kann von Angehörigen verschiedener Berufsgruppen angewandt werden

Abbildung: Kurzintervention

Erfahrungen, dass oftmals viele kurze Beratungssequenzen in unterschiedlichen Situationen zu unterschiedlichen Zeitpunkten mehr bewirken als wenige, dafür aber intensive und lange Beratungseinheiten. Und genau deshalb bietet sich dieses Konzept für die eMail-Beratung so hervorragend an. eMails werden oft zwischendurch geschrieben, sind in der Regel eher kurz gehalten, die Art und Weise, wie sie geschrieben werden unterscheidet sich z. B. vom Briefe Schreiben. eMails sind oft kurze Momentaufnahmen, Gedankenblitze, die schnell ohne große Hemmungen abgesendet werden. Oft müssen erst einige kurze eMails hin und her gehen, bevor der Informationsstand, der benötigt wird, gegeben ist. eMail-Beratung und noch viel mehr Beratung in Foren ist ein stetiges Hin- und Her zu unterschiedlichen Momenten, in unterschiedlichen Stimmungen. eMail-Beratung ist allein deswegen zumeist, gewollt oder ungewollt, Kurzberatung bzw. Kurzintervention.

Beratungsstil, Beratungshaltung bei MI

Motivational Interviewing (MI)

- Nicht konfrontieren, sondern begleiten
- Klare Rückmeldungen geben
- Pro und Contra bearbeiten
- Hindernisse entfernen
- Alternativen aufzeigen
- Ziele klären und konkrete Schritte formulieren

Abbildung: Motivational Interviewing (MI)

Den Autoren geht es um die grundsätzliche Haltung von BeraterInnen. Der Beratungsstil beeinflusst den Erfolg der Interaktion. So erzeugt Konfrontation nach der Beobachtung der Autoren Widerstand beim Klienten und kann den

Beratungsprozess blockieren. Im Netz heißt das konkret: „Danke und weg – einmal gemailt – aus Sicht des Jugendlichen eine blöde Antwort bekommen – Beratungsprozess beendet!“

MI will darum nicht konfrontieren, sondern begleiten, sie setzt auf Selbstverantwortung und Selbstmotivation. Die Beratung kann den Jugendlichen nur unterstützen, ihn begleiten oder konkrete Angebote machen. Sich in den anderen und seine Motive und Motivationen einfühlen zu können ist darum eine wichtige Fähigkeit von BeraterInnen. Empathie ist auch im Netz möglich ...

Trotzdem soll die Beratung dem Klienten eine klare Rückmeldung geben, mit Hilfe von Methoden, die sich auch online anwenden lassen, z. B. Pro und Contra bearbeiten und offensiv Ambivalenzen heraus arbeiten. Sie sichtbar, deutlich und annehmbar machen. Je nach Veränderungsphase kann die Beratung gemeinsam mit dem Jugendlichen Ziele klären und in konkrete, realistische Schritte umformulieren, mögliche Alternativen bereithalten und Hindernisse beseitigen.

Beratungsziele

Wenn sich in der Beratung herausstellt, dass es einem Jugendlichen nicht darum geht, den Konsum einzustellen oder zu reduzieren, dann kann es in diesem Moment oder in dieser Motivationsphase erst einmal nur Ziel sein, den Status Quo zu erhalten und Unterstützung darin zu geben, dass Konsummuster und Konsumfrequenz nicht noch exzessiver werden. Anschließend können neue Beratungsziele gesetzt werden – z. B. das Erreichen einer neuen Phase nach dem Modell der „Transtheoretischen Verhaltensänderung.“

Die Basisprinzipien von MI lassen sich wie folgt zusammenfassen:

<p>Basisprinzipien von MI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empathisch sein • Diskrepanzen und Ambivalenzen aufdecken • Beweisführungen vermeiden • mit dem Widerstand umgehen – ihn integrieren – nicht fördern • Glauben an die eigenen Fähigkeiten stärken
--

Abbildung: Basisprinzipien von MI

Aber wie sieht das konkret aus?

Hier das Beispiel der „Waage“ zur Bearbeitung von Pro & Contra, aber auch zum Aufdecken von Ambivalenzen, das im Rahmen der „Motivierenden Kurzberatung“ angewendet wird.

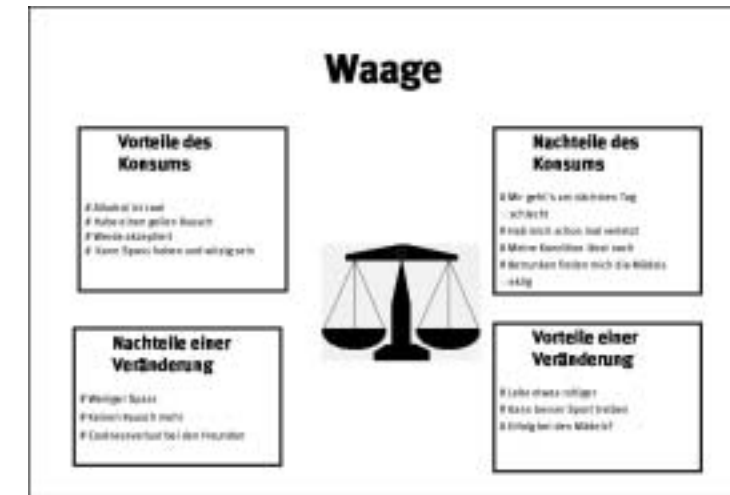


Abbildung: Waage

Es gibt also für jedes Stadium unterschiedliche Interventionsmöglichkeiten, die sich größtenteils auch auf die eMail-Beratung anwenden lassen. Hier einige Beispiele:

Stadien der Verhaltensänderung Absichtslosigkeit (niemals):	Mögliche Interventionen
<ul style="list-style-type: none"> • Kein Problembewusstsein • Kein Interesse etwas zu verändern • Auseinandersetzung wird vermieden • Rebellion • Resignation • Rationalisierung • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Infos geben • Rückmeldung, Feedback geben • Nach emotionalen Bezügen suchen • Aufweisen von Widersprüchen zwischen Denken und Handeln • Anbieten alternativer Sichtweisen • Aufbau von Selbstvertrauen • Veränderungsaspekte bewusst machen • Aktives Zuhören • ...

<p>Absichtsbildung (eines Tages ...):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewusste Auseinandersetzung mit dem Problemverhalten aber keine konkreten Pläne • Starke Ambivalenz (Pro & Contra halten sich die Waage) • Interessiert aber nicht entschlossen • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Führen von Tagebüchern • Pro & Contra über Waage o. ä. heraus arbeiten und verdeutlichen • Stimmungsschwankungen und Ambivalenzen zulassen • Anstoß in Richtung Veränderung geben • ...
<p>Vorbereitung (bald ...):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hohe Motivation (in den nächsten 30 Tagen) • Treffen einer Entscheidung • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Alternativen aufzeigen • Suche nach realistischen und akzeptablen Veränderungsschritten • Für Verhaltensänderung • Vereinbarungen treffen • Eigene „Kontrollmechanismen“ erarbeiten • ...
<p>Aktion (jetzt ...):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hohes Maß an Entschlossenheit und Engagement • Rückfallprophylaxe (situative Versuchung) werden unternommen • Hohes Risiko für Rückfälle • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Stärkung von Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeitserwartung • Konkrete sichtbare Veränderungsschritte • Einrichten regelmäßiger Kontakte • Situation thematisieren, Erfolge und situative Versuchungen besprechen • ...

Abschließend möchte ich kurz zusammenfassen, warum sich das Konzept der „Motivierenden Kurzberatung“ für die „Internet-Beratung“ so gut eignet:

- Wir haben viele gute Rückmeldungen von den KonsumentInnen bekommen.
- Es funktioniert! Im Vergleich zu Zeiten, wo wir ohne dieses Konzept gearbeitet haben, war die Auseinandersetzung mit dem Konsum bei den anfragenden Personen nicht so intensiv, die Kontakte waren zu Beginn nur Einmal-Kontakte – mittlerweile gehen eMails zwischen uns und den Fragenden wesentlich häufiger hin und her.
- Es ist relativ schnell erlernbar – auch von verschiedenen Berufsgruppen.
- Es passt sich der Schnellebigkeit des Internet an (eher mehrere kurze Beratungssequenzen als wenige lange ...).
- Es setzt bei der Motivation der Anfragenden an.
- Es stellt konkrete Methoden zur Verfügung.
- Es lässt sich in vielen Punkten auf die Netzberatung übertragen.
- Wir haben zwar noch keine Erfahrungen mit dem Modell der „Motivierenden Kurzberatung“ im Bereich von „Foren“ gemacht, glauben jedoch, dass hier eine Übertragung sehr gut möglich ist.
- Es ist ein Konzept, das sich auch auf andere – nicht suchtspezifische – Arbeitsbereiche übertragen lässt.

Bibliographie

- Keller, Stefan (1999): Motivation zur Verhaltensänderung – Das Transtheoretische Modell in Forschung und Praxis. Freiburg i.B.: Lambertus.
- Miller, W.R.; Rollnick, St. (1991): Motivational Interviewing – Preparing People to change addictive behaviour, dt. Übersetzung 199. Motivierende Gesprächsführung. Freiburg i.B.: Lambertus.

Einige Folien sind aus dem Projekt – MoVe, „Motivierende Kurzberatung“ entnommen.

Transfer – Beratungstechniken im Umbruch: Projekt „Internet-Brücke“

1. Das Internet in der psychosozialen Beratung: Neue Mode – Neue Chancen?

Computer Mediated Communication (CMC)¹ verändert die psychosoziale Versorgung. Hier, wo die Kommunikation das zentrale Mittel ist, sind diese Veränderungen grundlegend.² KlientInnen können über das Internet oder eMail erreicht werden, die bisher keinen Zugang zu Beratungsangeboten hatten. Räumliche Beschränkungen fallen weg, Entfernungen spielen keine Rolle mehr. Soziale Hürden werden niedriger, die Möglichkeit der anonymen Kommunikation erleichtert es Personen psychosoziale Hilfe zu suchen, die dies z. B. aus Scham oder wegen rechtlicher Befürchtungen bisher nicht gewagt hatten.

Für die Betreuung bisheriger KlientInnen bieten sich neue Möglichkeiten. In Kontakt kommen und in Kontakt bleiben wird durch die neuen Medien enorm erleichtert. So wird z. B. die Reichweite spezialisierter Einrichtungen erhöht, wenn sich KlientInnen – mit oder ohne professionelle BeraterInnen – unabhängig vom Wohnort im Chat-Raum treffen, sich über eMail mit einem/r Berater/in oder anderen KlientInnen austauschen oder über SMS (Short Message Service) und Mobiltelefon kontinuierlich betreut³ werden können.

Gleichzeitig gibt es aber gute Gründe für eine umsichtige und vorsichtige Nutzung der Neuen Medien. Warnungen vor Fehlinformationen oder Fehlinterpretationen, vor unseriösen AnbieterInnen und ihren Angeboten, vor VerführerInnen und Verführungen sind durchaus berechtigt. Die Kehrseite des anonymen Zugangs ist, dass Grenzüberschreitungen erleichtert werden, Verletzungen und Selbstverletzungen durch die neue Öffentlichkeit einen besonderen Reiz erhalten oder eventuell notwendige Hilfe nicht ankommen kann. Qualifizierte und unqualifizierte BeraterInnen bieten im Internet ihre Dienste an und leider sagt die Professionalität der Selbstdarstellung via Homepage wenig über die Qualität der angebotenen Leistung aus.

Von einem/r verantwortungsbewussten AnbieterIn, seien es entsprechende Einrichtungen oder einzelne BeraterInnen, wird erwartet, dass der niedrighschwellige Zugang genutzt, aber gleichzeitig eine professionelle psychosoziale Beratung gewährleistet wird. Dabei verlangt die Professionalität neben der selbstverständlichen psychosozialen Kompetenz, technisches und rechtliches Wissen, das man sich gegebenenfalls von außen, d. h. durch multidisziplinäre Zusammenarbeit, holt.

So verheißungsvoll die Neuen Medien für die psychosoziale Versorgung sind, gegenwärtig ist kaum etwas über die Bedingungen für positive oder negative Effekte bekannt. Von jedem professionellen Anbieter ist daher die Bereitschaft zur systematischen Evaluation zu fordern.



Dr. Hans Kordy

In dem Modellprojekt „Internet-Brücke“ erproben wir derzeit Lösungsansätze für einige der zentralen Anforderungen einer professionellen Nutzung im Bereich der psychotherapeutisch-psychosomatischen Versorgung. Unsere konkreten Lösungsversuche mögen spezifisch für diesen Anwendungsbereich sein, unsere Erfahrungen könnten aber generell für die Anwendung im psychosozialen Bereich nützlich sein.

2. Das Projekt „Internet-Brücke“

Die „Internet-Brücke“ ist ein Kooperationsprojekt zwischen der Forschungsstelle für Psychotherapie Stuttgart (FS), der Panorama-Fachklinik Scheidegg/Allgäu und der Techniker Krankenkasse (TK). Die „Internet-Brücke“ bietet PatientInnen Unterstützung beim Übergang aus dem geschützten Raum der Fachklinik in den Alltag. Die Panorama-Fachklinik trägt die therapeutische Verantwortung für die Durchführung der Internet-Gruppe. Die FS stellt die Technik bereit und führt die Projektevaluation durch. Die TK übernimmt die Kosten. Diese Partnerschaft dient nicht nur der Arbeitsteilung, sondern eröffnet auch eine Perspektive für die Weiterführung dieses Brücken-Angebots, wenn es sich bewährt.

2.1. Die Internet-Gruppe

Die Panorama-Fachklinik bietet über das Internet eine von erfahrenen GruppentherapeutInnen begleitete Gruppe an. Das Gruppenkonzept orientiert sich an der therapeutisch begleiteten Selbsthilfegruppe. Die Zielsetzung richtet sich auf die Erhaltung des während des stationären Aufenthaltes erreichten Gesundheitszustandes und gibt der Gruppe so den Charakter einer Erhaltungstherapie. Die Gruppen werden nach dem Prinzip der offenen Gruppen organisiert; d. h., wenn TeilnehmerInnen ausscheiden, rücken neue nach und die Gruppe wird kontinuierlich fortgeführt.

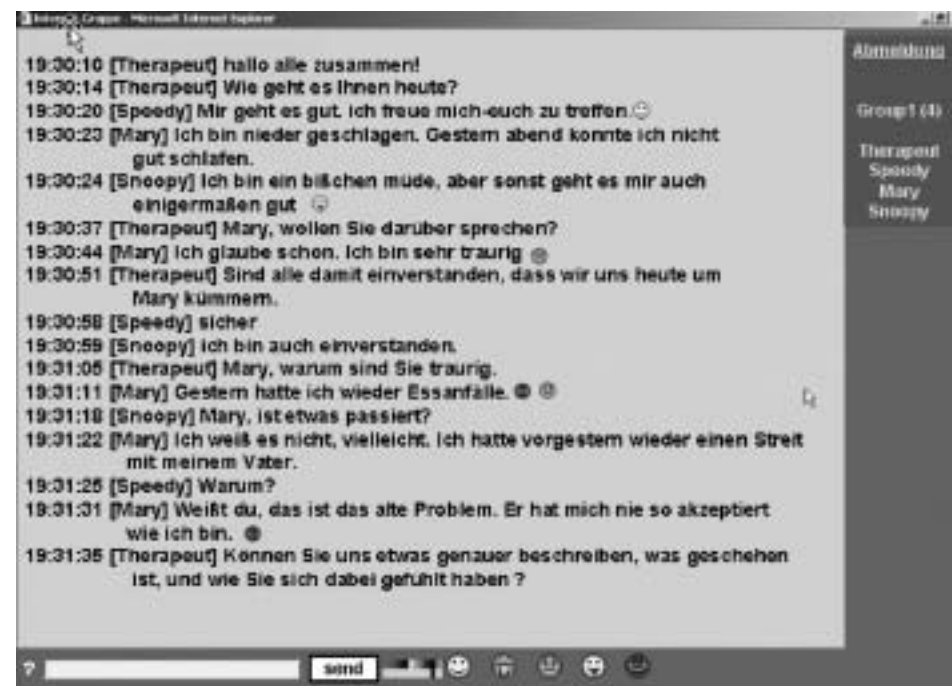
8 bis 10 GruppenteilnehmerInnen treffen sich in einem Chat-Raum. Die Gruppensitzungen finden wöchentlich zu einem festen Zeitpunkt statt und dauern 90 Minuten. Die Teilnahmedauer für die TeilnehmerInnen wird auf 12 bis 15 Wochen beschränkt. Im Anschluss daran haben die GruppenteilnehmerInnen einmal wöchentlich die Möglichkeit, sich in einem Chat-Raum ohne TherapeutIn zu treffen.

Die Zielsetzung der Erhaltung des während der stationären Behandlung Erreichten wird unterstützt durch ein kontinuierliches Ergebnismonitoring. Zu diesem Zweck füllen alle TeilnehmerInnen jeweils vor der Sitzung Fragebögen aus, mit denen ihr psychischer und körperlicher Gesundheitszustand erfasst wird (ca. 10 Minuten Bearbeitungszeit) und schicken diese elektronisch an die FS. Die Daten werden zeitnah ausgewertet und die Ergebnisse den TherapeutInnen zur Verfügung gestellt (Ergebnismonitoring). Die TherapeutInnen sind so fortlaufend über wichtige Parameter des Gesundheitsverlaufs der PatientInnen informiert und können diese Information therapeutisch nutzen und z. B. im Falle einer Verschlechterung aktiv den betreffenden PatientInnen ansprechen oder bei positiver Entwicklung das Ausscheiden aus der Gruppe vorbereiten.



Abbildung 1: Chat-Regeln

Für die Gruppensitzungen gelten die gleichen Regeln wie bei face-to-face-Gruppen. Vor Betreten des Chat-Raumes werden die Gruppenregeln (Abbildung 1) auf dem Bildschirm präsentiert und die TeilnehmerInnen bestätigen die Annahme. Die Rolle der TherapeutInnen ist eher die eines/r Moderators/in. Allerdings sind einige Sonderfunktionen für die TherapeutInnen reserviert. Sie können z. B. im Notfall direkt Kontakt zu einzelnen GruppenteilnehmerInnen aufnehmen, ohne dass die Gruppe das bemerkt, bzw. können im äußersten Fall auch Gruppenmitglieder von der weiteren Teilnahme ausschließen. Eine typische Anfangssequenz zeigt Abbildung 2.

Abbildung 2:
Anfangssequenz im Chat

Alle TeilnehmerInnen stellen sich im Rahmen der Entlassungsuntersuchung dem/der zuständigen Gruppentherapeuten/in persönlich vor. Um in Krisensituationen eine Intervention vor Ort zu ermöglichen, geben alle TeilnehmerInnen eine/n Arzt/Ärztin bzw. psychologische PsychotherapeutInnen am Wohnort als Kontaktperson an. Im Anschluss an jede der wöchentlichen Chat-Sitzungen sind die GruppentherapeutenInnen für eine Stunde telefonisch erreichbar. In Krisen steht darüber hinaus der medizinische Hintergrunddienst durch diensthabende Oberärzte der Panorama-Fachklinik zur Verfügung.

Teilnehmen können nur PatientInnen der Panorama-Fachklinik (wegen der Kostenübernahme müssen sie bei der TK versichert sein). Dies ist nicht nur organisatorisch bedingt, sondern ist auch für das Konzept wichtig. Auf diese Weise sind alle GruppenteilnehmerInnen mit dem Klinikkonzept vertraut, kennen insbesondere die Situation in Gruppen. Insofern kann auf einer gefestigten therapeutischen Arbeitsbeziehung aufgebaut werden. Auch wenn sich die GruppenteilnehmerInnen in der Klinik persönlich nicht unbedingt begegnet sein müssen, teilen sie doch den selben Erfahrungshintergrund. Das fördert die Gruppenkohäsion.

Alle TeilnehmerInnen müssen bei der Entlassung als psychisch hinreichend stabil eingeschätzt werden, insbesondere darf weder eine Selbst- noch Fremdgefährdung zu erkennen sein. Schließlich müssen natürlich alle TeilnehmerInnen eine ausreichende intellektuelle und körperliche Leistungsfähigkeit (z. B. Lese-, Schreib- und Konzentrationsfähigkeit) für die 90-minütigen Chat-Sitzungen mitbringen. Die PatientInnen, die an den Chat-Sitzungen teilnehmen wollen, erhalten in der letzten Woche während ihrer Behandlung in der Panorama-Fachklinik eine Einweisung in die Technik. Dort können sie auch die wichtigsten Schritte ausprobieren. Sie werden über den Ablauf der Chat-Gruppe informiert; insbesondere werden sie über mögliche Risiken der Datensicherheit aufgeklärt und auf ihre besondere Verantwortung hingewiesen, die Vertraulichkeit im eigenen Interesse und im Interesse der anderen GruppenteilnehmerInnen zu gewährleisten. Danach wird ihnen eine Erklärung vorgelegt, mit deren Unterzeichnung sie sich mit den Bedingungen der Teilnahme am Projekt „Internet-Brücke“ einverstanden erklären.

2.2. Datensicherheit

Grundsätzlich gilt auch für dieses Projekt, dass der Datentransfer im Internet nicht zu 100 % gesichert werden kann. Um eine möglichst große Sicherheit bei vertretbarem Aufwand zu gewährleisten, wird der Zugang zur Chat-Gruppe von der FS kontrolliert. Die Panorama-Fachklinik übergibt zu diesem Zweck der FS eine Liste der Patientencodes der PatientInnen und deren eMail-Adressen, nachdem diese die Einverständniserklärungen unterschrieben haben. Die FS vergibt ein Passwort für die Online-Anmeldung. Die Passwörter werden den TeilnehmerInnen per Post zugeschickt. Um einem Missbrauch zu erschweren, werden die TeilnehmerInnen in monatlichen Abständen aufgefordert, ihr Passwort zu ändern.

Um die Anonymität der TeilnehmerInnen gegenüber Dritten zu gewährleisten, kommunizieren sie im Chat-Raum unter einem Pseudonym. Nur die GruppentherapeutInnen kennen die Personen hinter den Pseudonymen. Die Auswahl des Benutzernamens (Pseudonym) bleibt den TeilnehmerInnen überlassen. Es wird jedoch bei der Online-Anmeldung kontrolliert, ob ein Benutzername schon von einem anderen Benutzer ausgewählt ist, um Verwirrung durch doppelte Benutzernamen im Chat zu vermeiden.

Während die Anonymität der TeilnehmerInnen nach außen durch den regelmäßigen Wechsel und die ständige Kontrolle der Passwörter gesichert wird, werden die Benutzernamen (Pseudonyme) über die gesamte Dauer der Teilnahme an den Gruppensitzungen beibehalten, um die Entwicklung der Vertrautheit der GruppenteilnehmerInnen untereinander nicht zu behindern.

Die Kommunikation erfolgt verschlüsselt (128 Bit SSL-Technologie). Alle Daten zur Identifizierung der TeilnehmerInnen, z. B. Namen und Adressen, sind physikalisch vom Server getrennt verwahrt. Chat-Protokolle werden verschlüsselt gespeichert.

Für die freien wie für die von TherapeutInnen geleiteten Chatgruppen übernimmt die FS die technische Administration der Internet-Umgebung. Die FS begleitet die gesamte Dauer der Gruppensitzungen, d. h. ist ständig über eMail bzw. Telefon erreichbar (MitarbeiterInnen der FS nehmen allerdings nicht am Chat teil).

3. Evaluation

Das Interesse der PatientInnen war von Anfang an sehr groß. Mittlerweile haben sich 85 PatientInnen für die Teilnahme am Projekt Internet-Brücke entschieden. Die Abbruchquote ist mit 9,4 % erfreulich niedrig. Derzeit laufen drei Gruppen parallel, sodass kontinuierlich 24 bis 30 Plätzen für die nachstationäre Betreuung bereit stehen. Die hohe Akzeptanz des Projektes wird bestätigt durch die ausgesprochen hohe Teilnahmequote. Durchschnittlich 87 % der PatientInnen nehmen regelmäßig an den wöchentlichen Sitzungen teil.

Das Angebot spricht Jüngere wie Ältere (Altersdurchschnitt: 38 Jahre), Frauen wie Männer an. Bei den Diagnosen ist keinerlei Selektionstendenz zu erkennen. Die Einstiegshürden sind offensichtlich niedrig. PatientInnen mit viel Interneterfahrung (31,6 %) nutzen das Angebot genauso wie solche mit geringer oder keiner Erfahrung (38,2 %). Offenbar genügt die ca. 2-stündige Einführung, die den interessierten PatientInnen in der letzten Woche ihres Klinikaufenthaltes angeboten wird (89,4 % der TeilnehmerInnen empfanden diese als hilfreich).

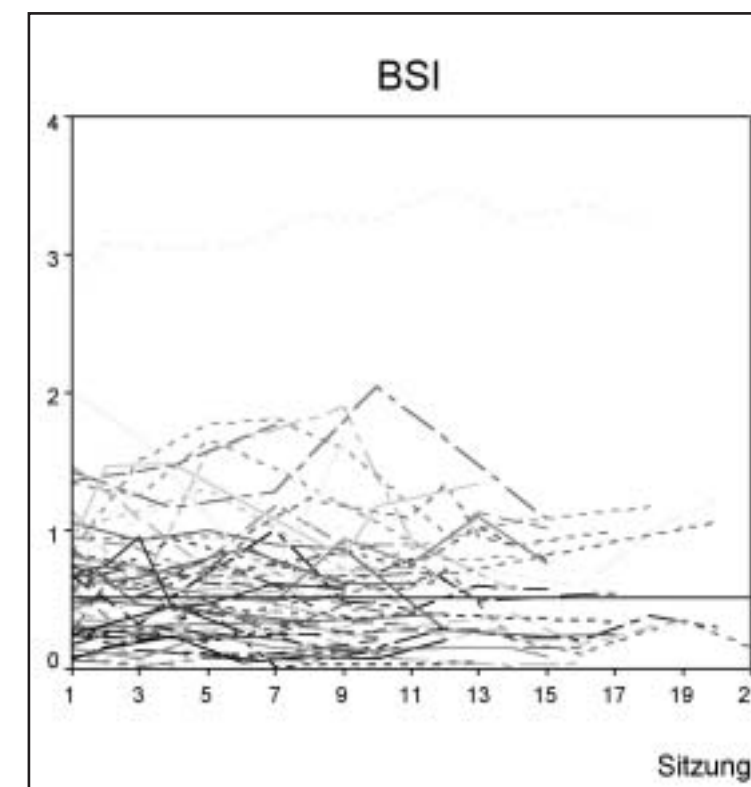
Alle TeilnehmerInnen werden bei Beendigung der Gruppenteilnahme um ihre Einschätzung der Internet-Brücke gebeten. Die überwiegende Mehrheit der PatientInnen (77,8 %) beurteilt dabei das Angebot als ziemlich oder sehr sinnvoll; lediglich 5,6 % halten es für nicht sinnvoll (die übrigen schätzen es als sinnvoll ein). Gut drei Viertel der PatientInnen halten die Dauer der Sitzungen von 90 Minuten ebenso wie den wöchentlichen Rhythmus für angemessen, die Gesamtdauer

dagegen erleben knapp 50 % als zu kurz. Technische Probleme waren eher selten (17,0 %) und konnten meist schnell behoben werden.

Die PatientInnen bewerten die Teilnahme an den Chat-Gruppen ganz überwiegend positiv. Sie erleben die Unterstützung durch die Gruppenmitglieder (84 %) sowie die GruppentherapeutInnen (83,4 %) als hilfreich. Sie fühlen sich von der Gruppe akzeptiert (87,1 %) und erleben sich selbst als der Gruppe zugehörig (86,2 %). Das erlaubt ihnen, offen in der Gruppe zu kommunizieren (82,5 %). Insgesamt erklärten sich über 90 % der TeilnehmerInnen als zufrieden mit der Internet-Brücke (72,1 % davon als sehr oder ziemlich zufrieden; wenig oder gar nicht zufrieden zeigten sich nur 7,8 %).

Übereinstimmend sehen PatientInnen (74,3 %) und TherapeutInnen (78,9 %) die Chat-Gruppen als eine hilfreiche Brücke in den Alltag. Für immerhin 25,7 % der PatientInnen reicht dieses Angebot allerdings nach eigener Einschätzung nicht aus (was mit dem Wunsch nach einer längeren Dauer zusammen hängen mag). Knapp 20 % der PatientInnen nutzen die Zeit in der Chat-Gruppe zur Suche nach einem ambulanten Behandlungsplatz für die weitere Bearbeitung ihrer Störung. Die Mehrheit der PatientInnen (87,9 %) verlässt nach Einschätzung der GruppentherapeutInnen die Internet-Brücke gesundheitlich stabil. Das zeigen auch die Gesundungsverläufe (Abbildung 3).

In diesem Bild repräsentiert jede Kurve den Verlauf der psychischen Befindlichkeit (gemessen mit dem Brief-Symptom-Index – BSI) für eine/n TeilnehmerIn seit Beginn der Gruppenteilnahme. Einige TeilnehmerInnen nutzen das Angebot, sich nach Abschluss ihrer Teilnahme zu einem Chat zu treffen, an dem keine TherapeutInnen teilnehmen. Diese PatientInnen berichten weiter regelmäßig über ihre psychische Befindlichkeit.



Als Interpretationshilfe ist eine Horizontale eingezeichnet. Werte oberhalb der Linie zeigen eine krankheitswertige psychische Beeinträchtigung, Werte unterhalb sind als normale Belastung einzuschätzen. Das Bild macht deutlich, dass sich das psychische Befinden derjenigen TeilnehmerInnen, deren Werte zu Beginn der Teilnahme an der Chat-Gruppe unterhalb dieser Grenze liegen, in der Regel in diesem gesunden Bereich stabilisiert. Für diejenigen, deren Werte zu Beginn oberhalb, d. h. im krankheitswertigen Bereich liegen, zeigt sich überwiegend ein positiver Verlauf, auch wenn die Entwicklung nicht immer bis zu einem gesunden psychischen Befinden führt. In diesem Sinne stärken diese individuellen Verläufe die Erwartung an die Effektivität dieses neuartigen Versorgungsangebots.

Abbildung 3: Brief-Symptom-Index (BSI)

4. Zusammenfassung

Insgesamt wird das Modell „Internet-Brücke“ von den PatientInnen sehr gut angenommen. Die entwickelte Technik erweist sich als sicher und nutzerfreundlich. Über den Chat-Raum kann die Panorama-Fachklinik ihre PatientInnen nach Ende der stationären Behandlung weiter betreuen, ganz gleich wie weit entfernt von der Klinik sie wohnen. Im Chat-Raum treffen sich die PatientInnen und unterstützen sich in der Gruppe gegenseitig. „Ich schätze die Chat-Gruppe sehr,“ fasst eine der TeilnehmerInnen zusammen, „weil dies eine wunderbare Gelegenheit ist, mit anderen Leuten über die eigenen Probleme zu sprechen. Es tut einfach gut zu wissen, dass da andere Personen sind, die ähnliche Probleme haben, mit dir mitfühlen und eine Vorstellung davon haben, was in deinem Kopf vorgeht, obwohl du ihnen nur kurze schriftliche Nachrichten schickst.“

Bibliografie

- 1 Budman, S. H. (2000): Behavioral health care dot-com and beyond: computer-mediated communications in mental health and substance abuse treatment. *American Psychologist* 55, S. 1290-1300.
- 2 Koch, S. (2002): Therapie im Internet. In: *Psychologie Heute*, S. 42–46
- 3 Bauer, S., Percevic, R., Okon, E., Meermann, R., Kordy, H. (im Druck): Aftercare treatment for patients with bulimia nervosa through the use of text messaging. *European Eating Disorder Review*.

Recht

Zusammenfassungen der Powerpoint-Präsentationen von Dr. Gerhard Laga und Dr. Gabriele Schmölzer durch Michael Hoffmann und Markus Costazza



Rechtliche Aspekte der Online-Beratung

Dr. Gerhard
Laga

Allgemein muss zwischen **Individualkommunikation und öffentlicher Kommunikation** unterschieden werden. Gibt es eine für jedermann potentiell zugängliche Information (Beispiel Webpage) oder ist der Zugang beschränkt (Beispiel eMail). Dabei ist immer der Einzelfall zu prüfen.

Zum Beispiel: Ein durch Passwort geschütztes Forum ist zwar nur einer bestimmten NutzerInnengruppe zugänglich, aber es kann sich im Prinzip jeder registrieren und bekommt dadurch Zugang. Daher wird das Forum wieder öffentlich (zugänglich). Dieses Prinzip erstreckt sich auf alle Rechtsgebiete (E-Commerce-Gesetz, Urheberrechtsgesetz, Medien-Gesetz, Strafgesetzbuch usw.).

1. Anwendungsgebiete des Commerce-Gesetzes (ECG)

Bei Diensten einer Informationsgesellschaft, welche in der Regel gegen Entgelt (d. h. kommerziell), elektronisch, auf Distanz und auf Initiative des Empfängers (d. h. öffentlich) angeboten werden. Beispiele hierfür sind: Online-Shop, Online-Werbung, Suchmaschinen, jede kommerzielle Website.

Muss man sich auch am E-Commerce-Gesetz orientieren, wenn man keine kommerzielle Seite betreibt bzw. keinen Webshop? Das E-Commerce-Gesetz gilt für DiensteanbieterInnen, das sind „Unternehmen, die elektronisch im Fernabsatz auf individuellen Abruf in der Regel gegen Entgelt Dienste der Informationsgesellschaft anbieten“. „In der Regel gegen Entgelt“ ist weit zu verstehen, es genügt Drittfinanzierung (z. B. Bannerwerbung) oder auch nur Umwegrentabilität (z. B. Werbeseite, um Kunden zu gewinnen; Gratis-Newsletter, um Bekanntheit zu steigern). Als Faustregel kann also gelten: Nicht versuchen, sich aus dem Anwendungsbereich des ECG hinaus zu interpretieren, sondern die Anbieteridentifizierung vornehmen. Denn mehr als diese Identifizierung wird vom ECG gar nicht verlangt, sofern keine Online-Bestellmöglichkeit angeboten wird.

Jede/r E-Commerce-DiensteanbieterIn, d. h. jeder, der über eine kommerzielle Homepage verfügt – sei es, dass es sich um einen echten Webshop handelt, sei es, dass Sie nur sich und Ihr Unternehmen im WWW präsentieren – muss sich zu erkennen geben, und zwar mit seiner „realen“ Identität. Die Angabe einer Mailadresse (z. B. webmaster@xyz.at) genügt nicht, folgende Informationen werden verlangt:

- Name oder Firma (nicht nur Etablissementbezeichnung! Also nicht nur „Hotel Brauner Hirsch“, sondern auch Fa. Franz Moser KEG)
- Adresse (nicht nur Postfach, sondern die geographische Anschrift)
- Kontaktdaten: Mail/Telefon/Fax
- Kammerzugehörigkeit
- berufsrechtliche Vorschriften und Zugang zu diesen, wenn vorhanden: Nicht die Gewerbeordnung 1994 ist gemeint, sondern besondere Berufsausübungsvorschriften, z. B. für Immobilienmakler die Immobilienmaklerverordnung 1996. Tipp: Alle Rechtsvorschriften sind unter <http://www.ris.bka.gv.at> zugänglich.

Auch ein Link auf die berufsrechtlichen Vorschriften auf der Seite Ihres Fachverbandes (z. B. Bundesinnung Immobilienreuhänder) ist möglich.

- Firmenbuchnummer, wenn im Firmenbuch eingetragen
- Firmenbuchgericht, wenn im Firmenbuch eingetragen
- Aufsichtsbehörde, wenn vorhanden: Gemeint sind Aufsichtsbehörden wie die Finanzmarktaufsicht oder die Telekom Control oder die E-Control.
- UID-Nummer, wenn vorhanden

Die AnbieterInnen-Identifizierung muss leicht zugänglich sein! Deswegen den Link nicht irgendwo verstecken, sondern gleich auf die Startseite setzen.

Am besten, Sie nennen den Link auch gleich „Informationen nach ECG“ oder schreiben die Informationen bei „Kontakt“ oder „Wir über uns“ dazu.

2. Kommerzielle Kommunikation (Werbung) – § 6 ECG

Kommerzielle Kommunikation (das sind alle Maßnahmen zur Absatzförderung wie Werbung, Banner, Gewinnspiele, Rabatte etc.) ist klar als solche erkennbar zu machen:

- Räumliche Trennung (z. B. ganz oben oder ganz unten, in einer Werbeleiste oder einem Werbekasten platzieren) oder optisch klar erkennbar (marktschreierische Aufmachung, z. B. „minus 20 %!“), oder wenn Sie lieber ganz sicher gehen wollen: ein verbaler Hinweis durch hinzufügen von „bezahlte Anzeige“ oder „Werbung“. Der Auftraggeber der Werbung muss erkennbar sein. Bei Werbung von Dritten auf Ihrer Seite sollten Sie vertraglich diesem die Identifizierungspflicht übertragen.
- Bei Gewinnspielen und Preisausschreiben: Teilnahmebedingungen anführen!
- Bei Zugaben und Geschenken: Bedingungen für Inanspruchnahme anführen!

Achtung: Was offline untersagt ist, dürfen Sie online auch nicht!

Achten Sie bei der Gestaltung von Werbung besonders auch auf § 1 UWG (z. B. psychologischer Kaufzwang) oder § 2 UWG (vergleichende Werbung, Irreführung). Bei sensiblen Produkten wie Zigaretten, Alkohol, Arzneimittel etc. gelten besondere Werbebeschränkungen in den jeweiligen Gesetzen (z. B. Tabakgesetz, Medizinproduktegesetz, Arzneimittelgesetz)!

Haftungserleichterungen für DiensteanbieterInnen

Ein Ausschluss der Verantwortlichkeit kann unter bestimmten Umständen erfolgen:

- Durchleitung der elektronischen Mitteilung (nicht veranlasst, ausgewählt oder verändert vom Vermittler, Anbieter der Website)
- Suchmaschinen
- Zwischenspeicherung (Caching), d.h. wenn nichts verändert wurde, Zugangsbedingungen und Aktualität bestehen, Notice & Take Down.
- Speicherung fremder Inhalte (Hosting), solange man keine Kenntnis von rechtswidriger Information in diesen Inhalten erlangt hat.
- Hyperlinks (siehe Hosting)

3. Urheberrecht (UrhG)

Geschützt sind alle „eigentümlichen geistigen Schöpfungen“ (z. B. Texte, Computerprogramme, Bilder, Melodien, Grafiken, Animationen oder Filme) gegen bestimmte Nutzungsarten. Die Wiedergabe im Internet ist immer eine „neue“ Nutzungsart und muss durch den/die UrheberIn gesondert eingeräumt werden.

Kategorien der Werke laut Urheberrecht:

Werke werden unter eine der taxativ aufgezählten Kategorien eingeordnet:

- Literatur (§ 2): Das sind Sprachwerke, einschließlich Computerprogramme, Bühnenwerke und Werke wissenschaftlicher oder belehrender Art.
- Bildende Kunst (§ 3): Das sind Lichtbildkunst, Baukunst und Kunstgewerbe.
- Filmkunst (§ 4), Bearbeitungen (§ 5) und Sammelwerke (§ 6).
- Datenbanken (§ 76c) bzw. Datenbankwerke (§ 40f).

Zusätzlich zum Kriterium der eigentümlichen geistigen Schöpfung muss das Werk in eine der taxativ aufgezählten Werkkategorien fallen. Siehe dazu Roland Graschitz: Ausgewählte Probleme des Leistungsschutzes ausübender Künstler. Dissertation, Wien 1997, S. 10. Eva Maria Bachmann: Der Leistungsschutz des Interpreten. Dissertation, Wien 1995, S. 19. Überblick zum Urheberrecht auch unter www.rechtsprobleme.at/urheberrecht.html.

Im Urheberrecht sind folgende Nutzungsarten berücksichtigt:

Vervielfältigungsrecht, Verbreitungsrecht, Senderecht, Vortrags-, Aufführungs- und Vorführrecht (d. h. Recht auf öffentliche Wiedergabe, Internet-Wiedergabe) und Bearbeitungsrecht.

Der „eigene Gebrauch“ im Urheberrecht

§ 42. (1) Jedermann darf von einem Werk einzelne Vervielfältigungsstücke zum eigenen Gebrauch herstellen. Die Auslegung erfolgt im Streitfall durch die Gerichte. „Eigener Gebrauch“ gilt nicht bei Computerprogrammen und elektronischen Datenbanken (wird demnächst reformiert!).

Die Stellung von PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und SozialarbeiterInnen als Online-BeraterInnen aus strafrechtlicher und strafprozessualer Sicht.

Die Zulässigkeit der Online-Beratung oder Online-Behandlung muss durchrichtet sich nach den Bestimmungen über die Berufsausübung („persönlich und unmittelbar“, § 13 Abs 2 PG, § 14 Abs 2 PthG) gegeben sein. Online-Beratung bzw. Behandlung ist unter Einhaltung der Regeln der jeweiligen Disziplin (Methoden) zulässig (vgl. „Telemedizin“ über die Medien- bzw. Fernbehandlung).

Die Zustimmung des/der Behandelten bzw. seines/r gesetzlichen Vertreters/in (bis zum vollendeten 14. Lebensjahr jedenfalls) zu „psychologischen Tätigkeiten“ ist Voraussetzung (§ 13 Abs 3 PG, § 14 Abs 3 PthG), wobei die Grenze zwischen informeller Beratung und individueller Betreuung bzw. Behandlung schwierig zu

Univ.-Prof. Dr. Gabriele
Schmölzer

ziehen ist. Auch stellt sich die Frage, ob nunmehr (seit 1. 7. 2001) § 146c ABGB (Einwilligung in medizinische Behandlungen) Anwendung finden kann.

Ohne rechtswirksame Zustimmung Ansonsten wird könnte wohl der **§ 110 StGB – Eigenmächtige Heilbehandlung** – zur Geltung Anwendung kommen können.

1. Grundsätzliches zur strafrechtlichen Verantwortlichkeit in der Online-Beratung

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Man muss jedoch grundlegend zwischen **Individual- und Massenkommunikation unterscheiden**.

Beispiele für strafrechtliche Verantwortlichkeit:

- **Üble Nachrede: § 111 Abs 1 StGB** (auch bei Individualkommunikation möglich)
- **Beleidigung (§ 115 StGB)**
- **§ 120 Abs 2a StGB** (1. 10. 2002), Ermächtigungsdelikt: Aufzeichnen einer telekommunikativ übermittelten Nachricht, die nicht für den Empfänger bestimmt war, in der Absicht, diese einem anderen Unbefugten zugänglich zu machen oder zu veröffentlichen bzw. Derartiges zugänglich machen oder veröffentlichen.

2. Strafrechtliche Verantwortlichkeit für den Suizid eines/r Patienten/in oder Klienten/in kann gegeben sein bei:

- **Mitwirkung am Selbstmord (§ 78 StGB)**
 - * vorsätzlich (sich zumindest damit abfinden; § 5 Abs 1 StGB)
 - * durch psychische Unterstützung oder
 - * durch Unterlassen (§ 2 StGB)
 - + Garantenstellung der P/P/S (bei individueller Betreuung), konkret erst bei unmittelbar lebensbedrohender Lage
 - + nur wenn die Erfolgsabwendung möglich und realistisch gewesen wäre an eigenverantwortlichem Handeln des Selbstmörders (Kriterien: natürliche Einsichts- und Urteilsfähigkeit/Leben). Ansonsten gilt die „Mitwirkung“ als Mord (§ 75 StGB), z. B. im Falle unmündiger SuizidentInnen.

Fazit: Strafbarkeit ist möglich, aber sehr unwahrscheinlich!

- **Fahrlässige Tötung (§ 80 StGB)**
 - * sorgfaltswidriges Verhalten in Bezug auf erkennbar suizidgefährdete Patienten/Klienten (berufsspezifisch zu differenzieren)
 - * realistische Erfolgsabwendung (smöglichkeit)
 - * strafrechtliche Verantwortlichkeit nur für nicht eigenverantwortliche Selbstmörder

Fazit: Strafbarkeit ist möglich, aber nur in Ausnahmefällen!

- **Unterlassung der Hilfeleistung (§ 95 StGB)**

- * konkret bevorstehender Selbstmord wird als Unglücksfall gewertet,
- * wenn der/die SuizidentIn nicht eigenverantwortlich handelt,
- * faktische Möglichkeit der Beistandsleistung und
- * vorsätzliches Unterlassen der Hilfeleistung gegeben waren.

Fazit: Strafbarkeit ist möglich, aber eher unwahrscheinlich!

3. Strafrechtliche Verantwortlichkeit für eine Straftat eines/r Patienten/in oder Klienten/in

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

- * Verhinderung einer gerichtlich strafbaren Handlung mit einer Strafdrohung von mehr als einem Jahr Freiheitsstrafe
- * die zumindest unmittelbar bevorsteht und
- * die (später) zu begehen versucht wurde
- * reale Handlungsmöglichkeit (des Verhinderns) muss gegeben sein
- * Vorsatz auf das Unterlassen der Tatverhinderung muss bestehen.

Fazit: Strafbarkeit ist möglich, aber äußerst unwahrscheinlich (beachte auch § 286 Abs 2 Z 3 StGB)!

4. Die Verschwiegenheits- und Anzeigepflicht von PsychologInnen und PsychotherapeutInnen

- **Gesetzliche Grundlagen (§ 14 PG, § 15 PthG)**

- * für klinische PsychologInnen und GesundheitspsychologInnen Pflicht zur „Verschwiegenheit über alle ihnen in Ausübung ihres Berufes anvertrauten oder bekannt gewordenen Geheimnisse“
- * nur Auskünfte (an PatientIn, gesetzliche/n Vertreter/in) über die Behandlung
- * keine Durchbrechung ex lege
- * keine Entbindungsmöglichkeit ex lege
- * keine Anzeigepflicht

Aber...

- **Durchbrechungen der Verschwiegenheitspflicht**

- * Entbindung durch PatientIn: umstritten (stärkere Tendenz zur Bejahung), bejahend OLG Wien 13. 8. 2001, AnwBl 2002, 421
- * übergesetzlicher rechtfertigender Notstand (höherwertige Individualrechtsgüter, etwa Schutz des Lebens)
- * Meldepflicht (für/an Jugendwohlfahrtsträger, § 37 Abs 2 JWG) z. B. bei
 - + Misshandlung, sexueller Missbrauch Minderjähriger
- * Mitteilungsrecht (an Jugendwohlfahrtsträger, § 37 Abs 3 JWG) bei

+ Gefährdungen des Wohles von Minderjährigen

- **Unbefugte Geheimnisoffenbarung**

- * geahndet mit Verwaltungsstrafe (§ 22 PG, § 23 PthG) bis zu € 3.600,-
- * Verletzung von Berufsgeheimnissen (§ 121 StGB):
 - + Eignung, ein berechtigtes Interesse des Patienten zu verletzen
 - + Anwendung auf P/P umstritten
 - + schützt (nur) Geheimnisse den Gesundheitszustand betreffend
 - + die aus der „berufsmäßigen Ausübung der Heilkunde“ stammen
 - + deshalb im Online-Bereich wohl schwierig zu erfüllen
- * Datenverwendung in Gewinn- oder Schädigungsabsicht (§ 51 DSGVO).

5. Die Verschwiegenheits- und Anzeigepflicht von SozialarbeiterInnen

(funktionsbezogen; gilt auch für PsychologInnen und PsychotherapeutInnen in entsprechenden Dienstverhältnissen)

- **Amtsverschwiegenheit (Art 20 Abs 3 B-VG; § 46 BDG, §§ 5, 79 VBG)**

- * Entbindung gemäß § 46 (3) BDG durch die Dienstbehörde

- **Verschwiegenheitsverpflichtung gem § 9 JWG**

- * Einschränkungen gemäß § 37 Abs 2 und Abs 3 JWG

- **Anzeigepflicht (§ 84 Abs 1 StPO)**

- * für Behörden und öffentliche Dienststellen; betrifft Officialdelikte im gesetzmäßigen Wirkungsbereich
- * aber davon ausgenommen: Tätigkeiten, die eines persönlichen Vertrauensverhältnisses bedürfen (§ 84 Abs 2 Z 1 StPO); außer § 84 Abs 2a StPO.

- **Unbefugte Geheimnisoffenbarung**

- * Verletzung des Amtsgeheimnisses (§ 310 StGB)
 - + zieht bei gleichzeitiger Verletzung des Berufsgeheimnisses vor

- **Unterlassung der Anzeigeverpflichtung**

- * Missbrauch der Amtsgewalt (§§ 2, und 302 StGB)
 - + Garantstellung
 - + wissentlicher Befugnismissbrauch
 - + mit Schädigungsvorsatz
 - + Strafbarkeit unwahrscheinlich, weil Ausnahme von der Anzeigeverpflichtung (§ 84 Abs 2 Z 1 StPO).

6. Die Stellung von PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und SozialarbeiterInnen im Strafverfahren

- **Zeugnisentschlagungsrecht (§ 152 Abs 1 Z 5 StPO)**

- * für PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und „MitarbeiterInnen anerkannte Einrichtungen zur psychosozialen Beratung und Betreuung“
- * betrifft alles, was ihnen in dieser Eigenschaft bekannt geworden ist
- * entspricht dem Verschwiegenheitsgebot der § 14 PG, § 15 PthG

Daraus folgt für PsychologInnen und PsychotherapeutInnen eine Pflicht zur Aussageverweigerung im Strafverfahren! (Problem: Durchbrechungen der Verschwiegenheitspflicht)

* Entbindung: nach hM kein Einfluss auf das Entschlagungsrecht!

- **Zeugnisbefreiung (§ 151 Abs 1 Z 2 StPO)**

* betrifft Amtsgeheimnisse, sofern nicht Entbindung (Dienstbehörde)

7. Weitere Rechtsgrundlagen für das Vorgehen im „Akutfall“

Tätigkeit der Sicherheitsbehörden

- „Erste allgemeine Hilfeleistungspflicht“ (§ 19 SPG)
- „Fahndung“ wegen Selbstmordverdacht bzw. wegen besonderer Gefährdung des Lebens oder der Gesundheit anderer (§ 24 Abs 1 Z 2 oder Z 3 SPG)
- Auskunftspflicht von Betreibern öffentlicher Telekommunikationsdienste (§ 53 Abs 3a SPG)
- § 46 SPG/§ 9 UbG: Bei besonderer Eigen- oder Fremd-Lebensgefährdung ärztliche Vorführung bzw. Krankenanstalt für Psychiatrie.

8. Zum Schluss

Das Strafrecht ist auf dem Feld der Selbstmordprophylaxe sehr rasch „überfordert“. Es ist zwar „ultima ratio der Sozialpolitik“, das soll es aber auch bleiben (nach Roxin, Die Mitwirkung am Suizid als Problem des Strafrechts, in Pohlmeier (Hrsg), Selbstmordverhütung – Anmaßung oder Verpflichtung, Bonn 1978, 100, 103).

Zusammenfassendes Ergebnis der Fachtagung war aus juristischer Sicht, dass **derzeit überwiegend weder einheitliche Rechtsmeinungen noch Judikaturen vorhanden sind**. Die Schwierigkeit in der Online-Beratung für PsychologInnen, PsychotherapeutInnen und SozialarbeiterInnen besteht im **Ineingreifen von berufsspezifischen Richtlinien** mit dem **Telekommunikationsgesetz**, dem **E-Commerce -Gesetz** und dem **Strafgesetzbuch**.

Workshops



e-Moderation: Rollen zwischen Beratung und Community

Einleitung

e-Beratung findet immer in einem mehr oder weniger klaren Rahmen statt. Viele ineinander fließende Faktoren und Beziehungen bestimmen den Beratungsprozess in Onlineforen, dem virtuellen Arbeitsplatz von e-ModeratorInnen.

Eines vorweg: Normalerweise läuft in über 95 % aller Fälle die Online-Kommunikation völlig problemlos ab. Hin und wieder kann es aber zu Problemen kommen, die ein klares Eingreifen von BetreiberInnenseite notwendig machen. Andererseits können aber mit klar definierten Nutzungsregelungen und Funktionsbeschreibungen, die je nach Medium, Zielgruppe und Beratungsziel in individuellen Beratungssettings konzipiert werden, die Moderationsaufgaben und Dynamiken innerhalb einer Community von Anfang an recht gut gesteuert werden. Worauf bei der Einrichtung eines virtuellen, öffentlichen Beratungsforums geachtet werden sollte, um später gezielt agieren oder eingreifen zu können, wird durch einen Überblick zum Wesen und den Strukturierungsmöglichkeiten von Communities gegeben. Der Prozess der Informationsvermittlung in einem Beratungsforum mit Community-Beteiligung wird anhand eines Rahmenmodells visualisiert. Dadurch sollen die unterschiedlichen AkteurInnen und Zusammenhänge im Auge behalten werden, die in einem virtuellen, textbasierten Umfeld (Onlineforum) nicht unbedingt sichtbar, aber doch anwesend sind.

1. Communities sind ...

„Virtual Communities [...] sind Gruppen, die im Internet entstanden sind und über das Netz kommunizieren.“ (vgl. www.netlexikon.de)

Ein zentraler Aspekt dabei ist, dass innerhalb dieser virtuellen Gruppe – ebenso wie auch in realen Gruppen – soziale Beziehungen entstehen. Diese sozialen Beziehungen basieren auf Gemeinsamkeiten, die beim Einzelnen mit Gefühlen der Zugehörigkeit bzw. der Identifikation verbunden sind. Die soziale Struktur innerhalb einer Community bildet somit einen wesentlichen Aspekt ihres Charakters, sie ist gruppenspezifisch und ständig in Bewegung. Der zweite wesentliche Aspekt betrifft die Art und Weise, wie die Gruppe miteinander interagiert. In virtuellen Communities vollzieht sich der Austausch in erster Linie über textbasierte Kommunikationsformen. Kommunikation ist dabei das Medium, über das die soziale Struktur entsteht und sich auch wieder verändert und über die die einzelnen Gruppenmitglieder in der Gemeinschaft präsent sind. Die Kommunikation bzw. die technischen Möglichkeiten zum Kommunizieren bilden somit die Basis jeder Community.



Stefan Kühne



Klaudia Mattern

Aufgrund dieser angeführten Elemente (Gemeinsamkeiten, soziale Beziehungen, Kommunikationsformen und -stile, Entwicklungsprozess) ist es klar, dass virtuelle Gruppen immer individuell betrachtet werden müssen. Was bei der einen gut funktioniert, kann bei der anderen zu einem Bruch der Gruppe führen. Gleichzeitig bedeutet dies aber auch, dass eine Community – auch bzw. vor allem in ihrer Veränderung - immer nur „sich selbst gehört“ und nicht denen, die sie „eingrichtet“ haben, bzw. die ihr eine Funktion (Onlineberatung) gegeben haben.

Strukturelemente von Communities

Bei der Konzeption von Onlineangeboten bzw. -plattformen können einige Strukturentscheidungen die spätere Betreuung einer Community erleichtern. Dies völlig unabhängig davon, ob die Bildung einer Community im Rahmen z. B. eines Online-Beratungsforums gezielt gefördert wurde oder ob sie (zufällig) von sich aus entstanden und gewachsen ist oder sich gar verselbständigt hat.

Die folgende Grafik basiert auf einer Präsentation zu Communities im Internet von Winfried Marotzki (Otto-von-Guericke-Universität, Magdeburg) im Rahmen des Seminars „Medienpädagogik und pädagogische Internetkritik“ (13.–15. Juni 2002, Wien) und wurde für diesen Überblicksvortrag leicht angepasst. Die Aufgliederung der Strukturelemente soll in erster Linie die umfangreichen Konzept- und Handlungsfaktoren für Online-Angebote bewusst machen, die sich so gerne hinter dem diffusen Glauben „Web-Communities sind Fun!“ verstecken.

Solche Strukturelemente und -faktoren sind auch in e-Beratungs-Communities zu finden, werden aber dort noch seltener bewusst wahrgenommen, da der Informationsaustausch den Kommunikationsprozess dominiert. Gerade aber die Gestaltbarkeit dieser Strukturelemente bietet BetreiberInnen die Möglichkeit bereits von Beginn an, die Communityaktivitäten in einer Onlineplattform den individuellen Beratungszielen anzupassen.

Als Einstieg soll hier nur ein kurzer Überblick gegeben werden, um eine Vorstellung von den vielfältigen, konzeptuellen und technischen Kombinationsmöglichkeiten im Internet zu erhalten.



Oberstes bzw. zentrales Element einer Community ist ihr **Thema** bzw. das **Ziel**, das von den Gruppenmitgliedern geteilt wird.

Entscheidend sind auch die **Regeln** in der Gemeinschaft, die meist in Form der Etikette und der Nutzungsbedingungen präsent sind. Sie regeln etwa den Zugang zur Community selbst, das Verhalten untereinander, das Sanktions- und das Gratifikationssystem. Neben diesen offiziellen, verschriftlichten Regelungen entstehen in Communities im Laufe ihrer Entwicklung eine Reihe von inoffiziellen Regeln, die Neulingen nicht zugänglich bzw. manchmal durch eigens nominierte Buddys vermittelt werden.

Entscheidend ist natürlich auch der Aufbau der **Kommunikationsstruktur** für eine Online-Community. Hier sind die Kommunikationsmöglichkeiten und ihre Verflechtungen untereinander festgelegt: Forum/Foren, Chat/Chats, Mail, SMS, Who is online, Gästebücher, ... Hier ist nicht so relevant, welche Möglichkeiten vorhanden sind, sondern welche von der Community zur Kommunikation genutzt werden.

Die **Informationsstruktur** wiederum definiert die Möglichkeiten bzw. die Realität, wie neue Informationen in die Community eingebracht werden: von wem? für wen? in welcher Form? Informationsmonopole jeglicher Form haben große Effekte auf die Dynamik einer Community.

Die **Präsentationsstruktur** ist ein zentraler Faktor in Onlineplattformen. Ein eigener Name (Nickname) ist dabei die einfachste Form, selbst gestaltete Avatare, private und öffentliche Vorstellungsseiten, Foren, Gästebücher, ... bieten weitere technische Möglichkeiten für Einzelne, sich in der Gemeinschaft zu präsentieren und eine Identität anzunehmen.

Die Planung einer **Partizipationsstruktur** stärkt die Zugehörigkeit und Identifikation zur Community. Sie regelt die Mitbestimmung und die Mitgestaltung, delegiert Verwaltungsaufgaben direkt an die Mitglieder und kann so die BetreiberInnen stark entlasten.

Die **soziale Struktur** einer virtuellen Gruppe repräsentiert die unterschiedlichen sozialen Positionen. Dies kann unterschiedliche Formen annehmen. So können einigen Mitgliedern formell zuerkannte Funktionen bzw. Rechte verliehen werden, oder jemand hat aufgrund seines Verhaltens eine sehr hohe oder sehr niedrige soziale Anerkennung unter den anderen. Die soziale Struktur und das Partizipationssystem sind im Zusammenhang mit der Communityentwicklung eng mit Gratifikations- und Sanktionssystemen verbunden.

Schließlich sollte man auch die **Online-Offline-Schnittstellen** bei virtuellen Gemeinschaften nie außer Acht lassen. Dazu zählen etwa die IRL-Treffen (In Real Life-Treffen) der Mitglieder, die von BetreiberInnenseite forciert oder gehemmt werden können. Die Verbindung zu kommerziellen Angeboten wie Werbung, Shop etc. Hier hinein würde aber auch die Konzeption der Schnittstelle zu IRL-Beratungsangeboten fallen, wenn die Zielsetzung des Forums oder die Möglichkeit der Online-Beratung an ihre Grenzen stößt.

Eine Online-Community einzurichten, bedeutet bereits im Vorfeld viel strategische Arbeit, die sich aber bezahlt macht, wenn damit die folgende Betreuung oder auch nur Beobachtung der Onlineaktivitäten in geregelten Bahnen ablaufen kann. Den Entwicklungsprozess von Communities im Auge behaltend, ist es empfehlenswert, mit einem sehr einfachen und minimalen Setting zu beginnen und sich erst im späteren Ausbau den konkret entstandenen Bedürfnissen der Beteiligten zu widmen.

e-Beratungsforen konzipieren

Was all diese Communityelemente und -strukturen für das Einrichten von e-Beratungsforen bedeutet, kann ernsthaft nur für jedes individuelle Vorhaben immer im Hinblick auch auf das jeweilige Beratungsziel geklärt werden.

Bei der Zieldefinition und der Konzeption des gesamten „e-Beratungssettings“ müssen folgende zentralen Charakteristiken dieser Kommunikationsform berücksichtigt werden:

- Die Kommunikation ist textbasiert, öffentlich, zeitversetzt (asynchron).
- Die Information wird durch den Kommunikationsprozess vermittelt.
- Die Bildung, Beteiligung und Betreuung einer Community berücksichtigen.
- Die Community führt zu Interaktionen abseits des Beratungsziels.
- All diese Vorgänge spielen sich in einem definierbaren, gestaltbaren Rahmen ab.

Dem Gestalten und Definieren des Rahmen/Regelwerks für jedes individuelle Online-Beratungsforum kommen daher zentrale Bedeutung zu.

Der e-Beratungsrahmen definiert:

- Das Ziel des Onlineangebots
- Die Kommunikationsmöglichkeiten
- Die Verantwortlichkeiten
- Die Grenzen des Angebots

„Je klarer der Rahmen, desto leichter der Informationsfluss in der Beratung.“

Eine Überreglementierung kann dabei dem Beratungsziel ebenso hinderlich sein, wie mangelnde Strukturen oder fehlende Transparenz der Vorgehensweisen. Daher kommt der zielgruppengerechten Verschriftlichung des e-Beratungsrahmens eine genauso große Bedeutung zu, wie der vorangehenden zielgruppengerechten Konzeption.

- **Intern** – auf BetreiberInnenseite – sind Verschriftlichungen wie Beratungskonzepte, Anforderungsprofile, Ablaufleitfäden u. ä. sinnvoll.
- **Extern** – gegenüber den ForenbenutzerInnen – sollte zur raschen Orientierung auf eingeführte Formen der Vermittlung von Regeln zurückgegriffen werden: Nutzungs- und Registrierungsbedingungen, Netiquette, Chatiquette, Code of Conduct, FAQs, „Neu hier“, ...

Verschriftlichte Regelungen bieten die Möglichkeit, bei Bedarf rasch auf sie zu verweisen, ohne dabei besonders belehrend zu wirken. Eines sollte man aber dabei immer mitbedenken: Ebenso wie die Community sind auch die Regelungen einer Veränderung unterworfen. Starres Festhalten an einzelnen überholten, ungerechtfertigten Regeln oder Sanktionen kann das gesamte Regelwerk zum Einsturz bringen.

2. RahmenModell eines e-Beratungsforums

Um die unterschiedlichen AkteurInnen und Zusammenhänge zu veranschaulichen, die die Grundlage eines Onlineforums bilden, wurde ein RahmenModell entwickelt. Mit seiner Hilfe lassen sich die Rollen aller Beteiligten, ihre Tätigkeiten und die Zusammenhänge recht gut darstellen, da man in einem virtuellen, textbasierten Umfeld wie es ein Forum darstellt immer wieder der Versuchung erliegt, nur diejenigen zu sehen, die sich durch Postings einbringen.

Der Rahmen

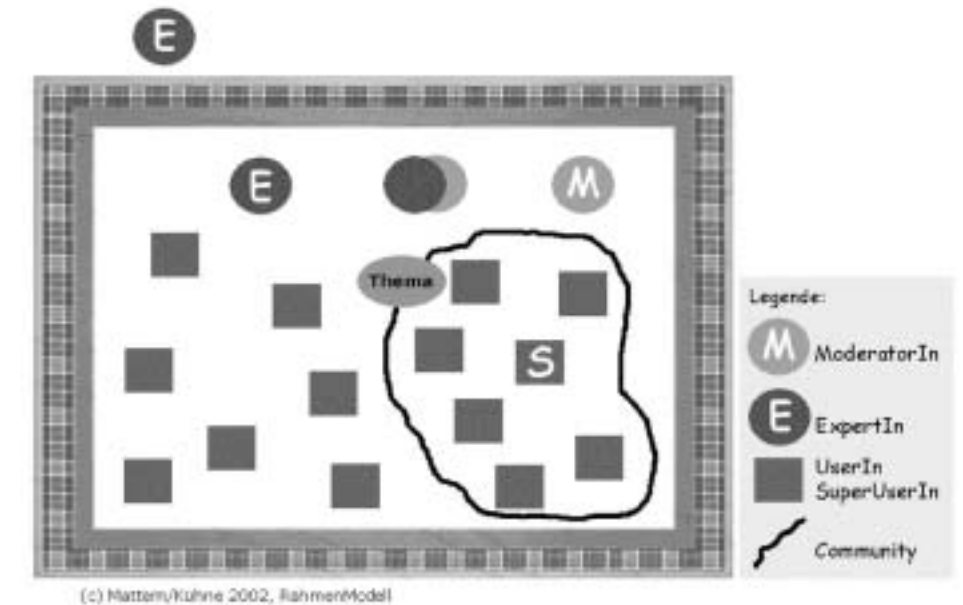
Folgende Definition des Rahmens und der AkteurInnen stellen prototypische Ausführungen dar, d. h. einen möglichen Idealfall, der natürlich von Projekt zu Projekt sehr unterschiedlich variieren kann.

Der Rahmen ist einerseits definiert durch äußere Faktoren, wie z. B.

- Adresse des Forums im Internet (URL)
- Technische Realisierung und Betreuung
- und innere Faktoren, wie z. B.

- Zieldefinition des Forums (warum, für wen, wie)
- Arbeitsbeschreibung der ModeratorInnen
- Policy („so etwas wie eine Hausordnung“)

AkteurInnen im RahmenModell der e-Moderation (Foren)



Thema

Das Thema ist die Schnittstelle der Online-Kommunikation in diesem RahmenModell. Es ist der gemeinsame Punkt, über den Kommunikation stattfindet. Was kann ein solches Thema sein?

- Fragen, z.B. „Wie-Wer-Was-Wo“ (z. B. auch Probleme)
- Literarische Texte (Prosa, Lyrik)
- Hinweise (z. B. auf Links oder Veranstaltungen)
- auf andere Themen des Forums

Ein Thema kann gepostet, gelesen, beantwortet oder auch gelöscht werden. Normalerweise werden Löschungen nur von dem/der ModeratorIn oder einem/einer SuperuserIn vorgenommen.

Gepostet, gelesen und beantwortet werden kann das Thema von

- UserInnen (Community/Nicht-Community/GastleserInnen)
- SuperuserInnen
- ModeratorInnen
- ExpertInnen

2. ModeratorInnen

Ein/e ModeratorIn sollte nach außen hin als solche erkennbar sein (z. B. namentlich genannt). Die Aufgaben (Pflichten) sollten genauso beschrieben sein, wie die damit verbundenen rechtlichen Möglichkeiten.

Das Tätigkeitsfeld eines/r ModeratorIn könnte z. B. diese Elemente beinhalten:

- lesen (ModeratorIn muss wissen, was passiert)
- reagieren
- z. B. fragen (an-, rück-, nachfragen)
- z. B. antworten (eventuell Doppelrolle ModeratorIn-ExpertIn)
- z. B. vermitteln (Moderation)
- z. B. motivieren
- z. B. sanktionieren (verwarnen, ermahnen, Texte löschen, UserInnen sperren)

Bei Diskussionsbeiträgen im Forum (Postings), die emotional berühren bzw. aufregen gilt: „FwvdT“ – Finger weg von der Tastatur!

Gegebenenfalls Abstand gewinnen, Probeantworten verfassen, andere den eigenen Text beurteilen lassen, nach einer geraumen Zeit den eigenen Text noch einmal lesen (Textkompetenz entwickeln). Beim Verfassen einer Antwort mitbedenken: Was weiß ich zu dem angesprochenen Thema, was weiß ich von dem/der AutorIn, was weiß ich von der Community (Kontextkompetenz entwickeln). Auch darauf achten, dass man sich bei der Antwort selbst im Rahmen der eigenen Policy bewegt. Nichts ist störender für Vertrauen in einem Online-Forum als ein/e ModeratorIn, die willkürlich und launisch, damit unberechenbar, im Forum agiert.

Je nach Forum kann es sinnvoll sein, auf Offline-Kontaktmöglichkeiten hinzuweisen (persönliches Gespräch, telefonisch), bzw. darauf hinzuweisen, wie der/die ModeratorIn auch per eMail (und damit für andere nicht sichtbar) zu erreichen ist.

Die Art und Weise, wie der/die ModeratorIn agiert, sollte klar nachvollziehbar sein und möglichst keinen Raum für Willkür lassen. In der Policy sollte klar und offen kommuniziert sein,

- worum es in dem Forum gehen soll,
- worum es in dem Forum nicht gehen soll und was bei Verstößen gegen die Thematik (Rassismus, Sexismus, Radikalismus) mit den geposteten Beiträgen passiert.
- Bei einem nicht offenen Forum (mit Login) gibt es dann die Möglichkeit, eine/n UserIn, der/die gegen die Regeln verstößt, zu sperren.

Dynamik – Noch ein Wort zur Dynamik. Es kann sein, dass sich innerhalb eines Tages oder eines Wochenendes eine starke Online-Diskussion zu einem Thema entwickelt. Bei einer normalen Arbeitszeit des/der ModeratorIn von Montag bis Freitag kann es daher vorkommen, dass wesentliche Diskussionsverläufe nicht mehr unter der „Kontrolle“ des/der ModeratorIn verlaufen.

Auch hier ist der zeitliche Aufwand beim Nachlesen der aufgelaufenen Postings nicht zu unterschätzen. Diese Zeit ist für den/die ModeratorIn aber nötig, um sich wieder auf den neuesten Stand zu bringen.

3. UserIn

Bei einem **offenen Forum** (ohne Login, ohne Anmeldung):

Jeder kann UserIn sein. Jeder kann posten, antworten, lesen. Die Auswahl eines Nicknames ist willkürlich, was dazu führt, dass jeder jeder sein kann. Wer heute einen Beitrag unter dem Nickname „Maiglöckchen“ schreibt, muss nicht identisch sein mit der, die am nächsten Tag (in zwei Wochen, in einem Monat) unter dem Namen „Maiglöckchen“ schreibt. Die Angabe einer weiteren Kontaktmöglichkeit (z.B. e-mail, ICQ) ist optional und damit nicht verpflichtend.

Bei einem **geschlossenen Forum**:

Jeder kann nach Anmeldung UserIn sein. Varianten können sein, dass sehr wohl jeder Beiträge lesen kann, aber nur angemeldete UserInnen Beiträge schreiben können. Meist besteht hier die Kontaktmöglichkeit zur UserIn über eMail, die sie bei der Anmeldung angeben musste. Durch Auswahl und Vergabe eines Nicknames pro UserIn besteht hier eine gewisse Verbindlichkeit der Beiträge, wer heute einen Beitrag unter dem Nickname „Maiglöckchen“ schreibt, ist mit hoher Wahrscheinlichkeit identisch mit allen weiteren Beiträgen, die unter diesem Namen geschrieben werden (Ausnahme: Man kann nicht kontrollieren, ob der/die UserIn sein/ihr Login-Passwort weitergegeben hat).

4. SuperuserIn

Ein/e UserIn, die z. B. durch regelmäßige, konstruktive Teilnahme am Forum eigene Rechte von der ModeratorIn (oder auch der Gruppe) zugewiesen bekommt. Dadurch bekommt sie Teilaspekte der ModeratorInnenrolle. Bei der Zuweisung von Rechten an Mitglieder der Community ist eine gewisse Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit Voraussetzung. Es ist auch denkbar, dass der/die ModeratorIn aus Erfahrung weiß, dass immer ein/e bestimmte/r UserIn auf Beiträge antwortet oder neuen TeilnehmerInnen Fragen zum Forum beantwortet. Es ist daher auch denkbar, dass es „verdeckte“ SuperuserInnen gibt, d. h. der/die ModeratorIn rechnet mit der Aktion und Beantwortung durch eine/n bestimmte/n UserIn, ohne ihr jedoch eigene Rechte (z. B. Sanktionsmöglichkeiten, löschen) zu geben.

5. ExpertIn

Eine Fachfrau, die nicht unbedingt Teilnehmerin des Forums sein muss. Das Hinzuziehen eines/r ExpertIn kann notwendig sein, wenn

- ein Thema die Aufgaben des Forums übersteigt (Vehemenz eines Themas)
- der/die ModeratorIn sich überfordert fühlt, bzw. zu diesem Thema keine Kompetenz hat

Der Kontakt zum/zur ExpertIn kann hergestellt werden

- direkt, wenn die UserInnen wissen, dass es sie gibt und wie sie sie erreichen können
- durch Vermittlung des/der ModeratorIn

Bei einem offenen Forum kann es natürlich sein, dass sich hinter dem Beitrag eines/r UserIn ein/e ExpertIn verbirgt („verdeckte ExpertIn“). Dies muss auch für den/die ModeratorIn nicht offensichtlich sein.

Es wird gelegentlich vorkommen, dass die Rolle des/der ModeratorIn und die Rolle des/der ExpertIn von einer Person ausgefüllt werden. Dies hat meist finanzielle und personelle Gründe.

Abschließend nochmals grundsätzliche Überlegungen vor der Umsetzung eines Online-(Beratungs)-Forums:

- Was sind die Ziele des Forums? (konkret und realistisch)
- Welche Zielgruppe möchte ich ansprechen? (Was ist, wenn ich sie verfehle?)
- Wie sehen meine technischen Ressourcen aus?
- Welche personellen Ressourcen habe ich?
- Was tue ich, wenn die Resonanz auf das Forum zu groß ist, meine personellen Ressourcen aber nicht mitwachsen? (Ausstiegsszenario überlegen)

Für weitere Fragen gibt es beim Zentrum für Soziale Innovation und bei netbridge qualifizierte Beratungen für die Konzeption und Umsetzung von Onlineforen mit Beratungsfunktion.



Dipl.-Soz. päd (FH) Katja Berg

Dipl.-Soz. päd (FH) Maik Smolinski

kids.hotline.de – Konzepte und Strategien

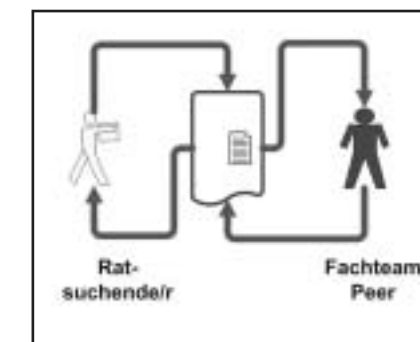
Die Idee

Das Internet gehört zunehmend zur Lebens- und Kommunikationswelt junger Menschen. Die kids-hotline versucht ihnen an diesem „virtuellen“ Ort einen möglichst niedrigschwelligen Zugang zu Information, Beratung und Hilfe zu bieten. 1999 von Studierenden der Katholischen Stiftungshochschule München, Abteilung Benediktbeuern, als erster Versuch der Online-Beratung gestartet, hat sich die kids-hotline zu einem differenzierten Beratungsangebot im Internet entwickelt.

Das Beratungsangebot

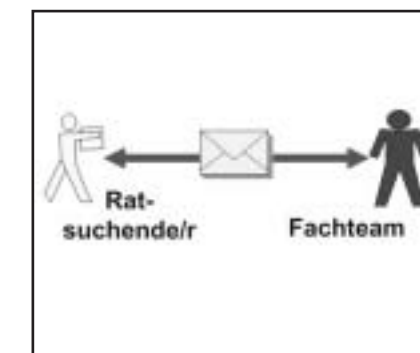
Themen- und geschlechtsspezifische Forenberatung

Die Foren sind virtuelle Pinnwände auf der Webseite der kids-hotline. Junge Menschen auf der Suche nach Unterstützung und Beratung können ihre Fragen öffentlich und für jeden lesbar hier „anheften“. Andere BesucherInnen der Webseite haben die Möglichkeit diese zu lesen und zu beantworten. Ein besonderes Kennzeichen der Forenberatung der kids-hotline besteht in der Betreuung dieser Foren durch das Team der Fach- und PeerberaterInnen.



Forenberatung

Jedes Forum ist gleichzeitig ein lexikalisches Nachschlagewerk über Probleme und Fragen von jungen Menschen, in dem die Jugendlichen wiederum auf die Suche nach Antworten gehen können.



eMail-Beratung

Bei der eMail-Beratung bleiben Hilfe-suchender und Beratungsperson unter sich. Die Kontaktaufnahme erfolgt entweder über die Internetseiten der kids-hotline oder direkt per eMail an beratung@kids-hotline.de.

Die Beratung erfolgt durch eine/n BeraterIn des Fachteams mit einer der Anfrage entsprechenden Qualifikation.

Zensur oder Diskurs

Konstruktive Kommunikationsansätze in Jugendforen

Internet-Foren sind nicht nur geduldige Klagemauern sondern auch zu Orten der Meinungsbildung geworden. Die relative oder absolute Anonymität fördert die Bereitschaft, kritische Urteile und Kommentare frei zu äußern. Darunter mischen sich aber verbale Gewalt, Vorurteile, autoaggressive Kommentare, Rassismus und Sexismus. Das Medium ist aber viel zu schade, um es zu einem bloßen Müllkübel verkümmern zu lassen.

Die Hilflosigkeit, mit der diesem Problem begegnet wird, mündet in Zensurmaßnahmen oder aber sie lässt den Wildwuchs unkommentiert. Beides bewirkt jedoch weder Minderung der Gewaltbereitschaft noch Verbesserung von konstruktiver Kommunikation.

Vielmehr wird deutlich, dass hier die Bedingungen technischer Entwicklungen noch nicht mit den Kenntnissen neuer konstruktiver Kommunikationsregeln in Verbindung stehen. An dieser Brücke wollen wir bauen.

Die Wirklichkeit, die heute zunehmend den Alltag bestimmt, tritt als virtuelle Welt in Erscheinung. Konflikte werden häufig mittels Gewalt gelöst, die sich aber als mediale Abbildungen den unmittelbaren sinnlichen Erfahrungen entziehen.

Demokratische und konstruktive Kommunikation in virtuellen Begegnungen muss daher gelernt und geübt werden. Gefragt wird nach Möglichkeiten, nicht einschränkend mittels Zensur, sondern bereichernd die demokratiepolitische Entwicklung zu fördern.

Dazu stehen den BetreiberInnen von Internetforen eine Reihe von technischen sowie taktischen Maßnahmen zur Verfügung. Ihre Wirksamkeit ist jedoch auch auf die Zusammensetzung und den Selbstverantwortungswillen der „Community“ angewiesen.

Die Beschäftigung mit Konfliktkompetenz und den entsprechenden Regeln konstruktiver Kommunikation ist geeignet, Alternativen zu gewaltbereiten Formen von Meinungsäußerungen entdecken und einüben zu helfen. Kommunikation soll als Entwicklungschance und -aufgabe begriffen werden.

Im Workshop dieser Tagung wurden einige Möglichkeiten angesprochen, wie dieser Prozess seitens der ForumsanbieterInnen unterstützt werden könnte. Die Anregungen reichten von strikten Registrier- und Regelungsmaßnahmen über persönliches Feedback an auffällige UserInnen bis hin zu spezifischer Schulung von ModeratorInnen.



**DDr. Susanne
Jalka**



**Friedrich
Köhler**

Kriterien und Qualitätsmerkmale einer virtuellen Informations- und Beratungsstelle

1. Die Einrichtung ChEck iT!

ChEck iT! ist eine sekundärpräventive, wissenschaftliche Einrichtung im Bereich neuer synthetischer Substanzen. Seit der Gründung 1997 ist ChEck iT! eine Kooperation des Vereins Wiener Sozialprojekte (VWS) und des Klinischen Instituts für medizinische und chemische Labordiagnostik – Allgemeines Krankenhaus Wien (AKH). Zum überwiegenden Teil wird die Einrichtung vom Fonds Soziales Wien gefördert. Zusätzliche Mittel werden vom Ministerium für Soziale Sicherheit und Generationen zur Verfügung gestellt.

Zielgruppe von ChEck iT! sind in erster Linie KonsumentInnen neuer synthetischer und anderer nicht „traditioneller“ Substanzen, Jugendliche und junge Erwachsene sowie ExperimentiererInnen.

Generelle Ziele sind die Vermeidung problematischer Konsummuster im Umgang mit psychoaktiven Substanzen, die Verhinderung von kurz-, mittel- und langfristigen Gesundheitsschäden, die Gewinnung wissenschaftlicher Erkenntnisse über chemische Zusammensetzungen von synthetischen Substanzen sowie das Konsumverhalten jugendlicher RavebesucherInnen.

Zu den spezifischen Zielen von ChEck iT! zählen zum einen das Erreichen der schwer zu gewinnenden Zielgruppe durch alters- und szeneadäquate und attraktive Angebote sowie der Aufbau einer Vertrauensbasis und Akzeptanz. Zum anderen soll Risiko-Reduzierung durch Vermittlung von Information über psychoaktive Substanzen und Gefahren des Konsums erreicht und risikobewusstes Verhalten gefördert werden. Wesentlich ist zusätzlich die Warnung vor gesundheitlich besonders bedenklichen und unerwarteten Substanzen.

Zu den Angeboten von ChEck iT! zählen neben dem Onsite-Setting mit Information- und Beratung sowie chemisch-toxikologischer Analyse von synthetischen Substanzen regelmäßige wissenschaftliche Untersuchungen und die Beobachtung des Drogenschwarzmarkts. Darüber hinaus erstellt ChEck iT! Informationsmaterialien und betreibt Trendforschung über Zielgruppe, Konsumverhalten und Konsummotive. Zusätzlich bietet ChEck iT! seit Sommer 2000 Information und Beratung via Internet über www.CheckYourDrugs.at an.

2. Status quo der eMail-Beratung von ChEck iT!

Wenn Jugendliche und junge Erwachsene Fragen zu psychoaktiven Substanzen haben, eine Rechtsinformation benötigen oder eine Beratung suchen, können sie sich über www.CheckYourDrugs.at an ChEck iT! wenden. Neben der Möglichkeit, auf der „Talkbase“ der ChEck iT!-Homepage Meinungen und Erfahrungen auszutauschen, können Interessierte über ein Web-Formular auf der Site Anfragen an das ChEck iT!-Team stellen oder persönliches Feedback geben.



**Mag. Irene
Ivan**



**DSA Susanne
Weissenböck**

Neben der Vermittlung von Information zu Wirkungen und Gefahren von psychoaktiven Substanzen stellt die eMail-Beratung eine wichtige **Ergänzung und Erweiterung** zu den bestehenden Beratungsangeboten von ChEck iT! dar. Für viele Jugendliche und junge Erwachsene ist das Internet bereits ein gängiges Kommunikationsmedium geworden. Das Internet ermöglicht es, unabhängig von Raum und Zeit für die KlientInnen erreichbar zu sein und bietet aufgrund der Anonymität des Mediums einen sehr niederschweligen Zugang zu den Beratungsangeboten. Die Beratung über das Netz entspricht dem Konzept so nah wie möglich an der Szene bzw. Zielgruppe zu sein.

Die eMail-Beratung will traditionelle Kommunikationsformen nicht ersetzen, sondern bietet eine ideale Möglichkeit für den Erstkontakt und kann mithelfen, Hemmschwellen, die mit dem persönlichen Aufsuchen einer psychosozialen Einrichtung verbunden sind, abzubauen. Zum einen überbrückt sie die Zeit bis zur Vermittlung in ein geeignetes Betreuungsverhältnis und/oder bereitet auf ein persönliches Gespräch vor, Zum anderen ist sie ein eigenständiges Beratungsinstrument.

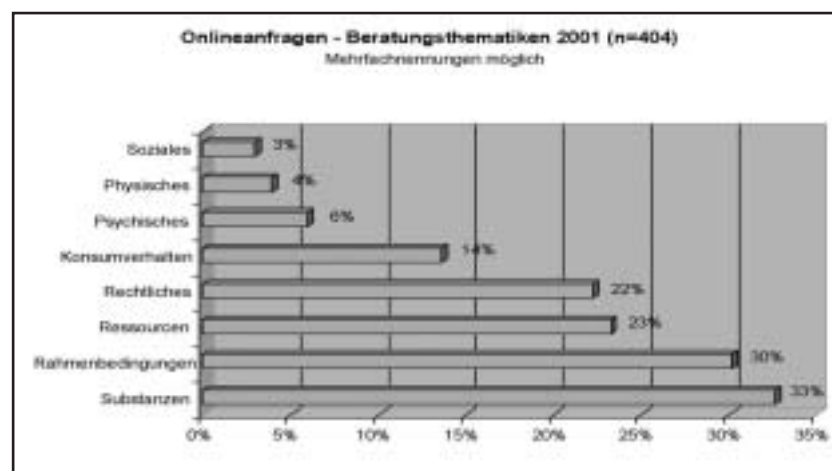
2.1. Datenauswertung der eMail-Beratung 2001

Im Jahr 2001 zeigte sich wie auch im Jahr davor, dass die überwiegende Mehrheit der Anfragen von persönlichem Leidensdruck und ernst gemeinten Informationswünschen motiviert war und sich auf viele unterschiedliche Themenbereiche bezog.

Insgesamt sind 404 Anfragen eingegangen, das sind zwischen 30 und 40 pro Monat. Davon waren 42 % der Anfragestellten Frauen, 37 % Männer, zu 21 % wurden keine Angaben gemacht. Dieses Verhältnis scheint auf den ersten Blick ausgewogen zu sein. Auffallend ist, dass vor Ort (auf den Raves) das Informations- und Beratungsangebot vorwiegend von männlichen Jugendlichen in Anspruch genommen wird. Das Internet bietet daher die Möglichkeit, verstärkt auch die weibliche Zielgruppe zu erreichen.

2.1.1. Themen der Beratung im Jahr 2001

Der Großteil der eingelangten Mails (33 %) waren Anfragen zu psychoaktiven Substanzen, insbesondere zu den Wirkungen und Gefahren legaler wie illegaler Drogen. 30 % aller Anfragen bezogen sich unter anderem auf die Rahmenbedingungen des Projekts. ChEck iT! erhält auf diesem Weg ein zumeist sehr positives Feedback und es können Ort und Zeit der Angebote schon im Vorfeld angekündigt werden.



Häufig wenden sich Jugendliche und junge Erwachsene mit ihren rechtlichen Fragen (22 %) vertrauensvoll an ChEck iT!. Per eMail gelingt es, gezielte Unterstützung durch Aufklärung der Betroffenen über ihre Rechte und Pflichten sowie über das Österreichische Suchtmittelgesetz anzubieten und diverse Ängste in diesem Zusammenhang zu nehmen.

Bei 23 % der Anfragen, die als „Ressourcen“ klassifiziert werden, stand die Weitervermittlung an psychosoziale Einrichtungen im Vordergrund.

Neben der Weitergabe sachlicher Information bietet das Internet vor allem die Möglichkeit der Beratung und Unterstützung in schwierigen Lebenssituationen. Jugendliche wenden sich oft mit dem Bedürfnis an ChEck iT!, ihre Konsumgewohnheiten zu reflektieren bzw. ihr Konsumverhalten zu verändern (14 %).

3. Leitfaden für die Beantwortung von eMail-Anfragen

Der Verein Wiener Sozialprojekte hat im Jahr 2002 unter der Mitarbeit des DIALOG einen „Leitfaden für die Beantwortung von eMail-Anfragen“ erstellt, der an dieser Stelle überblicksartig vorgestellt wird. Die Intention war es, gemeinsame Richtlinien und Qualitätsmerkmale der eMail-Beratung zu erarbeiten. Die festgelegten Standards erleichtern die Bearbeitung von eMail-Anfragen, dienen der Qualitätssicherung und liefern die Grundlage für Dokumentation und Evaluation.

3.1. Klassifikationen von eMail-Anfragen

Nach Anliegen werden eingehende eMails in „Info-Mails“ und „Unterstützungs-Mails“ eingeteilt. Der elementarste Unterschied beim Anliegen der anfragenden Person ist jener zwischen „Information“ und „Unterstützung“, wobei auch beides gleichzeitig vorhanden sein kann.

Diese Unterscheidung ist besonders wichtig, da sie in hohem Maß die Art und die Möglichkeiten der Beantwortung bestimmt.

Anliegen	Definition
Information	Die Person will über etwas informiert werden.
Unterstützung	Die Person sieht ein Problem und sagt explizit, dass sie Hilfe und Unterstützung wünscht, d. h. Antworten auf Fragen wie: Wie soll ich mich verhalten, was soll ich tun, wie soll ich auf etwas reagieren? Wie soll ich etwas einschätzen? Im Normalfall handelt es sich hier um einen Wunsch nach „Beratung“.

Dies ist eine idealtypische Unterscheidung. Dazwischen gibt es ein Kontinuum, das eine Zuordnung schwierig machen kann.

3.2. Allgemeine Richtlinien

Ausgehend davon, dass jede Anfrage, ungeachtet des Inhalts, ernst zu nehmen ist, wird grundsätzlich jedes Mail gewissenhaft beantwortet. Um die Person unmittelbar zu erreichen, wird eine Beantwortung – innerhalb von 24 Stunden bis maximal einer Woche, je nach Dringlichkeit – so schnell wie möglich angestrebt. Jede Anfrage ist einzigartig und verlangt eine individuelle Antwort, daher ist für diese ausreichend Zeit einzuplanen. Die Verwendung von fertigen Textbausteinen als Mittel zur Beantwortung von Beratungsmails hat sich aufgrund der Vielfältigkeit und Individualität der Anfragen als unbrauchbar erwiesen. Unter Beibehaltung eines seriösen Tons wird die Sprache bis zu einem gewissen Grad an die AnfragerIn angepasst. Der Austausch mit KollegInnen ermöglicht es, mehrere Blickwinkel zu beleuchten und eine einseitige Sichtweise zu vermeiden. Vermutlich holen sich manche Anfragende Unterstützung im Netz, weil sie keine persönliche Beziehung in Anspruch nehmen können oder wollen. Daher wird den KlientInnen immer die Möglichkeit eröffnet, den eMail-Kontakt weiter zu führen.

Es bietet sich an, die bestehenden Ressourcen des Vereins Wiener Sozialprojekte zu nützen und gegebenenfalls externe ExpertInnen miteinzubeziehen. Jedes Mail ist ein schriftliches Dokument – mit allen Konsequenzen. Dementsprechend ist bei der Mail-Beantwortung ein hohes Verantwortungsbewusstsein notwendig.

3.3. Vorgangsweise

Zum Einstieg ermöglichen die Reflexion der persönlichen Resonanz und die Erwartungsabklärung einen wertfreien Zugang und liefern erste wichtige Hinweise über die inhaltliche Ausrichtung und das konkrete Ziel der Beantwortung. Erst nach dieser Auseinandersetzung und gegebenenfalls Rücksprache im Team kommt es zum Verfassen eines Antwort-Mails.

Persönliche Resonanz

- Welche Gefühle löst das eMail aus?
- Was ist mein erster Impuls für die Antwort?
- Wie stelle ich mir mein Gegenüber vor?
- Welche Bilder/Vorstellungen/Ängste entstehen?

Erwartungsabklärung

- Welche Anliegen hat der/die Ratsuchende?
- Fällt die Beantwortung der Anfrage in meinen Kompetenzbereich?
- Welche Erwartungen stecken dahinter?

3.4. Strukturierung eines Antwort-Mails

Begrüßung

Bei der Begrüßung richtet sich die Anrede nach Sprache/Stil der KlientIn. Falls es sich bei der Mail-Adresse um ein Synonym handelt, wird dieses übernommen (z. B. „Hallo Techno-Girl“).

Einleitung

Um einen sanften Einstieg in die – oft problematische – Thematik zu schaffen, werden eingangs Empfindungen bestätigt und Anteilnahme gezeigt. An dieser Stelle bietet es sich an, positives Feedback zu geben, wie z. B. Anerkennung auszudrücken, dass die ratsuchende Person sich um Unterstützung bemüht und eine Problemlösung anstrebt.

Hauptteil

Im Hauptteil wird die Fragestellung aufgegriffen und die jeweilige Problematik erörtert. Das kann eine Spiegelung der beschriebenen Situation, das Nachfragen bei Unklarheiten und die Schilderung des eigenen Eindrucks beinhalten. Wichtig ist es, keine vorschnellen Interpretationen anzustellen und Vermutungen als solche zu kennzeichnen. Durch gezielte Fragen und Denkanstöße wird zur Reflexion angeregt bzw. für bestimmte Themen sensibilisiert. Oft eröffnet das Ansprechen oder Aufgreifen der Gefühle einen emotionalen Zugang zu einer sehr sachlich formulierten Problemstellung. Die Beratungsziele umfassen die Vermittlung anderer Sichtweisen und die Schaffung von Problembewusstsein. Bereits angesprochene Lösungsansätze werden bestätigt und Handlungsoptionen dargelegt.

Schluss

Gegebenenfalls wird an andere psychosoziale Einrichtungen weitervermittelt und/oder auf die Notwendigkeit einer weiterführenden, persönlichen Beratung hingewiesen. Abschließend lädt eine offene Frage oder direkte Aufforderung zur Weiterführung des eMail-Austausches ein.

Der „Leitfaden für die Beantwortung von eMail-Anfragen“ wird im Jahr 2003 auf der Vereinshomepage www.vws.or.at veröffentlicht. Er stellt den Ist-Zustand dar und dient als Diskussionsgrundlage, auf deren Basis weiterführende Standards entwickelt und erarbeitet werden.

Biografien



Katja Berg

Dipl.-Soz.päd. (FH), Projektkoordinatorin kids-hotline.de

- 1998-2003 Studium der Sozialen Arbeit an der Kath.-Stiftungsfachhochschule München/ Abt. Benediktbeuern
- 2003 Abschluss als Dipl.-Sozialpädagogin (FH), Thema der Diplomarbeit: „Sozial@rbeit im Internet. Onlineberatung als Herausforderung an die Soziale Arbeit am Beispiel der kids-hotline“
- 1999-2002 ehrenamtliche Tätigkeit im Projekt kids-hotline: Forenleitung Mädchen und Peerkoordinatorin, Projektkoordinatorin für den Peerbereich im Projekt
- seit 01.09.02 Teilzeitbeschäftigung für die kids-hotline über den Trägerverein „Kinderschutz und Mutterschutz e.V.“
- seit 1.10.02 neben der kids-hotline Teilzeitbeschäftigung im Kontaktladen „off“ in München, einem Kontaktladen für Drogen konsumierende Menschen

Dipl.-Soz. päd. (FH) Maik Smolinski

Projektleitung kids-hotline.de

- 1996-2001 Studium der Sozialen Arbeit an der Kath.-Stiftungsfachhochschule München/Abt. Benediktbeuern
- 2001 Abschluss als Dipl.-Sozialpädagoge (FH), Thema der Diplomarbeit: Die Soziale Arbeit und das Internet – Einsatzmöglichkeiten des Internets in der Sozialen Arbeit
- 1999 bis 2002 ehrenamtliche Tätigkeit im Projekt kids-hotline
- seit April 2002 erster hauptamtlicher Mitarbeiter der kids-hotline über den Trägerverein „Kinderschutz und Mutterschutz e.V.“: Gesamt- und Projektleitung, Konzeptentwicklung, Akquisition von neuen Kooperationspartnern, Repräsentation des Projektes und technische Weiterentwicklung

Lic. phil. I Franz Eidenbenz

Fachpsychologe für Psychotherapie FSP

- Fachpsychologe für Psychotherapie FSP, Leiter der Sozialpsychologischen Beratungsstelle „Offene Tür“ Zürich
- Im Herbst 1999 wurde von der Offenen Tür eine Gruppe für Internetabhängige initiiert
- 2001 – In Zusammenarbeit mit der Humboldt Universität Berlin Veröffentlichung einer Studie zu konstruktivem vs. problematischem Internetverhalten in der Schweiz
- Spezialgebiete: Beratung und Therapie, Psychologische Aspekte neuer Medien allgemein
- Referate, Workshops und Interviews mit dem Ziel das Bewusstsein von Fachpersonen, Laien und Medien im Umgang mit den neuen Kommunikationsmöglichkeiten zu vergrößern
- In privater Praxis Tätigkeit als Psychotherapeut, Berater und Supervisor

DSA Gabriele Gottwald-Nathaniel**Anton Proksch Institut Wien API, BWA Therapeutin**

- Diplomierete Sozialarbeiterin
- BWA-Therapeutin, Supervision, Coaching
- Leiterin TREFFPUNKT, Drogenberatung und Vorbetreuung, Spezialambulanz für Substitution, Anton Proksch Institut Wien
- Österreichisches Boardmembermitglied EU-Netzwerk FESAT
- Vorstandsmitglied beim Österreichischen Verein für Drogenfachleute
- Lehrbeauftragte an der Bundesakademie für Sozialarbeit, Wien; „Sozialarbeit in der Suchtarbeit“
- Gründungsmitglied der Obdachlosenzeitung AUGUSTIN

Dr. Belinda Mikosz**Psychologin, MAG ELF**

- Seit 1970 Mitarbeiterin der MAG ELF
- Kindergärtnerin, Dipl. Sozialarbeiterin
- Klinische- und Gesundheitspsychologin
- Psychotherapeutin, Supervisorin, EMDR-Practitioner
- Leiterin des Psychologischen Dienstes
- Veröffentlichung zahlreicher Fachartikel in einschlägigen Zeitschriften, Mitherausgeberin des 2001 im Facultas – Verlag erschienenen Buches „Psychologie in der Jugendwohlfahrt“

Mag. Irene Ivan**Verein Wiener Sozialprojekte, Projekt ChEcki!**

- Psychologin
- Bereichsleiterin ChEcki!
- bei ChEcki! Onsite, Telefon- und eMail-Beratung, Öffentlichkeitsarbeit, Sekundärprävention im Party- und Jugendbereich

DSA Susanne Weissenböck**Verein Wiener Sozialprojekte, Projekt ChEcki!**

- Diplomierete Sozialarbeiterin
- Mitarbeiterin bei ChEcki!, Telefon und eMail-Beratung, Sekundärprävention im Party- und Jugendbereich

Dr.phil., Dr.rer.nat., Dipl. psych. Susanne Jalka**konfliktkultur.at**

- Nach den Studien verschiedene Lehrtätigkeiten an Universitäten und anderen Bildungseinrichtungen
- Lebt nach jahrzehntelangen Auslandsaufenthalten in vielen Ländern als Autorin und Konflikt-Forscherin in Wien
- Entwicklung psychoanalytisch orientierter Bildungs- und Beratungskonzepte

Friedrich Köhler**konfliktkultur.at, h&s engineering (media-consulting und Kommunikationsberatung)**

- Studium Physik/Mathematik/Sportwissenschaft, Assistententätigkeit an der Universität Wien
- Lehrbeauftragter in Trainerausbildung und an diversen österreichischen pädagogischen Instituten
- Abteilungsleiter in der Sportindustrie (Marketing)
- Zunehmende Befassung mit Qualitäts- und Kommunikationsstrategien in der Industrie
- Zurzeit Geschäftsführer der Firma h&s engineering (media-consulting und Kommunikationsberatung)

Dr. Hans Kordy**Forschungsstelle für Psychotherapie, Stuttgart**

- Studium der Mathematik, Wirtschaftswissenschaften und Psychologie, danach wissenschaftlicher Angestellter an der Universität Heidelberg mit Schwerpunkt Psychotherapieforschung
- Seit 1990 an der Forschungsstelle für Psychotherapie Stuttgart, seit 1997 Co-Leiter (zusammen mit Prof. Dr. H. Kächele)
- 1996-2000 Präsident der Society for Psychotherapy Research (Europe)
- Arbeits- und Forschungsschwerpunkte: Psychotherapieevaluation und Qualitätssicherung, Modellierung von Krankheits- und Gesundungsverläufen, Versorgungssystemforschung mit Schwerpunkt Optimierung der psychotherapeutischen Versorgung durch Einsatz neuer Kommunikationstechnologie

Stefan Kühne**eLearning Competence Team/Zentrum für Soziale Intervention ZSI, Wien**

- Studium Germanistik, Geschichte und Philosophie in Bonn, lebt seit Dezember 2000 in Wien
- Neben dem Studium Diskussionsleitungen und Moderationen von open-air Veranstaltungen
- Vorbereitung und Etablierung der wienXtra-kinderinfo, eines Info- und Servicebüros für Kinder im MuseumsQuartier Wien
- Online-Trainer am Zentrum für Soziale Innovation und Unterricht von Online-Lehren und Online-Lernen in einem modularen Weiterbildungslehrgang (www.eqo.at)

Kludia Mattern**netbridge, Bereich Bildung**

- gelernte Fotografin
- begonnenes Studium der Kommunikations- und Politikwissenschaften
- Tätigkeiten als Onlineredakteurin, EU-Projekt Koordinatorin und Online-Kommunikationsberaterin
- seit 2001 bei netbridge für die Bereiche Weiterbildung und medienpädagogische Projekte in der außerschulischen Jugendarbeit zuständig

Dr. Gerhard Laga**Fachautor, Betreiber der Plattform rechtsprobleme.at**

- 1996 Abschluss des Studiums am Juridicum der Uni Wien. Während des Doktoratstudiums ein Semester am Norwegian Research Center for computers and law.
- 1998 Dissertation zum Thema: Rechtsprobleme im Internet
- Seit 1998 Mitarbeiter der Rechtspolitischen Abteilung der Wirtschaftskammer Österreich
- Seit Oktober 2001 nationaler Experte in der EU-Kommission, Generaldirektion Binnenmarkt für die Wirtschaftskammer Österreich
- Vortragender am postgradualen Lehrgang „Rechtsinformation und Informationsrecht“ am Juridicum der Uni Wien, zahlreiche Vorträge und Veröffentlichungen

ao.Univ.Prof. Dr. Gabriele Schmölzer**Institut für Strafrecht, Strafprozessrecht und Kriminologie der Karl-Franzens-Universität Graz**

- Studium der Rechtswissenschaften an der Karl-Franzens-Universität Graz (KFUG), ab 1984 Universitätsassistentin an der KFUG sowie im Jahre 1985 wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Kriminologie der Universität Tübingen
- Seit Jänner 1999 habilitiert für die Fächer Strafrecht, Strafprozessrecht und Kriminologie sowie für Informations- und Informatikrecht
- Lehrbeauftragte im Rechtsinformatiklehrgang der KFUG, Fortbildungsveranstaltungen für EDV-Praktiker
- Seit 1.10.2002 Universitätsprofessorin für Strafrecht und Strafprozessrecht an der KFUG
- Seit 1985 umfangreiche Publikations-, Vortrags- und Lehrtätigkeit zu strafrechtlichen und strafprozessualen Fragen der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien

Dipl.-Soz. päd. (FH) Ralf Wischnewski**Drogenhilfe Köln e.V., Fachstelle für Suchtprävention**

- Diplom-Sozialpädagoge, Fachkraft für Suchtprävention bei der Drogenhilfe Köln e.V.
- Projektleiter und Online-Berater des Internetprojektes www.partyack.de
- Trainer des „MOVE – Motivierende Kurzintervention bei konsumierenden Jugendlichen – ein Fortbildungskonzept der Landeskoordination für Suchtvorbeugung in NRW“
- Konzeptentwicklung und Durchführung von suchtpreventiven Informations- und Fortbildungsveranstaltung für MultiplikatorInnen aus den Bereichen Schule und Jugendhilfe
- Entwicklung und Durchführung von Peer-Projekten
- Langjährige Erfahrungen in der Sekundärprävention bei Techno-Veranstaltungen
- Veröffentlichungen zur Suchtprävention im Internet bei den Verlagen Luchterhand und Thieme

FH-Prof. Mag. Lisa Zimmermann**FH Technik Joanneum, Graz**

- 1999-2002 Karl-Franzens-Universität Graz, Doktoratsstudium Sozialpädagogik, Dissertation zum Thema: Online-Jugendberatung – Ist das Internet genug?
 - seit 09/1998 FH JOANNEUM Graz, FH-Lektorin für Englisch & Präsentationstechniken, Studiengangskordinatorin für Internationale Angelegenheiten sowie Koordination von Studierendenprojekten
 - seit 05/1996 Freiberufliche Dolmetscherin & Übersetzerin (Englisch, Ungarisch)
 - 1994 Janus Panonius Universität, Pécs (Ungarn), Gastlektorin
 - 1996–1997 Wirtschaftsuniversität Budapest, Universitätslektorin
- November 2001 – Verleihung des Titels „Fachhochschulprofessor“ als Anerkennung besonderer Leistungen im Bereich des österreichischen Fachhochschulsektors

Feedback

„Ich möchte nochmals für die tolle Tagung danken! Sie stellt einen Meilenstein in der Online-Beratungsgeschichte dar.“ (Lic. phil. I Franz Eidenbenz)

„Gratulation zur tollen Tagung! Ich habe von allen Seiten nur Positivstes und keine [F1]-Rufe vernommen!“ (DSA Harald Kriener)

„Die Forentagung war wirklich ein Bildungshighlight der Spitzenklasse! Brandheiße Themen, super verpackt im High-Tech-Tempel des neuen Tech-Gates. Habe selten eine so offene, konstruktive Stimmung bei Tagungen erlebt. Vernetzung, die anregt und Spaß macht! Gratulation!“ (Mag^a. Judith Smetacek)

Hilfe aus dem Internet

Jugendliche lassen sich bei Problemen zunehmend online beraten

Paul-Arvid Krüger

Wien - „Ich bin schwanger - was jetzt?“ oder „Ich kiffe manchmal, bin ich jetzt drogenabhängig?“ Solche Fragen lassen jugendliche sich gerne. Doch zunehmend suchen sie Antworten und Rat bei Problemen nicht mehr bei ihren Eltern oder Beratungsstellen, sondern im Internet. Grund genug für Jugendberater aus dem deutschsprachigen Raum, auf der von vier Wiener Organisationen veranstalteten Fachtagung „F1 (Tastatur)herd für die Hilfe-mann“ über Chancen und Grenzen von Beratungsangeboten auf Basis von E-Mails, Internetforen und Chats zu diskutieren.

Die Heranzücker für Jugendliche, sich an Onlineangeboten zu wenden, sei wesentlich niedriger, als in eine Beratungsstelle zu gehen, schilderte die Psychologin Beate Mikow von Ant für Jugend und Familie des Wiener Magazins ihre Erfahrung aus der persönlichen Beratung per E-Mail unter www.talkbox.at.



Jugendliche nutzen das Internet in der Schule, wie hier im Bild, aber auch, wenn sie Probleme haben.

Als weiteren Vorteil würden Jugendliche die Anonymität der Netzkommunikation sehen. „Meist suchen sie einen anonymen Informationsantrag getarntem Versuch, aber schon in der zweiten oder dritten E-Mail weiß sich eine große Offenheit ein.“ Dabei trauen sich Jugendliche auch als persönlich empfindende Fragen zu stellen oder heikle Themen

wie Drogen, Einstufungen oder sexuelle Missbrauch anzusprechen. „Sie machen sehr schnell, dass sie ernst genommen werden und auch noch eine Antwort bekommen“, erklärte Mikow die steigende Nachfrage.

Diese Vorteile treffen auch auf andere Hilfsangebote zu. So können Jugendliche per Chat direkt mit einem Berater sprechen oder in moderierten Foren auch mit Gleichaltrigen diskutieren. Ein Blick auf die so Seiten beweist, dass die Angebot angenommen wird. So fragt eine Zwanzigjährige, die das Gefühl hat, in ihrem

Leben nicht geholt zu werden, in einem Forum auf der Wiener Jugendplattform www.wien.at/wi „Bin ich ein Verlustfall?“ 24 Antworten mantern sie auf, wegen, dass sie mit ihrem Problem nicht alleine ist.

Sonntagskollage Ralf Wichterowski hat bei seiner Präventionsarbeit für die Drogenhilfe Köln zudem festgestellt, dass er im Netz Zielgruppen erreichen kann, die um jede Beratungsstelle einen Regen machen würden. „Mit haben auf den Seiten von partypack.de einen Kalender mit allen Technoveranstaltungen rund um Köln. Da schauen Leute aus der Szene vorbei, die vielleicht auch Partydrogen konsumieren – und finden nebenbei Aufklärung zu Extasy und anderen Substanzen.“ 10.000 E-Mail-Anfragen im Monat sprechen für den Erfolg des Katalogs.

Einig hat man sich über auf der Tagung, dass Onlineberatung wegen des beschriebenen Zugangs zu den jugendlichen eine wesentlich notwendige Therapie, etwa bei Selbstmordgedanken oder Drogenmissbrauch, nicht ersetzen kann.

Die Standard Weblogs: www.wien.at, www.11941012.at, www.talkbox.at

