



# ONLINEBERATUNG BEI SEXUALISierter GEWALT IN KINDHEIT UND JUGEND - WIE GEHT DAS?

EINE ANNÄHERUNG AUS  
VERSCHIEDENEN PERSPEKTIVEN



## Impressum

---

**BKSF** – Bundeskoordinierung Spezialisierter Fachberatung  
gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend

Uhlandstraße 165/166

10719 Berlin

Telefon: 030/88 91 68 66

Fax: 030/88 91 68 65

[info@bundeskoordinierung.de](mailto:info@bundeskoordinierung.de)

[www.bundeskoordinierung.de](http://www.bundeskoordinierung.de)

Twitter: @BKSFgegenGewalt

Facebook: FachberatunggegensexuelleGewalt

Instagram: bksfgegengewalt

Redaktion: Ulrike Mund, Katrin Schwedes

Lektorat: Anne Grunwald, Textfeile

Fotos: istock (Titel, Rückseite, S. 12), freepik ( S.7, 20, 25, 28, ),

Pexels /A. Piacquadio (Titel) / V. Okenka (S. 7) / Thuongdaihua (S. 15) / Z. Debottis (S. 15)

Gestaltung/Satz: Warenform

Berlin, Januar 2021

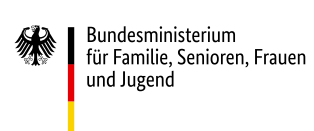
Trägerin:



In Kooperation mit:



Gefördert vom:



# INHALT

---

<b>Vorwort der BKSF-Geschäftsstelle</b>	4
<b>EINFÜHRUNG</b>	
Du bist für uns da (Gedicht)   <a href="#">Steffi</a>	6
„Ich bin so froh, beraten zu werden, ohne dabei jemandem in die Augen blicken zu müssen!“ Onlineberatung aus der Perspektive einer Beraterin   <a href="#">Anke Fürste</a>	7
<b>Perspektiven von Fachberater*innen</b>	
Von analog zu digital und zurück – Onlineberatung als Angebot einer Fachberatungsstelle   <a href="#">Cora Bures</a>	12
Die verlorenen Jahre der digitalen Angebote – zwischen Tilidin und Koks, toxischen Männlichkeitsbildern in den Randbezirken von Berlin und dem Versuch von Fachberatungsstellen, ein (pro-)feministisches Angebot zu schaffen   <a href="#">Lukas Weber</a>	15
Bewährtes und Neues in der Onlineberatung bei Wildwasser Oldenburg Anregungen für die Praxis   <a href="#">Kerstin Koletschka</a>	20
<b>PRAKTISCHES</b>	
Welches Angebot soll ich nehmen?   <a href="#">Leon Weyand</a>	25
Vertraulichkeit beginnt und endet beim Datenschutz – Datenschutz in der Onlineberatung   <a href="#">Corinna Gekeler</a>	28
Besondere Datenschutzerfordernungen bei der Onlineberatung von Kindern und Jugendlichen   <a href="#">Stephan Dreyer</a>	32
<b>PERSPEKTIVE EINER BETROFFENEN</b>	
„...und in mir kam erstmals die Hoffnung auf Hilfe auf“ – Onlineberatung in der Fachberatungsstelle Violetta – Erfahrungen einer Ratsuchenden   <a href="#">Anonym</a>	35
<b>Dank</b>	39

Liebe Kolleg\*innen aus Fachberatungsstellen, liebe Interessierte,

diese Broschüre richtet sich an alle, die zu sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend beraten und sich mit Fragen rund um die Onlineberatung auseinandersetzen. Wir hoffen, dass die Broschüre all jenen, die noch nicht mit Onlineberatung begonnen haben, aber darüber nachdenken, eine erste Orientierung bietet und zu ersten Schritten motiviert. Für all jene, die bereits Onlineberatung anbieten, hoffen wir, dass die Broschüre für neue Ideen sorgt, zum erneuten Durchdenken des eigenen Angebots anregt und im Weitermachen bestärkt.

Als BKSF haben wir uns auf dem Fachtag 2020 mit dem Thema Onlineberatung beschäftigt, aber auch davor und danach sind viele Fragen und Impulse an uns herangetragen worden. Deutlich wurde, wie komplex und vielfältig das Themenfeld ist. Deshalb haben wir uns entschieden, eine Handreichung zum Thema Onlineberatung aufzulegen und darin Expert\*innen aus unterschiedlichen Bereichen zu Wort kommen zu lassen. Entstanden ist eine Broschüre mit Artikeln von Praktiker\*innen aus spezialisierten Fachberatungsstellen, Betroffenen, Datenschutzexpert\*innen und Rechtsanwält\*innen. Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen Autor\*innen dafür, dass sie unser Vorhaben mit ihren Beiträgen ermöglicht haben. Alle Beiträge geben ausschließlich die persönliche Meinung der jeweiligen Autor\*innen wieder.

Den Anfang macht das Gedicht einer Betroffenen, die sich über eine längere Zeit online Unterstützung geholt hat. Ihm folgt ein Beitrag von Anke Fürste, Schattenriss e.V., die als Fachberaterin schon seit vielen Jahren in der Onlineberatung arbeitet und von ihren Erfahrungen mit den Besonderheiten der E-Mailberatung berichtet.

Verschiedene Herangehensweisen und Erfahrungen aus der Praxis werden in drei Artikeln beschrieben. Cora Bures, Brennessel Ravensburg e.V., schildert rückblickend die ersten Schritte einer Beratungsstelle, die sich gerade aufgemacht hat, Onlineberatung einzuführen und umzusetzen. Lukas Weber, HILFE-FÜR-JUNGS e.V., schreibt als Jungenberater zur Perspektive von männlichen Kindern und Jugendlichen. Insbesondere setzt er sich mit dem Status Quo der Onlineberatung auseinander und den aus seiner Sicht bisher nicht ausgeschöpften Möglichkeiten, um die Zielgruppe Jungen besser zu erreichen. Kerstin Koletschka, Wildwasser Oldenburg e.V., hat

praxisnahe Tipps und Empfehlungen für Beratungsstellen zu sexualisierter Gewalt zusammengefasst, die sie auf Basis der langjährigen Erfahrungen ihrer Beratungsstelle Einsteiger\*innen an die Hand geben möchte.

Danach werden technische und rechtliche Aspekte näher beleuchtet. Leon Weyand, DGfPI e.V. und „Wir vor Ort – WvO“, erläutert, welche Beratungsplattformen und Tools welche Vor- oder auch Nachteile mit sich bringen. Die Datenschutzexpertin Corinna Gekeler führt aus, welche datenschutzrelevanten Aspekte bei der Onlineberatung zu beachten sind. Anschließend vertieft Stephan Dreyer, Rechtsanwalt, das Thema Datenschutz mit einem speziellen Fokus auf die Rechtslage in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen.

Die Broschüre schließt mit dem Bericht einer Betroffenen über ihre Erfahrungen mit Onlineberatung, die es ihr ermöglichte, ihren Weg einer Auseinandersetzung mit den erlittenen Gewalterfahrungen zu gehen.

Onlineberatung kann eine persönliche Face-to-face-Beratung nicht ersetzen, sie aber sehr sinnvoll ergänzen – denn die große Vielfalt an Betroffenen und der Situationen, in denen sie Rat suchen, erfordert auch vielfältige Beratungsformen. Onlineangebote können zudem für viele den Zugang zur Beratung erleichtern – auch, aber nicht nur in Zeiten der Pandemie. Dabei ist nicht zu vergessen: Für die Einführung und Umsetzung von Onlineberatung braucht es umfassende (finanzielle) Ressourcen, wie in verschiedenen Artikeln deutlich wird. Denn nur auf dieser Basis ist eine angemessene technische Ausstattung und Vermittlung von Know-how an die Berater\*innen möglich, um die Digitalisierung von Hilfeangeboten für Betroffene von sexualisierter Gewalt gut umsetzen zu können.

Wir wünschen neue hilfreiche Erkenntnisse beim Lesen der Broschüre und freuen uns über Nachfragen, Feedback und Anmerkungen.

## Die BKSF-Geschäftsstelle



## DU BIST FÜR UNS DA

---

### Wenn Steffi und Stefanie sich begegnen

Seit einigen Jahren stehst du uns bei,  
sei es bei Regen oder Sturm,  
mitten in einem Orkan,  
oder bei zuckenden Blitzen!

Werde ich von einem Tsunami überrollt  
und sehe das Jetzt nicht mehr,  
gehe verloren in der grausamen Vergangenheit,  
drohe ich in ihr zu ertrinken,  
wirfst du mir einen Rettungsring zu.

An Tagen, wo ich die Sonne weder sehen noch spüren kann,  
spiegelst du mir wider,  
dass, neben all dem Schweren,  
es auch immer wieder hell wird.  
Sonnenlicht, die dunkle Hölle erleuchtet,  
selbst, wenn ich nichts mehr sehe!  
Die Wärme nicht fühle und das Licht nicht wahrnehme.

An Tagen, wo ich keine Worte finde,  
aber gefangen bin, in mir selbst,  
schaffst du durch deine Fragen,  
eine Verbindung zu mir.

Lässt mich damit nicht allein!  
Du bist uns eine große Hilfe und wir haben dich gern.  
Deine Worte berühren uns tief im Herzen,  
und die Hoffnung auf ein leichteres Leben,  
mit weniger Schmerz,  
lässt du mich nicht vergessen!

Dafür haben wir viel zu selten Dankeschön gesagt!!!  
Danke, dass es dich gibt!  
Danke, dass du über Jahre hinweg uns beistehst!  
Danke, für all die Wärme, die ich von dir empfangel!

Steffi und die anderen  
sagen „ihrer“ Stefanie,  
DANKE, dass es dich gibt!

verfasst von „**Steffi und die anderen**“ am 21.12.2018  
vom **Frauenkrisentelefon e.V. Berlin** für die Veröffentlichung zur Verfügung gestellt

## „ICH BIN SO FROH, BERATEN ZU WERDEN, OHNE DABEI JEMANDEM IN DIE AUGEN BLICKEN ZU MÜSSEN!“

### Onlineberatung aus der Perspektive einer Beraterin

Anke Fürste

„Sag mal: Ist das nicht sehr schwierig, eine Person zu beraten, die dir nicht gegenüber sitzt und bei der du nicht ihre Mimik, Gestik und ihren Ausdruck sehen kannst?“ „Du weißt doch gar nicht, welche Person dir schreibt und wie das ankommt, was du dann antwortest, oder?“ – Diese Fragen wurden mir in den zehn Jahren, in denen ich mittlerweile online berate, sehr oft gestellt. Für mich ist diese Beratungsform jedoch schon so selbstverständlich geworden, dass ich die Reduktion auf den schriftlichen Kanal gar nicht mehr so bemerkenswert finde. Doch wie erlebe ich inzwischen die Onlineberatung und wie war die Entwicklung dahin?



Als ich 2010 in der Beratungsstelle Schattenriss e.V. in Bremen speziell dazu eingestellt wurde, die Onlineberatung aufzubauen, kannte ich die bereits bestehende Praxis noch nicht in all ihrer Vielfalt. Ich wusste zu dem Zeitpunkt noch nicht, dass sich Onlineberatung bei der Telefonseelsorge schon seit 1995 etabliert hatte und es schon einiges an Expertise und Forschung zu dem Thema gab. Was ich aber wusste: dass Schreiben ein großes Potenzial beinhaltet, sich mitzuteilen, wenn Sprechen nicht möglich ist. Ich konnte mir gut vorstellen, dass das Schreiben insbesondere bei sexualisierter Gewalt eine Chance birgt, das „Unaussprechliche“ bei dem immanenten Geheimnisdruck sowie scham- und schuldbehaftete Themen zu benennen.

Es war gut, durch die Projektförderung ausreichend Zeit zu haben, mich nicht nur inhaltlich in die Methodik der Onlineberatung einzuarbeiten, sondern mir auch das technische Wissen dafür anzueignen. Nach der intensiven Beschäftigung mit den verschiedenen technischen Möglichkeiten und Konzepten von Onlineberatung konnte bei Schattenriss eine Onlineberatungsplattform realisiert werden. Die Möglichkeit einer anonymen Beratung und die Datensicherheit hatten dabei einen hohen Stellenwert. Die Onlineberatung aufzubauen war wie die Einrichtung eines

Beratungsraums: Wie groß soll er sein? Welche Funktionen soll er haben? Wie soll er gestaltet sein? Was brauchen Mädchen\*<sup>1</sup> unterschiedlichen Alters, um sich dort wohlfühlen? Die Ratsuchenden sollten sich auch in dem virtuellen Beratungsraum wohlfühlen, Vertrauen aufbauen können. Auch wenn wir unsere Zielgruppe aus zeitlichen Gründen nicht über die gesamte Dauer der Entwicklung einbeziehen konnten, so war es mir wichtig, dass wir zumindest von einigen Mädchen\* aus einer Mädcheneinrichtung ein Feedback bekamen, bevor wir online gingen.

Während der Aufbauphase kamen schon immer mal in unserem E-Mail-Postfach Anfragen von betroffenen Mädchen\* aus ganz Deutschland an, die auf diesem Weg Hilfe suchten. Eine Schreiblerin fühlte sich durch unsere schriftliche Beratung direkt ermutigt, sich ihrem Vater anzuvertrauen, dass der Stiefvater ihr gegenüber sexuell übergriffig war. Das war für mich sehr eindrücklich, dass sie mit unserer Unterstützung damals diesen Schritt direkt umgesetzt hat und die Gewalt beenden konnte. Diese Erfahrung zeigte mir aber auch bereits in der Entwicklungsphase der Onlineberatung, wie sinnvoll und zeitgemäß dieses Beratungsangebot ist und dass es einen weiteren Zugangsweg für Betroffene darstellt, sich selbstständig Unterstützung zu holen.

Diese Möglichkeit für Ratsuchende, selbst sehr stark auf den Beratungsverlauf einwirken und auch mehr Kontrolle haben zu können, ist eine besondere Qualität für Menschen, die Traumatisches erlebt haben: Ich habe erlebt, dass die Onlineberatung besonders für solche Menschen ein hilfreiches Angebot sein kann, die bereits Ohnmachtserfahrungen, insbesondere auch mit Hilfesystemen, gemacht haben. Vielen, die das Angebot nutzen, wurde vorher nicht geglaubt, ihre Wahrnehmungen wurden in Zweifel gezogen, Diagnosen gestellt, Medikamente verschrieben, ihnen wieder Gewalt angetan etc. Andere wiederum schreiben, wenn es um ein besonders tabubehaftetes Thema geht: z.B. um sexualisierte Gewalt in religiösen Gemeinschaften oder sexualisierte Gewalt durch weibliche\* Personen. Manche berichten über ein großes Ausmaß von Gewalt durch verschiedene Täter\*innen, über organisierte Gewaltstrukturen, die z.T. auch sadistische Gewalt und Folter beinhalten. Meiner Erfahrung nach wird die Onlineberatung vor allem von Ratsuchenden genutzt, die auf vielfache Weise traumatisiert worden sind.

Oft heißt es, dass sexualisierte Gewalt kein Tabu mehr sei, dass heute ja darüber geredet werden könne. Sicher ist es anders als in den 1990er Jahren, als viele Fachberatungsstellen entstanden. Doch nach meinem Eindruck sind die zentralen Themen für die Betroffenen noch die gleichen wie damals. Das scheint mir besonders in der Onlineberatung deutlich zu werden, weil die Ratsuchenden hier ihre Fragen, Gedanken und Gefühle freier formulieren: Oft geht es um Zweifel an der eigenen Wahrnehmung, Zweifel, ob das sexualisierte Gewalt ist, was sie erleben, ob sie selbst schuld sind, ob ihnen jemand glauben würde und ob sie überhaupt ein Anrecht auf Hilfe haben.

Tatsächlich ist das Ausmaß der Gewalt, das in der Onlineberatung beschrieben wird, oft sehr groß. Es ist dabei gut zu wissen, dass ich als Beraterin in der Arbeit die gleichen Distanzierungsmethoden anwenden kann, die ich auch den Ratsuchenden empfehle.

Manche trauen sich das erste Mal in der Onlineberatung darüber zu schreiben, weil ihnen Bestrafung angedroht wird, wenn sie darüber reden. Von daher ist es für mich sehr nachvollziehbar, dass es Zeit braucht, um der Beraterin\* zu vertrauen. Es ist für mich immer wieder sehr beeindruckend,

---

1 Das \* soll die Diversität innerhalb dieser Gruppe abbilden und auch die mit einbeziehen, die sich nicht geschlechtlich verorten möchten.



wenn ich diesen kleinschrittigen Prozess einer Ratsuchenden begleiten darf, wie sie sich vorsichtig im Schreiben annähert, bevor sie Hilfe annehmen kann.

*„Hm, was bei mir Panik auslöst, wenn ich darüber nachdenke, Hilfe anzunehmen? - Für mich ist es eine schreckliche Vorstellung mit jemand über so private Dinge zu sprechen und ihm dabei auch noch in die Augen blicken zu müssen.“<sup>2</sup>*

Für viele bedeutet es eine Entlastung, dass sie einfach mit ihrem Anliegen gesehen werden können, ohne Ablenkung durch das äußere Erscheinen, welches auch oft Bilder erzeugt.

*„Ich möchte einfach Raum finden, um über das, was ich alles in den letzten zehn Jahren erlebt habe, zu reden ... ohne dass man mich dafür gleich irgendwohin schicken will, ohne dass man mich komisch anguckt. Ich möchte einfach ernst genommen werden und dass jemand da ist, der sagt: ‚Ich weiß wie du dich fühlst, du bist nicht allein!‘ – Denn bisher war ich es immer...“*

Für mich sind das besondere Momente, die mich immer wieder sehr berühren:

- wenn ich in dem Geschriebenen spüre, wie groß die Überwindung ist, sich jemanden mitzuteilen,
- wenn die Ratsuchenden ihre Gedanken und Gefühle in Worte fassen und ganz eigene Bilder und Beschreibungen finden,
- wenn sie einen weiteren Schritt für sich wagen, eine Erkenntnis haben, Anregungen und Übungen ausprobieren und mitteilen, wie diese wirken.

Eine Ratsuchende ermutigte ich, sich vorzustellen, welche weiteren Schritte sie brauche, um weitere Hilfe anzunehmen und daran zu arbeiten, dass es ihr besser geht:

*„Sicherlich wäre es das Richtige, weitere Hilfe anzunehmen. Bestimmt würde mir das auch weiterhelfen, aber mich dazu zu überwinden ... Ich frage mich, inwiefern ich andere Möglichkeiten habe, Hilfe in kleinen Schritten anzunehmen – mal abgesehen von eurem Angebot. Der nächste Schritt wäre ja logischerweise die Face-to-Face-Beratung und das ist gerade irgendwie keine angenehme Vorstellung für mich! (...) Der erste Schritt wäre den Mut zu fassen und mich zu überwinden, überhaupt weitere Hilfe anzunehmen und einen Termin zu vereinbaren. Dann wäre die nächste Stufe genügend Vertrauen zu fassen, um miteinander arbeiten zu können. Ich müsste mich mit meiner Vergangenheit (kontrolliert) auseinandersetzen und viel an mir arbeiten.“*

Dies sind Momente, in denen aus der Isolation und dem Gefühl des Allein-Gelassen-Seins über den Onlinekontakt eine Verbindung hergestellt werden kann: ein Kontakt, der im besten Fall ermutigt, wieder Vertrauen in die eigene Wahrnehmung gibt und eine neue Erfahrung in der Beratung ermöglicht.

Den virtuellen Beziehungsaufbau erlebe ich daher als vorsichtiger und oft noch kleinschrittiger als den Face-to-face-Kontakt. Berater\*innen und Ratsuchende handeln viel mehr miteinander

.....  
2 Die Zitate sind anonymisiert und verfremdet.

aus, schauen, was die gemeinsamen Ziele sind und die ratsuchende Personen können für sich in Ruhe überlegen, was sie wann preisgeben möchten. Zum Beispiel kann die Ratsuchende Fragen bei der Onlineberatung viel besser ignorieren und unbeantwortet lassen. Sie kann entscheiden, was sie von sich mitteilt oder auch verschweigt. Vielen fällt es leichter, hier Namen unterschiedlicher Persönlichkeitsanteile zu nennen, sie sogar schreiben zu lassen. Oder genau das Gegenteil: Onlineberatung erleichtert einigen, sich mit den verschiedenen Anteilen zu zeigen, eine Einordnung und Sortierung vorzunehmen, und kann dadurch die Kooperation im Inneren verbessern.

Es gibt auch Situationen, in denen ich als Beraterin ein Gefühl von Unsicherheit bekommen kann, weil ich nicht genau weiß, welche Person mir am anderen Ende eigentlich schreibt. Es gab sehr wenige Situationen, in denen ich bei den Schilderungen ein merkwürdiges Gefühl hatte und vermutete, dass sie nicht der Wirklichkeit entsprachen. Doch da half mir meine Haltung, mein Gegenüber auch damit anzunehmen und ernst zu nehmen: Es wird einen guten Grund geben, wieso die Person sich gerade in einer Onlineberatungsstelle zu sexualisierter Gewalt so präsentiert.

An anderer Stelle kann die Beratungssituation intensive Gefühle bei mir auslösen: Die Dynamik der Gewalt kann sich bei mir darin widerspiegeln, dass ich mich zeitweise ohnmächtig, wütend und ausgenutzt oder auch als rettende, allwissende Beraterin empfinde. Genauso kann es passieren, dass ich als Beraterin die Adressatin für die Wut und andere schwierige Gefühle der Ratsuchenden bin. Wenn ich diese Gefühlsübertragungen wahrnehme, ist es gut, wenn ich innehalte, mir Raum gebe und mit meinen Kolleginnen\* mein Erleben und meine Gefühle teilen und besprechen kann. Tatsächlich kann es durch die Intensität des Schreibens passieren, dass die Beraterin in eine Dynamik hineingezogen wird, die die Grenzen verschwimmen lässt: Es besteht die Gefahr, dass klare Rahmenbedingungen aufgeweicht oder auch Rollen verlassen werden. Daher hat es sich meiner Ansicht nach bewährt, dass wir neben der Fallbesprechung auch 4-Augen-Teams bilden, in denen wir uns gegenseitig in regelmäßigen Abständen ein Feedback zu unseren Onlineberatungen geben.

Ich habe in der Onlineberatung gelernt, dass es besonders wichtig ist, Zeit zu haben. Mir selbst als Beraterin Zeit zu nehmen, um genauer zu lesen, genauer zu sehen, genauer wahrzunehmen. Das Schriftliche bietet die Möglichkeit der Verlangsamung. Eine Antwort am gleichen Tag ist nicht immer sinnvoll, denn Manches muss auch noch etwas wirken. Das setzt einen Gegenpol zur digitalen Omnipräsenz und zum Immer-online-Sein. Dadurch gibt diese Form der Kommunikation aber auch wieder Zeit: für die Ratsuchenden, um sich zu orientieren, hinzuspüren, abzuwägen, Entscheidungen zu treffen, weiterzugehen ... Ich betrachte dies auch als eine Übung in Achtsamkeit, sowohl für mich als Beraterin, als auch für die Ratsuchenden. In diesem besonderen Raum finden Mentalisierungsprozesse statt, die wieder mehr Selbstbestimmung und Zugang zu den eigenen Ressourcen ermöglichen.

Onlineberatung ist für mich eine sehr besondere Beratungsform: Durch die Worte und Zeichen wird mein Gegenüber spürbar. Es entsteht ein Kontakt, der mir andere Seiten zeigt und für mich erfahrbar machen kann als die Face-to-face-Beratung. Ich bin immer wieder überrascht, dass die Ratsuchenden nach und nach sehr offen und vertraulich über ihre Gedanken und Gefühle schreiben können. Doch besonders beeindruckt mich immer wieder, mit welcher Kreativität sie leidvollen Erfahrungen begegnen: die vielfältigen Überlebensfähigkeiten auch unter schwierigsten

ten Bedingungen. Viele haben schon vorher einen Zugang zum Schreiben gehabt und senden mir Geschichten und Gedichte mit. Andere schicken Fotos von Bildern, die sie gemalt haben oder Fotos von ihren Tieren oder geben mir Einblick in ihr vielfältiges Wissen. So habe ich in all den Jahren sehr viel von den Ratsuchenden gelernt und fühle mich dadurch immer wieder sehr beschenkt und bin dankbar dafür, dass sie mich ein Stück in ihre Welt hineinblicken lassen haben.

Im Hinblick auf die technischen Voraussetzungen für Onlineberatung ist zu bedenken, dass es fortwährend Weiterentwicklungen gibt und es immer wieder Anpassungen braucht, die auch finanziell berücksichtigt werden müssen. So haben wir im Laufe der Jahre immer wieder verschiedene Neuerungen an der Software vornehmen müssen, damit keine Sicherheitslücken entstehen, aber auch, um dem Nutzungsverhalten der Zielgruppe Rechnung zu tragen.

Onlineberatung ist für mich eine faszinierende Beratungsform, die viele Möglichkeiten des Empowerments für Betroffene bietet. Ich wünsche mir, dass noch viel mehr Fachberatungsstellen diese Beratungsform mit sicherer Software anbieten, damit Ratsuchende überall in Deutschland den Zugangsweg frei für sich wählen können. Es wäre schön, wenn perspektivisch über eine gemeinsame Beratungsplattform möglichst viele Fachberatungsstellen Onlineberatung anbieten, um die personellen und finanziellen Ressourcen zu bündeln.

*„Ich wollte dir nur sagen, dass du mir sehr geholfen hast. Außerdem lebe ich noch, sonst würde ich diese Zeilen hier nicht schreiben können. Zum ersten Mal habe ich das Gefühl, dass ich viel versucht habe, auch wenn noch ein meilenweiter Weg vor mir liegt ... DANKE.“*

### **Anke Fürste**

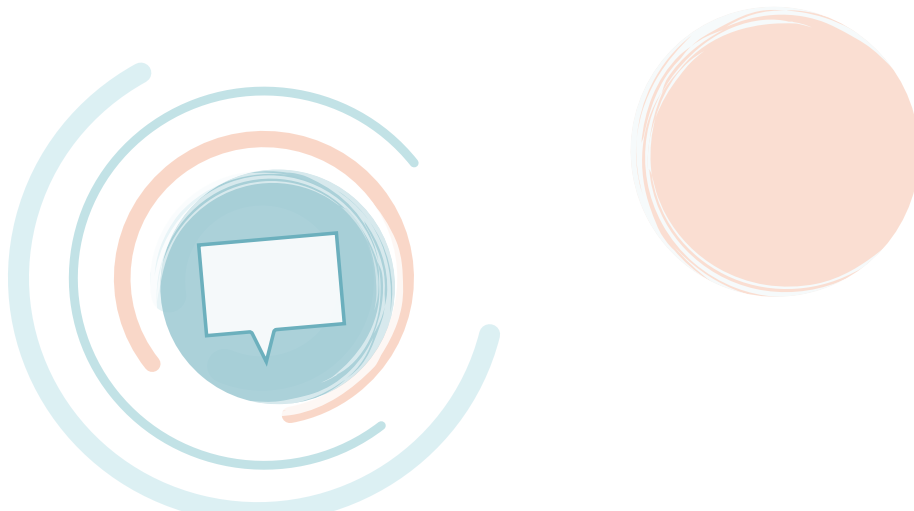
---

ist Diplom-Sozialpädagogin, Heilpraktikerin für Psychotherapie, Traumafachberaterin (DeGPT), Onlineberaterin (DGOB) und seit 2010 Fachberaterin bei Schattenriss e.V.

Schattenriss e.V. ist seit 1997 eine Beratungsstelle gegen sexuellen Missbrauch an Mädchen\* in Bremen, bietet Beratung für Mädchen\*/junge Frauen\* zwischen 6 und 27 Jahren, für Angehörige/Freund\*innen und Fachpersonen. Seit Februar 2011 verfügt die Beratungsstelle über ein Onlineangebot.

Kontakt: [fuerste@schattenriss.de](mailto:fuerste@schattenriss.de); [info@schattenriss.de](mailto:info@schattenriss.de)

Webseiten: [www.schattenriss.de](http://www.schattenriss.de); [www.schattenriss-onlineberatung.de](http://www.schattenriss-onlineberatung.de)



# VON ANALOG ZU DIGITAL UND ZURÜCK – ONLINEBERATUNG ALS ANGEBOT EINER FACHBERATUNGSSTELLE

---

Cora Bures

Wie kam es zur Erweiterung des digitalen Angebots in unserer Fachberatungsstelle? Wir stellten uns – im Rahmen des Bundesmodellprojekts *Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt (WvO)* – die Frage, wie wir vor allem Kinder und Jugendliche niederschwelliger erreichen könnten. Kinder und Jugendliche nutzen Wege, die ihnen Anonymität sichern, und verwenden vor allem ihr Handy zur Kommunikation. So war schnell klar: Wir sollten uns Möglichkeiten der digitalen Kommunikation anschauen. Zuvor war es nur möglich, die Fachberatungsstelle anzurufen oder uns eine E-Mail zu schreiben – allerdings nicht verschlüsselt.



## Onlineberatung – was ist das?

Wir entschieden uns, die Onlineberatung als Angebot in unsere Arbeit zu integrieren. Doch die Vorstellungen im Team waren sehr unterschiedlich – je nach Alter und Erfahrung mit den digitalen Medien. Und so blieb diese Projektidee zunächst auf der To-do-Liste – bis die Corona-Krise kam. Nun sollte plötzlich alles ganz schnell gehen. Videoberatung sollte die Alternative zur Präsenzberatung sein.

Das WvO-Projektteam unserer Fachstelle nahm an einem Onlineseminar teil, um zu erfahren, was unter Onlineberatung zu verstehen ist und worauf dabei geachtet werden muss. Der Kollege mit den meisten Erfahrungen im Umgang mit der digitalen Welt schmunzelte über das Erstaunen der Kolleginnen, als sie erkannten, was hinter dem Begriff Onlineberatung steckt: Chat – E-Mail – Videoberatung. Und jede Form hat ihre Besonderheiten, ihre spezifischen Voraussetzungen, teils ihre eigene Sprache und auch bevorzugte Zielgruppen.

## Onlineberatung – wie geht das?

Als die Kolleg\*innen ihre Erkenntnisse aus dem Seminar an das Gesamtteam weitergaben, wurde deutlich, dass die Installierung dieser digitalen Beratungsformen viel Zeit kostet und ihr nicht nur

äußere, sondern auch innere Hindernisse im Weg stehen. Welche Portale könnten wir nutzen? Wer aus dem Team kann sich wirklich auf diese sogenannten neuen Medien einlassen? Sind die technischen Voraussetzungen da? Welche Kosten kommen auf uns zu? Welche Risiken gibt es? Es folgte eine längere Phase der Recherche und Orientierung.

### **Onlineberatung – was nutzen wir?**

Die Teammitglieder, die sich bisher kaum mit der Thematik auseinandergesetzt hatten, verstanden gar nicht, warum nicht sofort gestartet werden konnte. Doch die Recherche, welche Portale in Frage kommen, was sie erfüllen und was nicht, kostete viel Zeit und auch Geduld. Zoom war schnell aussortiert, weil es die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen nicht erfüllt. Aber welches Onlineportal ermöglicht einen datenschutzkonformen Mailverkehr, bietet eine Chatfunktion und die Möglichkeit der Videoberatung, aber auch der Videokonferenz? Nach langer Abwägung fiel die Entscheidung, Jitsi zu nutzen. Ein verschlüsselter Mailverkehr gehört nicht zum Angebot von Jitsi, aber die Videoberatung und daneben auch der Chat. Jitsi nutzt Server in Deutschland und es gibt die Möglichkeit, einen eigenen Server zu mieten und somit datenschutzrechtlich gut abgesichert zu sein. Auf die Entscheidung folgte eine Experimentierphase mit kostenlosen Jitsi-Räumen: Da Teamsitzungen aufgrund der Corona-Regelungen nicht mehr in Präsenz möglich waren, gab es stattdessen Videokonferenzen. Die erste Viertelstunde war meist nötig, um uns gegenseitig zu unterstützen, bis endlich die Verbindung für alle funktionierte. Wir entschieden uns dafür, uns einen Server zu mieten, damit auch eine technisch sichere Verbindung möglich sein würde.

### **Onlineberatung – wer nutzt was?**

Die technischen Voraussetzung waren nun vorhanden. Alle hatten ein Laptop, es wurden Headsets angeschafft und der Vertrag mit dem Anbieter war unterschrieben.

Inzwischen waren die coronabedingten Kontaktbeschränkungen wieder gelockert. Präsenzberatung war möglich und die Klient\*innen wollten sich lieber vor Ort beraten lassen oder telefonieren. Oft fehlten ihnen auch die technischen Voraussetzungen für eine Videoberatung oder die WLAN-Verbindung auf dem Land reichte nicht aus. Bei Erstanfragen äußerten Ratsuchende den Wunsch, die\*den Berater\*in erst mal live erleben zu wollen, nicht online. Sehr gut angenommen wird das Medium vom Team für Absprachen, Teamsitzungen oder kollegiale Beratung, aber auch für Videokonferenzen mit Arbeitskreisen und anderen Gremien. Auf dem digitalen Weg ist ein schneller, meist unkomplizierter Kontakt möglich – wenn die andere Seite bereit ist, sich darauf einzulassen.

### **Onlineberatung – was ist möglich und was ist notwendig?**

Die Möglichkeit, uns videobasiert absprechen und austauschen zu können, bereichert unsere Arbeit. Die Netzwerkarbeit ist damit flexibler und vielfältiger geworden. Der Austausch zu dritt, zu viert ist schneller möglich – zuvor hatten wir stattdessen stets nur in Zweierkonstellationen telefoniert. Auch Termine mit größeren Gruppen sind mit Videokonferenzen schneller möglich, da die Fahrwege wegfallen.

Für die Beratung benötigt das Team Wissen und Erfahrung, um den Unsicherheiten der Zielgruppe, sich auf Onlineberatung einzulassen, gut zu begegnen. Die Berater\*innen benötigen nicht nur technische Kompetenzen, sondern vor allem methodisches Know-how: Wie kann ich in der Onlineberatung – im Chat, per E-Mail oder in der videogestützten Beratung – eine\*n Klient\*in



stabilisieren, wenn es um sensible Themen geht? Wie kann ich Methoden digital umsetzen, die in der Präsenzberatung ganz einfach möglich sind? Wie kann ich Online-Seminare oder Videokonferenzen lebendig gestalten? Zudem müssen das Zeitmanagement und die Termingestaltung der Fachberatungsstelle und der Berater\*innen an die veränderten Bedingungen angepasst werden.

## Von analog zu digital – wie geht's weiter?

Auf dem Weg, uns den digitalen Medien zu öffnen, sind neue Türen aufgegangen. Wir denken die Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit neu. Die Website der Fachberatungsstelle wurde überarbeitet. Die Fachstelle ist auf Instagram und Facebook präsent. Das Kontaktformular ist nutzer\*innenfreundlicher geworden. Für die Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit werden Videoclips entstehen. Und wir entwickeln aktuell ein eigenes Konzept speziell für die Onlineberatung. Neben der Onlineberatung bieten die digitalen Medien große Chancen, Zielgruppen zu erreichen, die keine Flyer mitnehmen oder für die die Hürde zu hoch ist, zu einer Infoveranstaltung zu gehen.

Damit die Onlineberatung eine Selbstverständlichkeit wird, braucht es Zeit und die Bereitschaft, sich auf ungewohnte Kommunikationsformen einzulassen. Die eigene Sicherheit, aber auch eigene Zweifel übertragen sich auf die Zielgruppe, die mit den digitalen Medien erreicht werden soll. Daher braucht es im Team eine *gute Vorbereitung*, um Onlineberatung professionell anbieten zu können. Ein\*e Mitarbeiter\*in als Datenschutz- und Onlinebeauftragte\*r ist von Vorteil.

Bei all diesen Überlegungen sollte der Mensch immer im Fokus bleiben, nicht das Medium. Bei aller Digitalisierung darf die analoge Arbeitsweise nicht vergessen werden. Beide Formen haben in heutiger Zeit ihre besondere Bedeutung und dürfen sich weiterentwickeln. Eine Jugendliche meinte, dass sie den direkten Kontakt noch mehr bevorzuge, seitdem in der Schule nur noch online gelernt werde. Sie nahm eine weitere Form der Beratung bei uns an: *Walk to Talk* – Beratung im Freien.

### Cora Bures

Heilpädagogin, M.A. Systemische Beratung und ausgebildet in Traumatherapie, -pädagogik und -beratung, Leitung und Geschäftsführung der Fachberatungsstelle Brennessel e.V. in Ravensburg.

Die Beratungsstelle Brennessel e.V. bietet Hilfe bei sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend an und berät Betroffene und deren Bezugs- und Vertrauenspersonen. Seit kurzem gibt es dort auch das Angebot der Onlineberatung.

Kontakt: [kontakt@brennessel-rv.de](mailto:kontakt@brennessel-rv.de)

Webseite: [www.brennessel-rv.de](http://www.brennessel-rv.de)

# DIE VERLORENEN JAHRE DER DIGITALEN ANGEBOTE – ZWISCHEN TILIDIN UND KOKS, TOXISCHEN MÄNNLICHKEITSBILDERN IN DEN RANDBEZIRKEN VON BERLIN UND DEM VERSUCH VON FACHBERATUNGSSTELLEN, EIN (PRO-)FEMINISTISCHES ANGEBOT ZU SCHAFFEN

---

## Ein Kommentar

Lukas Weber

*„Gib mir Tilidin, ja, ich könnte was gebrauchen  
Wodka-E, um die Sorgen zu ersaufen  
Alles, was ich weiß: Liebe kann man sich nicht kaufen.“*

Diese Lyrics aus dem im Jahr 2019 erschienenen Song von Capital Bra und Samra sind in den Randbezirken von Berlin unter Jungen\* ein Dauerbrenner, auch heute noch. Auf der Videoplattform YouTube hat der Track über 71.000.000 Aufrufe – auch die darin enthaltenen Stereotype haben also eine enorme Reichweite.



Viele Jungen\*, mit denen ich arbeite, identifizieren sich mit den beiden Rappern und ihren Aussagen oder lassen sich zumindest davon begleiten. Wenn ich mit ihnen in Beratungen oder der aufsuchenden Vor-Ort-Arbeit über Männlichkeitsbilder spreche, sind ihre Zukunftswünsche, Gangster und Rapper, Influencer und Pro Gamer zu werden. Es vergeht kaum eine Beratung, ein Gespräch oder eine Präventionseinheit, ohne dass Jungen\* „toxische“ Männlichkeitsbilder reproduzieren oder darauf Bezug nehmen. Es gilt also ständig, diese Bilder zu reflektieren.

Wenn ich mit Jungen\* über das Opioid Tilidin spreche, weil sie ihren Stars näher sein wollen, über sexualisierte Grenzüberschreitungen auf XTC oder die neueste Nummer eines Kokstaxis, wird sehr schnell klar, ich selbst bin alt geworden. Musikstars wie Capital Bra haben keinen

Einfluss mehr auf mich und meine Entscheidungen, sehr wohl aber auf viele Jungen\* in meinen Beratungen.

Daher sehe ich es auch ein Stück weit als meine Aufgabe an, nahe an den Lebensrealitäten von Jungen\* zu bleiben, um auf Augenhöhe mit ihnen ins Gespräch zu kommen. Den Mittelweg zwischen meiner pro-feministischen Haltung und der Akzeptanz von „toxischen“ Männlichkeitsbildern, die die Realität von Jungen\* widerspiegelt, immer wieder zu finden und zu reflektieren, ist dabei die größte Herausforderung.

Wenn du in der direkten Arbeit mit Kindern und Jugendlichen bei Wörtern wie GZUZ, Mero, Fortnite, PUBG, Minecraft und Discord sofort mitreden kannst, bist du auf einmal interessant bei vielen Jungen\*.

In diesem Konglomerat an Anforderungen stecken wir jeden Tag, wenn wir niedrigschwellige (digitale) Beratungsarbeit leisten wollen. Sicherlich ist mein Jungen\*blick in diesem Kommentar sehr stark auf stereotype Jungen\* gerichtet, laute, aggressive, teils abgehangte und von Männlichkeitsattributen strotzende Jungen\*, doch gerade auch diese Zielgruppe hat einen enormen Bedarf an digitalen Angeboten. Diese Jungen\* leben, fühlen, spüren, überschreiten Grenzen und unterscheiden dabei nicht zwischen analog und digital, es ist **eine** Lebensrealität. Auch die Gefühle und Erfahrungen, die sie sammeln, wenn ihre eigenen Grenzen überschritten werden, sind **eine** Gefühlswelt und können dabei nicht in analog und digital getrennt werden.

Daher kann ich die Frage, die mir von der BKSF gestellt wurde, „Für wen spielt Onlineberatung eine Rolle?“, eigentlich gar nicht richtig beantworten. So benannt, ist diese Frage aus der Komfortzone der Fachberatungsstellen heraus gestellt, nicht jedoch eine Frage nach den wirklichen Bedarfen von Betroffenen, insbesondere Kindern und Jugendlichen.

Für wen spielt Onlineberatung eine Rolle? Das kann nur von Betroffenen beantwortet werden, die sich:

1. bewusst darüber sind, dass sie von sexualisierter Gewalt betroffen sind,
2. dies verstehen, etwas ändern wollen und aktiv nach Hilfe suchen,
3. den Weg zur (Online-) Fachberatung finden,
4. digital versiert genug sind, auf dem Weg nicht aufzugeben,
5. und dann ein teils kompliziertes Verfahren der Anmeldung durchlaufen müssen, um den Standards der Datenschutzrichtlinien zu entsprechen.

Dies sind aber Personen, die in den meisten Fällen über 16/18 Jahre alt sind.

Wir vergessen dabei aber die vulnerable Gruppe der unter 16-Jährigen, die selbstverständlich auch im digitalen Feld unterwegs sind. Es als eine Gefühls- und Lebenswelt betrachten. Daher wäre es von größter Wichtigkeit, genau diese Gruppe in den Fokus der Onlineberatung zu nehmen. So niedrigschwellig wie möglich, denn jeder zusätzliche Klick auf dem Weg zur Unterstützung ist ein Klick zu viel, in dieser schnelllebigen Welt von Tweets, Storys und Posts.

Die Frage der Zukunft müsste also lauten: Wie erreichen wir die 10-16-Jährigen mit digitalen Angeboten, die in ihrer Lebenswelt realisierbar sind?



## Für wen spielt Onlineberatung eine Rolle?

Für genau diese Gruppe, wenn wir unsere Angebote anpassen.

Dabei ist es elementar, bei digitalen Angeboten nicht nur die direkte Onlineberatung in klassischen Gesprächsformen zu bedenken, sondern verstärkt in die digitale Präventionsarbeit zu gehen. Dazu gehört es,

1. (auch digital) Kindern und Jugendlichen das Wissen über sexualisierte Gewalt zu geben,
2. ihnen niedrigschwellige und schnelle Zugänge zum Thema zu ermöglichen, und zwar angepasst an ihre Lebensrealitäten,
3. mit Menschen zu kooperieren, die schon im Kontakt mit den Zielgruppen sind.

Denn nur dadurch können wir es erreichen, Kindern und Jugendlichen Unterstützungsmöglichkeiten aufzuzeigen.

Gerade der dritte Punkt ist sicherlich der schwierigste Part, da wir dafür meines Erachtens nach Teile unserer Fachlichkeit aufgeben und fachfremden Menschen Vertrauen schenken müssten. Zumindest müssten wir darüber diskutieren, ob und wie wir mit Menschen zusammenarbeiten, die im digitalen Bereich und damit auch in den Lebensräumen von Kindern und Jugendlichen bereits feste Größen sind, auch wenn diese noch nie von einem (pro-)feministischen Ansatz gehört haben oder gar selbst „toxische“ Männlichkeitsattribute verkörpern.

Wenn wir erfolgreich gegen sexualisierte Gewalt an Kindern und Jugendlichen vorgehen wollen, müssen wir uns anschauen, welche Vorbilder sie aktuell bereits haben. Auf wen hören die Kinder und Jugendlichen heutzutage, wenn sie nicht das Glück haben, aus fördernden und unterstützenden Verhältnissen zu kommen?

Wir haben nicht die Möglichkeit, in alle Schulen des Landes zu gehen und jedes Kind zu stärken, Kinderschutzkonzepte für alle Einrichtungen zu begleiten. Wir brauchen Statements, Kampagnen und andere Botschaften, vielleicht auch von Capital Bra, GZUZ und Konsorten. Wir brauchen vielleicht weniger digitale Sozialarbeiter\*innen mit Angeboten, die ohnehin nur von Kindern und Jugendlichen aus elitären und sehr reflektierten Kreisen genutzt werden, sondern mehr bereits vorhandene Vorbilder, die unsere Themen an die Kinder und Jugend bringen. Denn dies sind die Stimmen, die viele Kinder und Jugendliche erreichen.

Es ist wichtig und sinnvoll, wenn Fachberatungsstellen digitaler werden. Es ist wünschenswert, wenn Fachberatungsstellen digitale Beratungen anbieten, denn die Zielgruppe der 16+-Jährigen nutzt diese ja!

Es ist zu unterstützen, wenn Fachberatungsstellen, die BKSF oder der Missbrauchsbeauftragte der Bundesregierung auf Facebook gelangen oder zu Instagram wechseln. Aber seien wir ehrlich zu uns selbst: Die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen erreichen wir darüber kaum.

Wir müssen uns nur vor Augen halten: Wenn Erwachsene in Felder vorstoßen, in denen Kinder und Jugendliche bereits aktiv sind, beginnt die neue Generation in der Regel, stattdessen ein anderes Feld für sich zu entdecken und einzunehmen, sie zieht also einfach weiter. Ich kenne

bisher keine Fachberatungsstelle, die etwas auf TikTok macht oder einen YouTube-Kanal hat, der **wirklichen** Anklang bei Kindern und Jugendlichen findet. Es wäre ggf. auch kontraproduktiv, uns dies zur Aufgabe zu machen, da die Zielgruppen (der nicht Geförderten und Unterstützten) das Angebot nicht wahrnehmen und weiterziehen würden.

Seit es spezialisierte Fachberatungsstellen gibt, laufen wir eigentlich dem Geschehen hinterher. Übergriffe und sexualisierte Gewalt finden immer Wege an Schutzkonzepten und Fachberatung vorbei. Das heißt nicht, dass wir damit aufhören sollten. Wir brauchen nur einen zweiten Zweig, der unsere fachliche Arbeit unterstützt. Denn seit Jahren reagieren wir, wir agieren aber zu selten. Nicht zuletzt wegen der Corona-Situation sind wir alle gefordert, digitale Angebote zu entwickeln. Aber sind wir dafür ausgebildet? Haben wir dafür die zeitlichen und finanziellen Ressourcen? Ich denke nein, es reicht ja nicht mal für ein flächendeckendes Beratungs- und Präventionsangebot im „analogen“ Sinne.

Was wir also brauchen, sind entweder auf einen Schlag weitere 1000 Fachberater\*innen, die versuchen, das digitale Feld aufzumischen. Denn seien wir ehrlich: Durch die digitale Welt mit ihren Möglichkeiten zur Anbahnung und Durchführung von sexualisierter Gewalt ist die Gefahrensituation mindestens verdoppelt worden, im Vergleich zu den 1980 und 1990er Jahren. Diese 1000 Fachberater\*innen müssten also genau dafür finanziert sein und sich mit den Gegebenheiten und (digitalen) Lebensräumen auskennen. Oder wir bilden eine Phalanx aus ca. 20 Fachkräften, die in Zusammenarbeit mit 1000 digitalen Profis versuchen, niedrighschwellige Angebote zu entwickeln, unsere fachlichen Botschaften an die Zielgruppen zu bringen und sie zu stärken.

Die (digitale) Beratung der Zukunft sollte meines Erachtens eine Doppelstrategie aus massiver Prävention in den (digitalen) Lebenswelten der Kinder und Jugendlichen und einem niedrighschwelligem (digitalen) Beratungsangebot verfolgen.

### Wie könnte dies aussehen?

Wir brauchen eine datenschutzkonforme, für uns Fachberatungsstellen entwickelte Software, die auf jeder Plattform zu finden ist. Zumindest sollte die Möglichkeit bestehen, sie darauf zu platzieren, damit Kinder und Jugendliche mit einem Knopfdruck Unterstützung erhalten können. Ohne Anmeldung, ohne Passwort, ohne Hürden.

Erste Ansätze werden ja bereits diskutiert. Ebenso sollte – als paralleler Schritt – eine Zusammenarbeit mit Influencer\*innen auf Social Media (Instagram, TikTok etc.), im Gaming- und Videobereich, besonders mit Gamingstreamer\*innen, aber auch den Entwicklungsfirmen von Spielen erfolgen. Außerdem wäre es wichtig, mit „Größen“ aus Musik und Fernsehen zu kooperieren, um im präventiven Bereich Kinder und Jugendliche zu stärken, zu informieren und Hilfsangebote bekannt zu machen.

Gerade den Effekt von Vorbildern sollten wir unbedingt nutzen und eine Diskussion entfachen lassen, wie wir gebündelt gegen sexualisierte Gewalt eintreten können. Dies kann keine Fachberatungsstelle alleine leisten, wir brauchen eine offene Diskussion über unsere gemeinsame Zukunftsstrategie.

Capital Bra hat ein paar Monate nach seinem Track mit Samra ein Video in Zusammenarbeit mit STRG\_F ausgestrahlt, in dem er über seine Tilidinsucht spricht: „Die Kids nehmen die Scheiße, um uns näher zu sein ... Glaub mir, ich schäme mich.“

Dieses Statement hat ganz schön für Furore bei vielen Jungen\* gesorgt und mir ganz neue Möglichkeiten eröffnet, mit ihnen über kritische Männlichkeit zu reden.

### Lukas Weber

ist Sozialarbeiter (B.A.) und traumazentrierter Fachberater (DeGPT/FVTP) beim Projekt „berliner jungs“.

Das Projekt „berliner jungs“ vom Verein HILFE-FÜR-JUNGS e.V. ist die jungen\*spezifische, niedrigschwellige und aufsuchende Fachberatungsstelle bei sexualisierter Gewalt an Jungen\* in Berlin. Die Arbeitsschwerpunkte liegen neben der Beratung für Jungen\*, Angehörige und Fachkräfte in der Präventionsarbeit und in fachspezifischen Schulungen für Multiplikator\*innen. Klassische Onlineberatung über z.B. Beranet findet in dem Projekt nicht statt. Neue Wege über Social Media und Kommunikationsplattformen werden seit Februar 2020 intensiv ausgebaut.

Kontakt: [lukas.weber@hilfefuerjungs.de](mailto:lukas.weber@hilfefuerjungs.de)

Website: [www.hilfefuerjungs.de](http://www.hilfefuerjungs.de)



# BEWÄHRTES UND NEUES IN DER ONLINEBERATUNG BEI WILDWASSER OLDENBURG

---

## Anregungen für die Praxis

Kerstin Koletschka

Seit 2006 bieten wir Onlineberatung an. Die Onlineberatung hat sich neben der telefonischen und persönlichen Beratung sehr schnell als weitere wichtige Säule etabliert. Onlineberatung ersetzt zwar keine persönliche Face-to-face-Beratung, ergänzt sie jedoch sinnvoll und erleichtert den Zugang zur persönlichen Beratung. Das Internet bietet Betroffenen einen Handlungs- und Kommunikationsspielraum, in dem ihr Wunsch nach Anonymität gewährleistet wird. Onlineberatung ermöglicht ihnen, sich mit scham- und schuldbesetzten und innerhalb der mündlichen Kommunikation „unaussprechlichen“ Themen anzuvertrauen.



*„Ich finde diese anonyme und schriftliche Art leichter als ein Telefongespräch - zum einen kann ich mir die Zeiten aussuchen, in denen ich mich an Sie wende und Ihre Antwort lese, zum anderen kann man in Ruhe überlegen, was man genau ‚sagen‘ will.“*

Finanzieren konnten wir unser 2-jähriges Modellprojekt von 2006 – 2008 über die Deutsche Fernsehlotterie mit 20 Wochenstunden. Zwei Beraterinnen waren seitdem für die Onlineberatung zuständig, seit 2020 sind wir zu dritt. Unser Onlineberatungsangebot wird immer noch nicht mit öffentlichen Mitteln finanziert, doch dank umfangreicher Akquise ist es uns gelungen, die notwendigen Spendengelder einzuwerben, um Onlineberatung mit 10 Wochenstunden weiter anbieten zu können. Dies gelingt uns seit September 2008 nur mit großen Anstrengungen. Wir vertreten den Standpunkt, dass die niedrighschwellige Onlineberatung zum Standardangebot einer spezialisierten Fachberatungsstelle gehört und deshalb öffentlich finanziert werden muss.

Als Onlineberatungsform haben wir uns für eine webbasierte Einzelberatung (nachfolgend E-Mailberatung genannt) und einen Einzelchat entschieden. Dafür nutzen wir die Beratungssoftware

beranet. Gruppenchats empfinden wir als zu gefährlich für Ratsuchende, da wir die Gefahr sehen, dass Täter\*innen getarnt als Betroffene dieses Angebot wahrnehmen könnten, um anonym mit Betroffenen in Kontakt zu treten oder Informationen über sie zu erhalten.

## Bewährtes aus der Onlineberatungserfahrung von Wildwasser Oldenburg

Es hat sich bewährt, dass mindestens zwei beratungserfahrene Kolleg\*innen, besser noch drei für die Onlineberatung zuständig sind. Auf keinen Fall (!!!) sollte sich eine Person allein darum kümmern, denn so sind weder Krankheits- noch Urlaubszeiten überbrückbar und – wichtiger noch – die \*der Berater\*in hat nicht die Möglichkeit, sich schnell auszutauschen und/oder Onlineberatungsanfragen an Kolleg\*innen weiterzuleiten, wenn sie\*er sich z.B. durch das Geschriebene unsicher und/oder evtl. getriggert fühlt. Auch als Berater\*in muss ich die Möglichkeit haben, Grenzen zu setzen, um mich vor Überlastung und Mitgefühlerschöpfung zu schützen. Zudem bedarf es gerade in der Anfangszeit eines engen Austausches zwischen den Onlineberater\*innen. Wir haben z.B. E-Mails nach dem 4-Augen-Prinzip gelesen und manchmal auch Antworten zusammen formuliert. Auch bei den Einzelchatberatungen saßen wir zu Beginn als Beraterinnen gemeinsam am PC.

Vor der Einrichtung eines Onlineberatungsangebots ist es hilfreich, im Team konkrete Ziele dafür zu definieren, Rahmenbedingungen festzulegen und Arbeitszeiten einzuplanen.

## Unsere Ziele

Durch Onlineberatung möchten wir einen niedrighwelligen Zugang für Ratsuchende unabhängig von Zeit und Ort schaffen. Ratsuchende werden in „ihrem Tempo“ und ihrer Wahl der Beratungsform unterstützt und begleitet. Ratsuchende sollen darin gestärkt werden, persönliche Hilfsangebote in ihrer Nähe aufzusuchen. Dies hoffen wir dadurch zu erreichen, dass sie durch die zuerst anonym gemachte Beratungserfahrung über E-Mail und/oder Einzelchat angstfrei erleben können, wie kompetente Beraterinnen mit ihren hochsensiblen Themen und Fragestellungen einfühlsam, wertschätzend und vertraulich umgehen. Klientinnen, die sich bereits in persönlicher Beratung bei einer Onlineberaterin von Wildwasser Oldenburg befinden, können die Onlineberatung als Zusatzangebot für sich nutzen, um sich zu sortieren, um sich zu entlasten, um die Zeit zwischen den persönlichen Beratungskontakten bei Bedarf zu überbrücken. Diese E-Mails können dann in die persönliche Beratung mit eingebracht werden.

## Unsere Rahmenbedingungen

Jede Klientin erhält ihre eigene Onlineberaterin, nur bei Krankheit oder Urlaub antwortet eine andere Onlineberaterin von Wildwasser Oldenburg. Zurzeit können wir die Onlineberatungsanfragen von Montag bis Donnerstag bearbeiten und mindestens einmal pro Woche antworten (je nachdem, wie groß das Aufkommen ist – wie auch bei der persönlichen Beratung gibt es Phasen, in denen mal mehr, mal weniger los ist.) Alles Geschriebene wird vertraulich behandelt, das Angebot ist kostenlos. Bei weiterem Beratungsbedarf außerhalb unserer Arbeitszeiten verweisen wir auf das *Hilfetelefon Gewalt gegen Frauen* als Krisenangebot.

## Arbeitszeiten

Jährlich nutzen ca. 60 Ratsuchende unser Onlineberatungsangebot. Unsere „Sorge“ zu Anfang (Können wir den Beratungsbedarf überhaupt decken? Erreichen uns Fragen aus ganz Deutschland, also von Klientinnen, die außerhalb unseres Zuständigkeitsgebietes wohnen?) hat sich als unbegründet herausgestellt. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass die Mehrheit der Ratsuchen-

den (ca. 90%) aus Oldenburg und der näheren Umgebung kommt, sich also bewusst Hilfe in ihrer Nähe sucht. Seit vielen Jahren erreichen uns jährlich ca. 250-300 E-Mails. Dieses Beratungsaufkommen lässt sich mit zehn Wochenstunden bewältigen.

Wichtig ist, feste Onlineberatungszeiten einzuplanen. Als günstig hat sich erwiesen, wenn die Beraterin einmal täglich in die virtuelle Beratungsstelle schaut und sich feste Termine zum Antworten einplant. Auch Chattermine bieten wir nur innerhalb unserer regulären Bürozeiten an.

## Onlineberatungsteam

Wir haben einen festen Besprechungstermin unseres Onlineberatungsteams einmal im Monat für 2 Stunden installiert. Hier besprechen die Onlineberaterinnen inhaltliche Themen wie z.B.: Mit wem wollen wir uns vernetzen? Wo gibt es gute Schulungen, Fortbildungen zum Thema Onlineberatung? Wer hat noch Kapazitäten? Welche hilfreichen Seiten können wir Klientinnen empfehlen?

Für Onlinefallbesprechungen haben wir außerdem alle 14 Tage eine halbe Stunde terminiert. Des Weiteren bietet Wildwasser Oldenburg den Mitarbeiterinnen sieben Mal jährlich Supervision an. Auch Onlineberatungsfälle können bei Bedarf dort eingebracht werden.

## Psychohygiene

Auch außerhalb der festgelegten Fallbesprechungen und des Onlineberatungsteams gibt es Raum für Austausch mit Kolleginnen. Nach jeder E-Mailberatung / Chatberatung ist es ratsam, eine Pause einzuplanen, aufzustehen, zu lüften, sich zu bewegen (Stichwort Stress verstoffwechseln), etwas zu trinken und/oder zu essen. Bei Bedarf hilft es, Distanzierungsmethoden, Achtsamkeitsübungen, Körperübungen anzuwenden. Wir haben zudem für die Beratungsstelle eine Tageslichtlampe für den Schreibtisch gekauft, was sich positiv auf die Stimmung auswirkt, Müdigkeit verringert und die Konzentration steigert.

Bewusst offline zu gehen (digital detox) beruflich und privat ist auch eine gute Möglichkeit, um Stress zu reduzieren.

## Vernetzung

Von 2007 bis 2020 führten wir eine Online-Intervisionsgruppe mit dem Mädchenhaus Bremen und dem Bremer Jungenbüro. Zweimal im Jahr trafen wir uns für jeweils 5 Stunden zum fachlichen Austausch und zur Fallberatung. Leider war der Zeitaufwand recht groß, so dass wir uns entschieden haben, lokale Beratungsstellen, die Onlineberatung anbieten, zu kontaktieren und eine Intervisionsgruppe in Oldenburg und unserem Einzugsgebiet zu gründen (was im kommenden Jahr auf unserer Agenda steht).

## Qualifizierung

Die mediale Entwicklung ist und bleibt rasant. Um sich über neue Entwicklungen und Trends in der Onlineberatung zu informieren, haben unsere Mitarbeiterinnen die Möglichkeit, an Schulungen zum Thema Onlineberatung teilzunehmen. Empfehlenswert ist das Fachforum Onlineberatung, welches das Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg jährlich veranstaltet. Dieses Fachforum versteht sich „als Plattform für Austausch und Vernetzen unter Fachkräften, die bereits in der Onlineberatung tätig sind oder sich mit dem Thema künftig befassen möchten. In Form von Vorträgen, Workshops und Diskussionsforen gibt es die Möglichkeit, sich zu aktuellen

Entwicklungen der Onlineberatung zu informieren und eigene Erfahrungen zu teilen“ ([www.fachforum-onlineberatung.de](http://www.fachforum-onlineberatung.de)).

## Tipps für das Schreiben von Beratungs-E-Mails

Onlineberatung braucht Ruhe und Konzentration und sollte nicht „mal so nebenbei“ stattfinden. Als Onlineberater\*in fehlen korrigierende oder ergänzenden Botschaften, wie z.B. Gestik und Mimik der Ratsuchenden, Körperhaltung und Blickkontakt – als Grundlage der Beratung dient den Onlineberater\*innen und den Ratsuchenden in der E-Mail- und/oder Chatberatung nur das geschriebene Wort. Emojis können hierbei gute, auch auflockernde Ergänzungen zum formulierten Text sein. Bei der textbasierten Onlineberatung ist der\*die Berater\*in mit einem Text konfrontiert, den er\*sie erfassen muss. Störungsquellen sollten daher ausgeschaltet werden. Konkret heißt dies, wie bei der persönlichen Beratung auch, alleine im Büro zu sein, in der Onlineberatungszeit keine telefonischen Gespräche anzunehmen und ein Schild mit „Bitte nicht stören – Onlineberatung“ an die Bürotür zu hängen, damit Kolleg\*innen nicht hereinkommen.

Sollte der\*die Berater\*in mit einem sehr krisenhaften, belasteten Inhalt in der Onlineberatung per E-Mail konfrontiert sein, kann dies starke Hilfeimpulse auslösen, bis hin zu Rettungsphantasien. Bedenkenswert ist, sich dann bewusst zu machen, dass zwischen dem Schreiben der E-Mail und dem Lesen Zeit vergangen ist. Die E-Mail ist eine Momentaufnahme, die Situation kann sich in der Zwischenzeit schon ganz anders darstellen. Also: Ruhe bewahren und ggf. außerhalb der Onlinefallbesprechungen Austausch mit einem\*einer Kolleg\*in suchen.

Auch folgende Punkte haben sich in unserer Praxis als sinnvoll erwiesen:

- Es empfiehlt sich, keine Wörter komplett in GROSSBUCHSTABEN zu schreiben – manche Klientinnen haben uns rückgemeldet, dass dies bei Ihnen das Gefühl hervorruft, angeschrien zu werden.
- Jede verfasste E-Mail sollte von dem\*der Berater\*in vor dem Abschicken mindestens dreimal durchgelesen werden. Bei längeren E-Mails kann es hilfreich sein, die E-Mail auszudrucken.
- Wichtig ist es, den\*die Klient\*in zu loben (*Vielen Dank für deine Anfrage – Wie gut, dass du den Mut hattest, dich an uns zu wenden ...*).
- Um für Transparenz zu sorgen, benennen wir unsere Rahmenbedingungen der Onlineberatung.
- Sich dem Schreibstil des\*der Klient\*in anzugleichen schafft Vertrauen. Konkret heißt das zum Beispiel, wenn ein\*e Klient\*in eher einfache Worte schreibt, dann auch mit einfachen Worten zu antworten (nicht zu theoretisch, Fremdwörter vermeiden, klare, verständliche Sprache).
- Es ist oft hilfreich, sehr lange komplexe E-Mails von Klient\*innen inhaltlich zusammenzufassen und zentrale Themen herauszufiltern, das beim Lesen Verständene zu benennen (*so wie ich es verstehe, hast du ...*) und bei Unklarheiten Nachfragen zu stellen (*ist das so richtig? ...*).
- Bei der Beantwortung der E-Mail ist zu berücksichtigen, dass sich die Stimmungslage des\*der Klient\*in seit dem Schreiben der Mail verändert haben könnte. Daher ist es sinnvoll, immer nachzufragen, wie es ihr\*ihm denn seit der letzten Mail ergangen ist (z.B.: *Du schreibst, dass es dir schlecht geht ... das ist verständlich ... wie geht es dir jetzt?*).
- Beim Eingehen auf konkrete Textabschnitte Ratsuchender kann es hilfreich sein, den Text zu kopieren und mit den Worten (*du schreibst:*) in die Antwortmail direkt einzufügen. Empfehlenswert ist es, zum Schluss zur Weiterführung des Kontaktes einzuladen (*Ich freue mich, von dir zu lesen!*).

## Einzelchat-Beratung

Allgemein lässt sich feststellen, dass unsere Klientel eher E-Mailberatung bevorzugt. Einzelchat-Termine werden nicht immer gebucht. Wir bekamen z.B. Rückmeldungen, dass diese synchrone Form der Onlineberatung für viele „zu nah“ war. Sie wollten lieber zeitungebunden schreiben und antworten.

Eine Einzelchat-Beratung hat eine Dauer von 50 Minuten (analog zu einem persönlichen Beratungsgespräch). Diese Kommunikationsform erfordert daher ein hohes Maß an Aufmerksamkeit und schnelles Tippen. Zuerst erfolgt die Begrüßung, eine kurze Vorstellung der Beraterin und die Klärung von Technikfragen. Danach benennt die Ratsuchende ihr Anliegen, welches anschließend gemeinsam bearbeitet wird.

Falls nicht alle Themen/Fragen geklärt werden konnten, wird ein weiterer Termin vereinbart und auch auf die Möglichkeiten von Telefonberatung und persönlicher Beratung bei Wildwasser Oldenburg (oder anderen Fachberatungsstellen vor Ort) hingewiesen.

## Technische Neuerungen bei Wildwasser Oldenburg

Wir konnten unser technisches Equipment durch das Projekt „Hilfesystem 2.0 - Nachhaltiges technisches Empowerment von Fachberatungsstellen und Frauenhäusern in der Corona-Pandemie“ aufrüsten, so dass ab 2021 jeder Arbeitsplatz mit Webcam und Headset ausgerüstet ist und Laptops für das Homeoffice zur Verfügung stehen. In 2021 werden wir nun auch Videoberatung anbieten können.

Auch unsere digitale Öffentlichkeitsarbeit wird modernisiert. In Kooperation mit der Hochschule Hildesheim (HAWK) erstellen uns Studentinnen einen Instagram-Account sowie eine Facebook-Seite und überarbeiten unseren in 2020 eröffneten „Stabilisierungskanal“ auf YouTube.

## Zum Schluss

Alles in allem hat sich die Einrichtung von Onlineberatung gelohnt. Es ist ein zeitgemäßes Angebot für viele Ratsuchende, die aus unterschiedlichen Gründen keinen oder noch keinen unmittelbaren persönlichen Beratungskontakt wünschen. Gerade in Zeiten der Covid19-Pandemie ermöglicht die Onlineberatung niedrigschwellige Zugänge und die Aufrechterhaltung von Beratungsprozessen.

### Kerstin Koletschka

ist Diplom-Pädagogin, Fachberaterin für Psychotraumatologie und seit 2001 als (Online-) Fachberaterin bei Wildwasser Oldenburg tätig.

Die Fachberatungsstelle gegen sexualisierte Gewalt berät Mädchen und Frauen, die von sexualisierter Gewalt betroffen sind oder waren, und deren Bezugspersonen. Seit 2006 bietet Wildwasser Oldenburg Onlineberatung an.

Kontakt: [kerstin.koletschka@wildwasser-oldenburg.de](mailto:kerstin.koletschka@wildwasser-oldenburg.de)

Webseite: [wildwasser-oldenburg.de](http://wildwasser-oldenburg.de)



## WELCHES ANGEBOT SOLL ICH NEHMEN?

Leon Weyand

**Technische Möglichkeiten** der Onlineberatung gibt es viele. Um das bestmögliche Onlineberatungstool zu finden, ist es zunächst nötig, sich die Frage zu stellen, auf welchem Wege Sie mit Ihren Klient\*innen in Kontakt treten wollen. Die für Sie beste Option wird zudem von der vorhandenen Ausstattung bei Ihnen und Ihren Klient\*innen bestimmt – ebenso wie vom technischen Know-how auf beiden Seiten. Vor allem aber gilt es, den Datenschutz zu wahren.



Da durch die aktuelle Pandemiesituation immer mehr Beratungen auch online stattfinden müssen, vergrößert sich das Angebot weiter. Die folgende Liste soll einen Überblick über die derzeitigen Anbieter geben, die für Onlineberatungen in Frage kommen. Sie stellt eine Momentaufnahme dar und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Die hier vorgestellten Produkte können alle DSGVO-konform genutzt werden, um eine Beratung weitgehend sicher durchzuführen. Ein Blick in die aktuellen Datenschutzbestimmungen der Anbieter ist jedoch unumgänglich.



## ÜBERBLICK ANGEBOTE ONLINEBERATUNG

		spezialisierte Online-Beratungssoftware		Videoberatung	Chatberatung	Mailberatung
Sicherheit	DSGVO-konform und verschlüsselte Übertragung	AVGOnet	beranet	Red Connect	Jitsi	ProtonMail
	anonyme Nutzung möglich	ja	ja	ja	ja	ja
	Open Source	ja	ja	offen	ja	ja
Funktionsumfang	E-Mailberatung	nein	nein	nein	ja	nein
	Chatberatung	ja	ja	offen	nein	ja
	Videoberatung	ja	ja	offen	nein	nein
	Terminverwaltung	nein	ja	ja	ja	nein
	Nutzung vom Handy/Tablet	ja	ja	ja	nein	nein
	Statistiken	ja	ja	ja	ja	ja
Monatliche Kosten	ab 20€ (Einrichtung einmalig 100€)	ab 34,90€ (Einrichtung einmalig 648€)	ab 0€	gratis	gratis	ab 4,00€
Anmerkungen			vollen Funktionsumfang bietet die Plus-Variante	Erstellen eigener Server möglich	derzeit einziger DSGVO-konformer Messengerdienst, zur Beratung durch Weitergabe der Telefonnummer nur eingeschränkt geeignet	ein Mailanbieter mit hoher Sicherheit; für den sicheren Datenaustausch müssen ihn auch die Ratsuchenden verwenden

**E-Mailberatung:** Eine Beratung mit gängigen E-Mail-Services ist nur schwer datenschutzkonform zu realisieren. Die unverschlüsselte Mailberatung birgt viele Datenschutzrisiken. Hingegen erfordert die selbstständige Verschlüsselung von Mails ein gewisses technisches Verständnis auf Seiten der Nutzer\*innen. Soll ausschließlich auf Mailberatung gesetzt werden, kann zum Beispiel auf den E-Mail-Service von ProtonMail zurückgegriffen werden: Bei diesem Open-Source-Anbieter werden E-Mails sicher verschlüsselt. Jedoch reicht es nicht, dass nur die Berater\*innen auf diesen Service zurückgreifen. Für den sicheren E-Mail-Verkehr sollten auch die Ratsuchenden den entsprechenden Service nutzen.

**Chatberatung:** Auch bei der Chatberatung über Messengerdienste muss auf den sicheren Übertragungsweg per Ende-zu-Ende-Verschlüsselung geachtet werden. Bei den gängigen Diensten werden neben den Telefonnummern auch weitere Daten auf den Servern der Anbieter gespeichert. Hierzu bietet Signal, als Open-Source- und Ende-zu-Ende-verschlüsselter Messengerdienst, eine Alternative. Die Nutzung von Signal setzt jedoch die Weitergabe der Telefonnummer voraus. Daher ist der Messengerdienst für eine Beratung nur eingeschränkt geeignet.

**Videoberatung:** Neben der sicheren Verbindung sollte auch bei der Videoberatung eine anonyme Teilnahme für die Klient\*innen möglich sein. Gängige Videokonferenztools eignen sich hier weniger. Soll ausschließlich Videoberatung stattfinden, sind zum Beispiel Red Connect oder Jitsi empfehlenswert. Ein Jitsi-Server kann kostenlos erstellt und genutzt werden, sobald die nötigen technischen Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Red Connect bietet eine kostenlose Basisversion an.

**Umfassende Beratung:** Sollen mehrere Onlineberatungsmöglichkeiten kombiniert werden, kann auf spezialisierte Onlineberatungssoftware zurückgegriffen werden. Hier können Berater\*innen über Mail, Chat und Video mit den Klient\*innen in Kontakt treten. Zudem bieten beranet sowie AY-GOnet Terminverwaltung und Statistiken an. Solche umfassende Software ist jedoch teurer. Alle hier vorgestellten Anbieter können mit den richtigen Datenschutzeinstellungen empfohlen werden.

Im Rahmen des vom BMFSFJ geförderten Modellprojekts *Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt* erproben sieben Fachberatungsstellen ein sicheres und kostengünstiges Beratungstool. Die datenschutzkonforme Mail- und Chatberatung über dieses neu erstellte Portal soll ab Frühjahr 2021 weiteren spezialisierten Fachberatungsstellen in ländlichen Regionen ermöglicht werden. Informationen zum Modellprojekt finden Sie unter [www.dgfpi.de/index.php/kinderschutz/wir-vor-ort-gegen-sexuelle-gewalt.de](http://www.dgfpi.de/index.php/kinderschutz/wir-vor-ort-gegen-sexuelle-gewalt.de).

### Leon Weyand

arbeitet bei der Deutschen Gesellschaft für Prävention und Intervention bei Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt DGfPI e.V. Er ist Referent im Bundesmodellprojekt „Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt“ mit dem Schwerpunkt Aufbau und Weiterentwicklung eines Onlineberatungsportals. Davor war er wissenschaftlicher Mitarbeiter bei BeSt „Beraten und Stärken – Bundesweites Modellprojekt zum Schutz von Mädchen und Jungen mit Behinderung vor sexualisierter Gewalt in Institutionen“.

Kontakt: [weyand@dgfpi.de](mailto:weyand@dgfpi.de)

Webseite: [www.dgfpi.de](http://www.dgfpi.de)

# VERTRAULICHKEIT BEGINNT UND ENDET BEIM DATENSCHUTZ

## Datenschutz in der Onlineberatung

Corinna Gekeler

In der persönlichen Beratung wird Vertraulichkeit ganz selbstverständlich durch das Schließen der Tür des Beratungsraums ermöglicht. Genauso müssen entsprechende Schutzräume für die virtuelle Beratung geschaffen werden. Es wäre nicht vorstellbar, eine Beratung per Postkarte durchzuführen – als digitales Pendant dazu können auch keine E-Mails verwendet werden (außer mit Ende-zu-Ende-Verschlüsselung, was jedoch kaum realisierbar ist).



Eine angemessene Vertraulichkeit lässt sich nur im Setting eines Portals für Onlineberatung herstellen. Doch auch hier gilt es, Datenschutzanforderungen zu beachten.

Ziel ist eine Situation, in der Berater\*innen sich keine Sorgen um einen Vertrauensbruch machen müssen und Ratsuchende sicher sein können, dass nichts „hinter ihrem Rücken“ geschieht. Durch verständliche Regeln für Träger, Beratungsteam und Ratsuchende soll für alle Beteiligten klar sein, auf was sie sich einlassen und was sie dafür tun müssen.

### Datenschutz-Organisation

Die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) in Verbindung mit dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) erfordert von Anbietern Schutzmaßnahmen, die zum Risiko passen. Aber um welche Daten geht es eigentlich und welches Risiko geht für die Betroffenen mit der Verarbeitung einher? Bei vielen Beratungsangeboten geht es um besonders schützenswerte Daten, da beispielsweise die Themen Gesundheit oder Sexualität berührt sind. Demnach ist auch ein entsprechend hohes Niveau der Schutzmaßnahmen erforderlich – und zwar auf fachlicher, technischer und organisatorischer Ebene.

## Fachliche Ebene

Es empfiehlt sich festzuhalten, was hohe Datenschutz-Anforderungen für das jeweilige Beratungsangebot konkret bedeuten:

- Datenerhebung braucht eine Rechtsgrundlage, bspw. eine Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 a DSGVO.
- Betroffene müssen vorab über den Zweck der Verarbeitung, den Kreis der Zugriffsberechtigten, die Löschfristen und ihre Rechte informiert werden, und zwar in einer möglichst verständlichen Datenschutzerklärung, die direkt bei der Einwilligung zur Verfügung steht.
- Datensparsamkeit: Nur für die Beratung nötige Daten werden erhoben, was schon mit den Angaben bei der Registrierung beginnt.
- Ratsuchende geben sich Nicknamen.
- Der Empfänger\*innenkreis wird in einem Rollenkonzept definiert: Wer kann und darf (im Vertretungsfall) Einsicht in Beratungsvorgänge nehmen?
- Kollegialer Austausch im Beratungsteam und Supervision finden nur innerhalb der Beratungssoftware statt, da nichts auf lokale (oder gar mobile) Arbeitsgeräte kopiert werden soll.
- Ein Prozedere zum Umgang mit Beschwerden wird ausgearbeitet.

Geht es auch um Daten von Minderjährigen, kann ein Altersnachweis erforderlich sein. Für Präventions- und Beratungsangebote kann eventuell auf die Einwilligung Sorgeberechtigter verzichtet werden.

Auch bei der Definition von Löschfristen ist Maßarbeit erforderlich. So muss zunächst geklärt werden, inwiefern Kolleg\*innen unter die berufliche Schweigepflicht gemäß §203 StGB und ggf. auch unter Kammergesetze fallen. Daraus können sich sogar Aufbewahrungsfristen bis zu zehn Jahren ergeben, obwohl aus Datenschutzsicht eher zügig zu löschen ist. Ein weiteres Argument für eine längere Aufbewahrung kann die eigene Absicherung z.B. gegen Falschberatung sein.

## Technische Ebene

Für die Portal-Software und das Server-Hosting müssen Dienstleister ausgewählt werden, die das Schutzniveau der Onlineberatung gewährleisten. Was die Dienstleister mit den Daten (nicht) machen dürfen und wer bis wohin verantwortlich ist, wird im sogenannten Auftragsvertragsvertrag festgelegt. Berufsgeheimnisträger müssen Technikdienstleister zudem zur Geheimhaltung verpflichten.

Beratungssoftware und Server-Hosting erfüllen üblicherweise folgende Kriterien:

- Beratungsvorgänge finden nur auf einem sicheren Server statt (webbasiert).
- Der Server befindet sich in einem Land, in dem die DSGVO gilt.
- Die Beratungssoftware ist nur über einen verschlüsselten Weg (https) zu erreichen.
- Website-Besuch und Beratung sind ohne bleibende Cookies möglich.
- Keine eingebaute Software gibt Daten an Dritte weiter, wie z.B. Tracker, Statistik-Tool, Google Maps, Schriftfont.
- E-Mail-Adressen, die Ratsuchende hinterlegen können, um Benachrichtigungen zu erhalten, sind nicht einsehbar.
- Zur Schaffung einer Rechtsgrundlage muss das Setzen eines Häkchens für die Einwilligung verpflichtend sein, d.h. ohne dies ist eine Registrierung nicht möglich.

Wichtig ist auch: Weder das Beratungsteam noch die Administrator\*innen sehen die IP-Adressen, mit denen Ratsuchende im Internet unterwegs sind. Zum Schutz vor Verlust oder Manipulation von Daten und zur Abwehr von Hackerangriffen darf die Server-Firma die Verbindungsdaten (IP-Adressen, Login-Zeit usw.) eine Woche lang speichern. Die Speicherung darf einzig zu diesem Zweck erfolgen.

Momentan (Stand 2020) erfüllt die Software von *1000 Grad*, *Aygonet*, *Indexx-Webdesign*, *Virtual Identity* und dem Klassiker *Beramet* (meist nach bestimmten Anpassungen) diese Anforderungen.

Das Arbeiten in der Beratungssoftware erfordert auch eine sichere Infrastruktur auf der Seite der Berater\*innen. Das bedeutet meist, dass ein Login von einem Smartphone aus nicht gestattet ist. Internetverbindungen per LAN (Kabel) sind sicherer als per WLAN. Bei der Nutzung von WLAN sollte dies zumindest mit einem wirklich geheimen Passwort verschlüsselt sein (nicht Hotel, Bahn o.ä.) und den Mindeststandard WPA 2 erfüllen. Wenn Arbeiten von unterwegs unerlässlich sein sollten, dann per Internet-Stick oder Tethering per Kabel (Verbindung über Smartphone).

Im Homeoffice gelten die gleichen Anforderungen. Hier sollten Dienstgeräte mit den nötigen Schutzfunktionen zur Verfügung stehen.

## Organisatorische Ebene

In einem Datenschutz-Leitfaden o.ä. werden Standards festgehalten, die die Berater\*innen einhalten müssen. Sie werden darin bspw. auf Folgendes verpflichtet:

- Ein Login in die Beratungssoftware erfolgt nur, wenn die Anforderungen (siehe „Technische Ebene“) erfüllt sind.
- Ein Login erfolgt nur vom eigenen Benutzerkonto mit Passwortschutz auf dem PC (Laptop etc.) aus.
- Das Login-Passwort für das Beratungsportal wird für niemanden zugänglich aufbewahrt und unter keinen Umständen anderen Personen mitgeteilt.
- Das Passwort ist einmalig, d.h. es wird an keiner anderen Stelle benutzt.
- Aus der Beratungssoftware wird nichts herauskopiert (z. B. in Word oder E-Mails).
- Ein Login und das Öffnen weiterer Websites finden nur im Browser-Modus „Privat“ statt.
- Einsichtnahme durch unbefugte Dritte wird unmöglich gemacht. Dies geschieht durch die Platzierung des Monitors (kein Schulterblick) und beim Verlassen des Arbeitsplatzes durch konsequentes Abmelden am Computer bzw. Aktivieren der Computerspernung (nur bei kurzem Verlassen).
- Es wird gewährleistet, dass unbefugte Dritte keinen Zugang zu Raum und Gerät haben.

Alle getroffenen Maßnahmen werden vom Träger im Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten dokumentiert.

## Jenseits von Beratungssoftware: Beratung mit Messengerdiensten und Videotools

Bei Beratung per Messenger oder Videotool muss ebenfalls das hohe Schutzniveau der Onlineberatung erreicht werden. Somit sind eine ausreichende Verschlüsselung, Datensparsamkeit und die Erfüllung von DSGVO-Anforderungen wichtige Kriterien.

## Messenger

Der einzige Messenger, der Ende-zu-Ende-Verschlüsselung und Open Source bietet, ist momentan (Dezember 2020) *Signal*. Damit sind auch sichere (mobile) Telefongespräche möglich, sogar mit Video. Und es gibt (nur zusätzlich zur Smartphone-App) eine gratis Desktop-Version von Signal, d.h. man kann parallel am PC arbeiten. Das bietet beim Dateiversand und -empfang meist Vorteile.

Die für die Kommunikation nötigen Rufnummern der Ratsuchenden bleiben im Vergleich zur Onlineberatung ein Nachteil. Wer auf dem Handy kein zweites Kontaktadressbuch installiert bekommt, sollte unbedingt ein Diensthandy zur Verfügung gestellt bekommen.

## Videotools

Im Vergleich zur Onlineberatung mit einer Beratungssoftware besteht bei Videoberatung der Nachteil, dass eine E-Mail-Adresse benötigt wird, damit der Link zur Plattform bzw. zum Videoraum die Ratsuchenden erreicht.

Für Videotools gilt in den meisten Fällen, dass entweder mit Daten (auch der Ratsuchenden!) oder Geld bezahlt werden muss. Software, die von den Ratsuchenden nicht installiert werden muss, sondern durch Anklicken eines Links bzw. Eingabe einer URL im Browser funktioniert, ist zu bevorzugen. Die Auswahl ist zum Glück nicht auf die gängigen, aber inakzeptablen US-amerikanischen Anbieter begrenzt, da es inzwischen (Dezember 2020) etliche DSGVO-konforme Anbieter gibt. Einige findet man zum Beispiel bei der Kassenzahnärztlichen Bundesvereinigung KBV, die eine Liste mit zertifizierten Videotools veröffentlicht hat: [www.kbv.de/media/sp/Liste\\_zertifizierte-Video-dienstanbieter.pdf](http://www.kbv.de/media/sp/Liste_zertifizierte-Video-dienstanbieter.pdf)

Darauf findet sich auch das kostenlose Tool von *red medical*:  
[www.redmedical.de/red-connect-beratungsstellen/](http://www.redmedical.de/red-connect-beratungsstellen/)

Wer einen eigenen Server hat, kann Video-Beratung mit *BigBlueButton* oder *Jitsi* DSGVO-konform einrichten. Diese Software wird aber auch von IT-Firmen gehostet angeboten. Basierend auf *Jitsi* gibt es zum Beispiel dieses kostenlose Angebot: [sichere-videokonferenz.de](http://sichere-videokonferenz.de)

Gut geeignet ist auch das (bis zu vier Teilnehmer\*innen kostenlose) Tool *Whereby*.

## Corinna Gekeler

---

ist zertifizierte Fachkraft für Datenschutz, externe Datenschutzbeauftragte, Dozentin und Beraterin für Sozial- und Gesundheitsorganisationen.

Kontakt: [wellenlaengen-beratung.de](http://wellenlaengen-beratung.de)

Mehr Informationen zum Thema finden sich in der Handreichung für das Bundesmodellprojekt „Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt“ von Corinna Gekeler: „Anforderungen an den Datenschutz bei Online-Fortbildungen und Präventionsangeboten und beim Einsatz von Videoclips“, 2020, unveröffentlichtes Arbeitspapier, für spezialisierte Fachberatungsstellen beziehbar über: [info@bundeskoordination.de](mailto:info@bundeskoordination.de)

# BESONDERE DATENSCHUTZANFORDERUNGEN BEI DER ONLINEBERATUNG VON KINDERN UND JUGENDLICHEN

---

Stephan Dreyer

Nicht erst die COVID19-Pandemie hat Beratungsstellen für Kinder und Jugendliche vielerorts dazu gedrängt, sich mit Formen der Onlineberatung auseinanderzusetzen. Auch davor war klar, dass man mit Beratungsangeboten, die über das Internet zugänglich sind, jüngere Beratungssuchende dort abholt, wo sie unterwegs sind: im Netz. Dieser Beitrag geht auf spezifische Anforderungen ein, die sich aus Datenschutzperspektive bei der Onlineberatung von Kindern und Jugendlichen stellen. Datenschutzanforderungen machen die Konzeption und Planung von Onlineberatung voraussetzungsvoll, stehen ihrer Umsetzung aber nicht grundsätzlich im Weg.

## Anwendungsbereich der DSGVO

Die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) gilt für alle Formen der Onlineberatung. Weil dabei stets elektronische Dienste für den Zugang zum Beratungsangebot und zur Vermittlung der Beratungsinhalte genutzt werden, fallen regelmäßig Daten und Datenspuren an, die einer bestimmten Person oder zumindest einem bestimmten Endgerät, einer Mobilfunknummer oder einem Telefonanschluss zugeordnet werden könnten. Dies sind nach DSGVO-Verständnis personenbezogene Daten, die verarbeitet werden. Daher muss den rechtlichen Vorgaben der Verordnung entsprochen werden. Auf die konkrete Form der genutzten Technik kommt es dabei nicht an – die Regelungen betreffen E-Mails, selbst erstellte Apps und Beratungsplattformen ebenso wie die Nutzung von Diensten Dritter, wie etwa Messengerdiensten oder Direktnachrichten-Funktionen von Social-Media-Angeboten. Den Daten von Kindern räumt die DSGVO an mehreren Stellen dabei besonderen Schutz ein, etwa bei der Abwägung von berechtigten Interessen des Anbieters an einer Datenverarbeitung mit dem Recht auf Datenschutz der betroffenen Kinder und Jugendlichen (eine Checkliste für Webangebote an Kinder und Jugendliche findet sich etwa unter [www.fsm.de/sites/default/files/fsm-dsgvo-broschuere.pdf](http://www.fsm.de/sites/default/files/fsm-dsgvo-broschuere.pdf)).

## Rechtsgrundlage(n) der Datenverarbeitung

Für die Datenverarbeitung gilt der sogenannte Grundsatz des Verbots mit Erlaubnisvorbehalt. Das bedeutet, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten verboten ist, es sei denn, der Beratungsanbieter kann sich auf eine gesetzliche Erlaubnis berufen. Im Bereich der Onlineberatung von Kindern und Jugendlichen kann sich eine solche Erlaubnis aus einer rechtmäßigen Einwilligung der beratungssuchenden Person ergeben. Alternativ kann sich der Anbieter auf einen Beratungsvertrag stützen, zu dessen Umsetzung er auf die Datenverarbeitung angewiesen ist. Da entsprechende Beratungsverträge aber nicht ausschließlich rechtlich vorteilhaft für Minderjährige sind, sind entsprechende Verträge ohne Zustimmung der Eltern schwebend unwirksam. In besonderen Fällen kann sich eine Erlaubnis aus den Umständen des Einzelfalls ergeben: Dazu gehören insbesondere Beratungen, bei denen es um Leib und Leben der beratenen Person geht. In diesen Fällen ist ausnahmsweise keine vorherige Einwilligung nötig. In der Praxis ist der Nachweis derartiger Situationen im Vorhinein eines Gesprächs allerdings kaum möglich, da zu dem Zeitpunkt nicht immer klar ist, ob tatsächlich Gefahr im Verzug ist. Es bleibt also dabei: Rechtssicherer ist es für Beratungsstellen, sich auf eine datenschutzrechtliche Einwilligung der beratungssuchenden Person zu stützen.



## Anforderungen an kindgerechte Informationspflichten

Damit Kinder und Jugendliche rechtswirksam in die Datenverarbeitung einwilligen können, muss der Anbieter weitreichenden Informations- und Transparenzpflichten nachkommen. Möglichst frühzeitig – idealerweise vor dem Beginn des Kontakts, spätestens bei der ersten Reaktion auf eine Kontaktaufnahme – hat die beratende Stelle die Beratungssuchenden auf die Art und den Umfang der Datenverarbeitung, die Verarbeitungszwecke und Speicherung sowie auf die Betroffenenrechte hinzuweisen. Besonders herausforderungsvoll kann dabei die rechtliche Pflicht erscheinen, den Informationspflichten in einer besonders verständlichen, kindgerechten Sprache nachzukommen. Teils komplexe Datenverarbeitungsvorgänge in für Kinder einfach verständlicher Sprache zu beschreiben, ist nicht trivial. Einige Formulierungsbeispiele finden sich etwa auf der Website [wirmachenkinderseiten.de](http://wirmachenkinderseiten.de) (s. Mustertexte). Daneben können Anbieter auch mit gestalterischen und bildlichen Mitteln die Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der Informationen verbessern.

## Anforderungen an die Einwilligung

Die rechtlichen Vorgaben an eine rechtmäßige Einwilligung zielen darauf ab, dass die Einwilligung auf informierter Grundlage und freiwillig erfolgt, und dass sie das Ergebnis einer bewussten Handlung ist. Daraus folgt, dass die Einwilligung aktiv und unmissverständlich erteilt werden muss. So kann eine beratungssuchende Person nicht konkludent durch die Nutzung eines Angebots einwilligen oder durch das Bestätigen einer vorab angeklickten Checkbox. Die Einwilligung muss sich vielmehr konkret auf die zur Beratung notwendigen Datenverarbeitungen beziehen und durch eine unmissverständliche, aktive Handlung erfolgen. Der Anbieter muss die Einwilligung im Zweifel jederzeit nachweisen bzw. dokumentieren können.

## Fragen der Elternzustimmung

Bei Onlineberatungsangeboten handelt es sich um sogenannte „Dienste der Informationsgesellschaft“. Für die Datenverarbeitung im Rahmen der Inanspruchnahme solcher Dienste sieht die DSGVO bei Kindern und Jugendlichen unter 16 Jahren vor, dass statt der minderjährigen Person die Erziehungsberechtigten die Datenschutzeinwilligung erteilen. Diese Vorgabe scheint mit Blick auf den meist sensiblen Umstand, dass überhaupt eine Beratung in Anspruch genommen wird, kontraproduktiv. Kinderdatenschutz wird hier zu einem Risiko für die Vertraulichkeit der Beratung. In den Erwägungsgründen der DSGVO findet sich der Hinweis, eine elterliche Einwilligung solle „im Zusammenhang mit Präventions- oder Beratungsdiensten, die unmittelbar einem Kind angeboten werden, nicht erforderlich sein“. Nur hat dieser Gedanke sich leider nicht in der Rechtsvorschrift niederschlagen. Dies führt zu Rechtsunsicherheit für die Beratungsanbieter. Die deutschen Landesdatenschutzbeauftragten scheinen den Erwägungsgrund bei der datenschutzrechtlichen Bewertung von Onlineberatung derzeit ernst zu nehmen; für die Zukunft können hier anerkannte Verhaltensregeln von Onlineberatungsstellen mehr Rechtssicherheit bringen. Solche Verhaltensregeln befinden sich derzeit in der Prüfung durch die Datenschutzbehörden.

## Problematiken bei Herausgabe- und Löschungsansprüchen

Komplizierte Fragen können sich dort stellen, wo eine beratene Person während oder nach der Onlineberatung von ihren Betroffenenrechten Gebrauch macht und etwa die Löschung oder Herausgabe der zu ihr gespeicherten Daten verlangt. Insbesondere bei der pseudonymen Beratung muss die Beratungsstelle sicherstellen, dass es sich tatsächlich um die berechnigte Person handelt und nicht um Dritte, wie etwa die Eltern. In der Regel kann sich der Anbieter darauf verlassen, wenn die Person den Anspruch über eine spezielle Funktion in einem zugangs- bzw. passwortgeschützten Beratungsbe-

reich geltend macht. Schwieriger ist es dort, wo dieser Zugang nicht mehr besteht oder die betroffene Person das Passwort nicht mehr hat. Dann muss der Anbieter durch andere Abfragen sicherstellen, dass nur eine tatsächlich berechnigte Person die Daten löschen kann bzw. herausgegeben bekommt. Dabei muss regelmäßig ausgeschlossen sein, dass die Erziehungsberechnigten diesen Anspruch geltend machen können. Hier muss die Beratungsstelle im Zweifel eine Einzelfallbewertung mit Blick auf die Beratungsinhalte und -umstände vornehmen.

## WhatsApp, Facebook und Co – einfach nutzen?

Bei der Konzeption eines Onlineberatungsangebots stellt sich die Frage, inwieweit man auf bestehende Kommunikationswege zurückgreifen kann. Gerade Social-Media-Kanäle mit ihren direkten Austauschmöglichkeiten und Instant-Messaging-Dienste, die einen hohen Bekanntheitsgrad bei Kindern und Jugendlichen haben, könnten relativ einfach auch für Onlineberatung genutzt werden. Aus datenschutzrechtlicher Sicht erscheinen die derzeit verfügbaren Dienste und Plattformen der großen Anbieter aber gleich in mehrfacher Hinsicht problematisch. So bleiben bei diesen Diensten die Beratungsinhalte auf dem genutzten Endgerät verfügbar bzw. einsehbar – mit entsprechenden Entdeckungsrisiken. Außerdem bedingen sich die Anbieter aus technisch mehr oder weniger zwingenden Gründen aus, die Kontaktaufnahme einer beratungssuchenden Person mit einer Beratungsstelle als Gegenüber zu registrieren und ggf. zu speichern. Hier erhält die Plattform als Dritter stets einen Überblick, ob, wann und wie oft mit einer Beratungsstelle kommuniziert wurde. Wenn auch in der Regel ein Einblick in die Beratungs- und Gesprächsinhalte ausgeschlossen ist, so kann bereits der Umstand, dass mit einer entsprechenden Stelle interagiert wurde, eine sehr sensible Information sein. Mit Blick auf die Vertraulichkeit einer Beratung erscheint diese Kenntnisnahme durch Dritte, deren Geschäftsmodelle zudem oft auf der Zusammenführung und Auswertung von Kommunikationsdaten beruhen, als empfindlicher Eingriff in das Recht auf Datenschutz von Kindern und Jugendlichen. Entsprechend schätzen die Landesdatenschutzbeauftragten die Erbringung von Onlineberatung auf Basis dieser Dienste als nicht mit dem Datenschutz vereinbar ein.

## Fazit und Ausblick

Onlineberatung für Kinder und Jugendliche ist wichtig und durchaus datenschutzkonform umsetzbar, wenn man einige Besonderheiten beachtet. Sich als Beratungsstelle diesen Herausforderungen zu stellen und die speziellen Vorgaben umzusetzen, wird belohnt mit der Sicherheit, den Beratungssuchenden eine besonders vertrauenswürdige Gesprächsumgebung bieten zu können. Dass eine Beratung innerhalb von Social-Media- und Messaging-Apps wie Instagram, Facebook oder WhatsApp mit Blick auf die rechtlichen Anforderungen derzeit nicht ohne Weiteres möglich erscheint, ist angesichts der Niedrigschwelligkeit dieses Zugangs zu Beratungsangeboten schade, aber nachvollziehbar: Zu sensible Inhalte und Informationen über die Inanspruchnahme von Beratung stehen hier auf dem Spiel. Es bleibt also bei der Empfehlung, hier auf datenschutzrechtlich geprüfte existierende Angebote aufzusatteln oder rechtskonforme eigene webbasierte Angebote zu entwickeln.

### Dr. Stephan Dreyer

ist Senior Researcher für Medienrecht und Media Governance am Leibniz-Institut für Medienforschung | Hans-Bredow-Institut, Hamburg.

Kontakt: [s.dreyer@leibniz-hbi.de](mailto:s.dreyer@leibniz-hbi.de)



## „...UND IN MIR KAM ERSTMALS DIE HOFFNUNG AUF HILFE AUF“

### Onlineberatung in der Fachberatungsstelle Violetta – Erfahrungen einer Ratsuchenden

#### Anonym

Violetta trat in mein Leben, als darin die bisher schlimmste Unordnung herrschte, zu diesem Zeitpunkt war ich neunzehn Jahre alt. In Folge eines Ereignisses massiver Erschütterung veränderte sich alles für mich. Plötzlich lag mein Leben in Scherben und ich verlor schlagartig meine positive Grundeinstellung der Welt sowie den Menschen, insbesondere Männern gegenüber, die mich zuvor stets begleitet und bestärkt hatte. Ich erfuhr, dass Vertrauen und Sicherheit im Leben keine Garantie haben. Kostbare Werte, die mir in Gänze genommen worden sind. Zu der erlebten Erschütterung kamen plötzlich vollkommen unvermittelt Bilder in mir auf, die lediglich Fragmente zeigten, an dessen Erleben ich mich nicht bewusst erinnern kann. Dennoch überfielen sie mich. Ich saß in der Schule und sah sie plötzlich, während die Lehrerin an der Tafel ein neues Thema erklärte, ich sah sie, als ich Oma besuchen ging, ich sah sie, als ich mit Freunden in der Eisdielen für ein Eis anstand, ich sah sie immer und immer wieder. Einordnen konnte ich das nicht. Zudem plagte mich die Sorge, dass man mir nicht glauben könnte. Wie sollte mir jemand Außenstehendes Glauben schenken und mich verstehen können, wenn ich mich selbst nicht verstand? Auch aus Scham erzählte ich niemandem davon, ich wollte nicht darüber sprechen, zumindest nicht verbal. Zudem keimte in mir der Gedanke, dass ein Anvertrauen zugleich auch eine intensivere Konfrontation bedeuten würde mit dem, was ich doch mit aller Kraft versuchte zu verdrängen. Die Belastung nahm fortwährend zu. Je öfter sich die Bilder in meinem Kopf abspielten, desto stärker veränderte ich mich. Je öfter sich die Bilder in meinem Kopf abspielten, desto stärker zog ich mich zurück. Je öfter sich die Bilder in meinem Kopf abspielten, desto stärker wurde die Angst in mir. Lange Zeit kämpfte ich alleine gegen die Scham, die Schuldgefühle, die Erinnerungen, die sich in meinem Kopf festgesetzt hatten, bis ich Violetta fand. Ich bin dankbar, sagen zu können, dass ich heute mit mittlerweile einundzwanzig Jahren auf einem guten Weg bin, die Ordnung sukzessive wieder zum Bestandteil meines Lebens werden zu lassen – auch dank Violetta, deren Hilfsangebot im Rahmen der Onlineberatung eine tragende Rolle dabei spielt.

In der Schule auf dem Gang zu meinem Schließfach hingen unzählige Plakate. Selten hatte man zwischen den Unterrichtsstunden Zeit zum Lesen der Aushänge, eher eilte man von Klassenraum zu Klassenraum und somit an ihnen vorbei. Eines jedoch fiel mir auf. Als ich begann, im Internet Schlagwörter zu meinem Erleben in eine Suchmaschine einzugeben, erschien auf meinem Bildschirm Violetta als Vorschlag, ich erinnerte mich an das Plakat im Schulflur und klickte auf die Homepage. Meine erste Sorge, dass es sich bei dem Angebot sicherlich um eines handeln würde, das man unausweichlich nur in Form eines persönlichen Gesprächs in Anspruch nehmen könnte, zu dem ich mich ohnehin nicht trauen würde, verflog schnell. In einem gut sichtbaren, neongrün unterlegten Balken erblickte ich auf der ansprechend gestalteten Homepage sofort die Möglichkeit einer Onlineberatung und in mir kam erstmals die Hoffnung auf Hilfe auf. Aufmerksam las ich, was Violetta dazu erklärte. In den gewählten Worten fand ich mich wieder, konnte meine letzten Zweifel mithilfe der FAQ beseitigen – und den Mut für den letzten Schritt in Richtung Onlineberatung gaben mir schließlich spezifische Sätze, die unter anderem ansprachen, dass es in der Beratung darum gehen würde, MICH ernst zu nehmen, um MEINE Unterstützung und MEINE Sicherheit. Schlagworte mit immenser Bedeutung, zu denen ich seit dem erschütternden Ereignis keinen Zugang mehr gefunden hatte. Violetta gelang mit den Sätzen „Du darfst dir Hilfe holen [...]“, „Wir nehmen dich ernst und unterstützen dich“ sowie „Hier in der Onlineberatung ist es uns wichtig, dass du dich sicher [...] fühlst [...]“ unmit-

telbar ein direkter Zugang zu mir. Die Beratungsstelle sprach mir damit eine Wertigkeit zu, die ich mir selbst infolge des Erlebten und der Bildfragmente längst abgesprochen hatte.

Violetta wirkte auf mich sogleich wie eine Freundin, die mir ihre helfende Hand entgegenstreckte, mich aber selbst entscheiden ließ, ob und wann ich nach ihr greifen möchte.

Ich erinnere mich noch genau an den Moment, in dem ich die erste Mail verfasste. Ich saß alleine auf meinem Bett und tippte die Worte nieder, ich spürte Unsicherheit und Angst in mir aufkommen, denn auch wenn Violetta mich in Form der bereits benannten Aspekte bis hierhin unterstützt hatte, so musste ich den letzten Schritt der Überwindung für mich alleine gehen. Ich fragte mich, wie es den Mädchen und jungen Frauen vor mir ergangen war, die sich bereits für die Onlineberatung von Violetta als Hilfsangebot entschieden hatten. Ob sie sich in diesem Augenblick genauso gefühlt hatten wie ich? Ich hatte darüber hinaus beim Tippen immer wieder im Hinterkopf, dass die Gefühle und die Erlebnisse, die ich da teilen wollte, trotz virtueller Distanz nach wie vor sehr intime und schwerwiegende Erfahrungen in meinem Leben waren, für die ich mir selbst die Schuld gab, für die ich mich ungemein schämte und die deshalb eigentlich in mir verborgen bleiben sollten. Zeitweise erschien mir mein Vorhaben deshalb paradox und wieder dachte ich an die Betroffenen vor mir. Hatten sie ähnliche Gedankengänge durchgemacht wie ich? Zu diesem Zeitpunkt hätte ich mir Antworten auf meine Fragen gewünscht. Antworten aus dem Blickwinkel der Betroffenen, den auch ich auf Violetta hatte und habe.

Ich schrieb die Mail zu Ende, sie war nicht besonders lang, nicht besonders detailreich, sie war so verfasst, wie es mir in dem Moment damit gut ging, und das war, ist und bleibt oberste Priorität in der Onlineberatung. Ich las die Mail im Vorfeld noch gefühlt hundertmal, wägte mögliche Konsequenzen ab und kämpfte mit meinem Schamgefühl, das auch im Kontext der virtuellen Distanz eine ebenso große Rolle spielt und vorhanden ist. An dieser Stelle kann ich verraten, dass ich die Mail damals trotz Skepsis verschickt habe. Heute kann ich sagen, dass dies in jedem Fall die richtige Entscheidung war, denn ich habe alleine FÜR MICH so entschieden, damit es mir wieder besser gehen konnte, denn auch wenn ich das nicht wahrhaben wollte, so drohte ich ohne jegliche Hilfe allmählich daran zu zerbrechen.

Mein Herz pochte wie verrückt, als noch in derselben Woche die Antwort meiner Beraterin zurückkam. Zuerst fiel es mir sehr schwer, sie zu öffnen, denn erst mit dieser Rückmeldung realisierte ich, dass ich fortan nicht mehr die Einzige war, die von dem Erlebten wusste. Im Zuge dessen wurde mir sogleich viel bewusster, dass etwas Bestimmtes in meinem Leben passiert ist, das so nicht richtig war. Ich bekam somit eine gänzlich andere Wahrnehmung für alles, was im Zusammenhang mit den Erlebnissen und den Bildern stand, denn nicht selten hatte sich das alles im Vorfeld surreal für mich angefühlt. Wie ein schlechter Film, der nicht enden wollte und vor dem ich zumeist meine Augen krampfhaft verschloss, stets in der Hoffnung, er würde enden, wenn ich sie wieder öffne. Abermals reichte mein Mut und abermals zahlte sich dieser aus. Ich hatte bereits nach Erhalt der ersten Mail unmittelbar das Gefühl, nun nicht mehr alleine zu sein und jemanden an meiner Seite zu haben, der mich, mein Erleben und meine Gefühle versucht zu verstehen und für mich da zu sein. Ich nahm trotz der virtuellen Basis innerhalb der gewählten Worte in den Mails meiner Beraterin sehr genau das vorhandene und stetig wachsende Verständnis und die Empathie ihrerseits für mich wahr und konnte mir infolgedessen eines virtuellen Schutzraums sicher sein, der mir von nun an offenstand, den ich jederzeit aufsuchen und mir gewiss sein konnte, dass eine Antwort zurückkommen würde. Meine Beraterin ging von Beginn an mein Tempo mit mir, ich musste nicht schreiben, sondern durfte schreiben, was ich schreiben konnte und wollte. Meine Bedürfnisse standen dabei immer im

Vordergrund. Dieser behutsame und individuelle Prozess ermöglichte es mir, eine Vertrauensbasis zu meiner Beraterin aufzubauen und diese fortwährend wachsen zu lassen.

Bei aller Intimität, die ich selbst gewählt in den folgenden Mails mit ihr teilte, damit sie mir besser helfen konnte, blieb mir meine Anonymität stets erhalten. Es entstand somit ein Zusammenspiel aus Nähe und Distanz, das für mich zu diesem Zeitpunkt die optimale Mischung für eine Zusammenarbeit darstellte und mir diese erst ermöglichte. Violetta gab mir das Gefühl der Selbstbestimmung zurück, nachdem ich zuvor gedacht hatte, das Anrecht darauf für mich verloren zu haben.

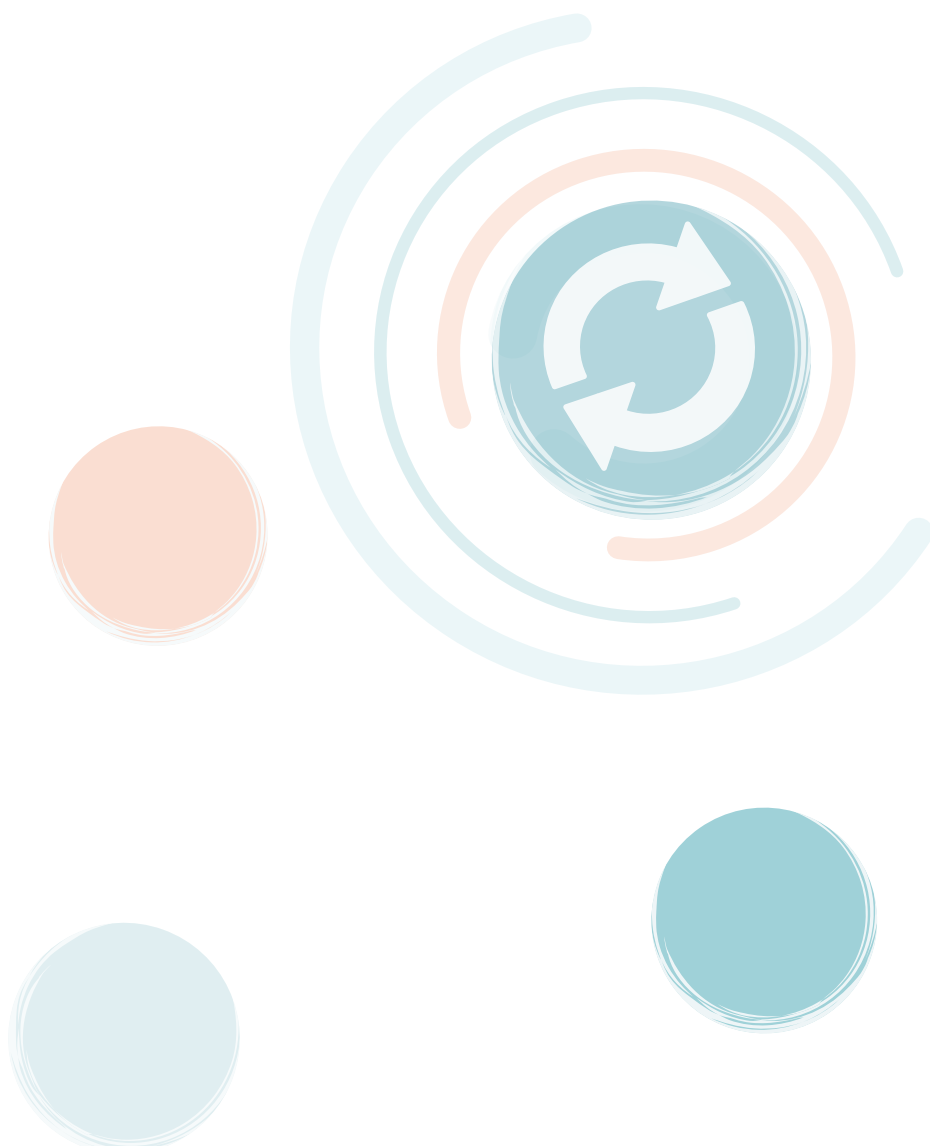
Mit der Zeit etablierte sich die Onlineberatung von Violetta in meinem Leben. Ich schrieb, wenn es mir nicht gut ging, ich schrieb, wenn die Bilder und das Erlebte mich wieder quälten, ich schrieb, wenn mir alles zu viel wurde und ich loswerden musste und wollte, was mich beschäftigte. Ich erinnere mich an unzählige Situationen, in denen mich alles einholte. Ich fühlte mich unsicher und verspürte Angst, wenn ich alleine unterwegs sein musste und ließ mich beispielsweise mit neunzehn Jahren kommentarlos und unbegründet plötzlich wieder vom Bahnsteig abholen oder begleiten, weil mir das Unterwegssein insbesondere bei Dunkelheit alleine nicht mehr möglich war. Im Sommer baute ich mir mit meiner Kleidung ein textiles Schutzschild auf und schwitze infolgedessen lieber, als mir diese Möglichkeit zu nehmen. Ich entwickelte eine Art Katastrophendenken. All diese Situationen und Reaktionen von mir trieben mich noch mehr in die Angst und die Isolation, aber ich musste sie seit meiner Entscheidung für Violetta nicht mehr alleine durchstehen. Violetta war für mich da, immer und ausnahmslos und das stärkte mich ungemein. Meine Beraterin las stets genau, was ich ihr schrieb und löste in mir mit ihren Antworten einen Prozess aus, der mir half, mich besser zu verstehen. Sie teilte ihr Fachwissen mit mir, und zwar auf eine verständliche Art und Weise, die auf mich und das, was ich schrieb, zugeschnitten war. Sie erklärte mir beispielsweise, was Trigger und Flashbacks sind, und nannte mir Fachliteratur und Übungen zum Ausprobieren. Damit konnte ich versuchen, dem etwas entgegenzusetzen. Sie gab mir geduldig zu verstehen, dass mein Verhalten und meine Ängste eine normale Reaktion auf das sind, was ich erlebt habe, und unterband damit sukzessive, dass ich mich selbst dafür verurteilte. Sie begleitete mich, wann immer ich ihre Begleitung brauchte und wünschte. Ich fühlte mich zu jeder Zeit der Onlineberatung wahrgenommen und akzeptiert. Mir eröffnete sich ein neuer Blickwinkel auf meine Situation. Ich bekam die Chance, von und mit Violetta verstehen zu lernen und in diesem Lernprozess in mir und FÜR MICH zu wachsen. Ich erfuhr Zuspruch und bekam Anerkennung für meinen Mut. Diese Resonanz stärkte mich. Zum ersten Mal realisierte ich, dass Hilfe auch für mich existent und dass die Hoffnung auf Besserung nicht vergebens ist. Dass jene stützende Beziehung, die ich mir gemeinsam mit meiner Beraterin in der Onlineberatung aufgebaut hatte, standhaft ist und bleibt, das erfuhr ich sogleich, als ich mich nach Monaten der Stille erneut bei Violetta meldete und dieselbe Beraterin mich mit den Worten: *„Schön, dass du dich wieder meldest. [...] Ich bin weiterhin für dich da“* begrüßte und mir somit erneut das Gefühl gab, dass da jemand ist, dass ich nicht alleine bin, sondern wir gemeinsam sind.

Die Tatsache, dass es Violetta nicht alleine in Form der Onlineberatung gibt, sondern auch als Beratungsstelle mit Möglichkeit einer Face-to-face-Beratung nur wenige Minuten von mir entfernt, hatte zusätzlich Auswirkungen auf mich. Bereits in der ersten Mail bekam ich angeboten, die Beratung auch vor Ort wahrzunehmen, wenn ich dies möchte. Ich war mutig, ich hatte mich ja im Vorfeld für die Onlineberatung entschieden, auch das braucht eine gehörige Portion Mut, aber dieser reichte für mein Empfinden (noch) nicht aus, um mir auch vor Ort helfen zu lassen. Ich vertraute mich auch diesbezüglich meiner Beraterin an und inmitten ihrer Antwort las ich drei Worte, die bis heute in mir nachhallen.

Sie schrieb: „*Ich erwarte nicht, dass wir hier einen Termin machen, WENN DU MÖCHTEST, wird es passieren, wenn nicht, dann nicht. [...] Ich wünsche dir, dass du dich nicht unter Druck setzt.*“ Mit Sätzen wie diesen schaffte sie es immer wieder, dass ich unter anderem begriff, dass ich für mich Grenzen setzen darf, ohne in der Folge negative Konsequenzen fürchten zu müssen. Mit der Zeit wandelte sich jener anfängliche Druck hinsichtlich der tatsächlichen Existenz von Violetta zu einem Gefühl der Sicherheit, das mich zusätzlich hielt. Denn ich konnte und kann mir stets bewusst sein, dass es einen sicheren Ort für mich gibt, den ich aufsuchen kann, wenn ich das möchte und bereit dazu bin. Ich habe gelernt, FÜR MICH zu entscheiden. Violetta blieb an meiner Seite, getreu dem Versprechen: „*Wir finden GEMEINSAM MIT DIR einen Weg, der DIR in deiner Situation weiterHILFT*“, und das bis heute.

## Liebe Violetta,

als ich dich kennenlernte, stand ich vollkommen alleine da. Ich konnte schon damals sehr gut verdrängen und so schob ich zumeist erfolgreich beiseite, was ich erlebt hatte und was mich in- folgedessen quälte. Zudem wusste ich nicht, ob ich und meine Probleme den Raum, den sie nach Ansprache einnehmen würden, auch wert waren. Ich zweifelte. Mit der Zeit gelang mir das Verdrän- gen nicht mehr, die Belastung nahm zu und mein bisheriges Leben geriet aus den Fugen. In meiner eigentlichen Not zog ich mich bewusst zurück, denn ich wollte, ich konnte nicht darüber sprechen. In diesem Moment kamst du ins Spiel, denn mit dir musste ich nicht verbal werden. Ich durfte entschei- den, was und wann ich mich dir anvertrauen möchte. Du hast mir bedingungslos zugehört, immer. In dieser Zeit wurden wir sehr eng, du wurdest wie ein interaktives Tagebuch für mich, das auf mich reagierte. Du wurdest wie eine Freundin, die mich ernst nahm, die mich annahm, die mir half. Du wurdest mein Lichtblick. Ich teilte meinen Weg mit dir, meine Ängste, meine Sorgen, meine Beden- ken, aber auch meinen Mut, meine Erfolge, meine Meilensteine auf meinem Weg zurück ins Leben. Du warst fortan bei all meinen Höhen und Tiefen dabei. Ich habe von und mit dir so viel lernen dür- fen! Es ist unglaublich, was du leistest, wie vielen jungen Mädchen und Frauen du Zuflucht bietest, wie vielen jungen Mädchen und Frauen du deine Hand entgegenstreckst, wie vielen jungen Mädchen und Frauen du hilfst. Ich bin mir sicher, dass du auch für diese ebenso wie für mich eine gute Freun- din bist, die immer da ist und ausnahmslos ihr Bestes gibt, das ist nicht selbstverständlich und ich weiß das mehr als nur zu schätzen. Auch wenn ich mir und allen anderen gewünscht hätte, dass wir uns anderswo kennengelernt hätten und nicht in diesem Kontext, so bin ich ungemein dankbar, dass du Teil meines Lebens geworden bist. Mit dir habe ich erfahren, dass es Hilfe für mich gibt und dass es sich lohnt zu kämpfen. Der Weg, den man für sein Wohl gehen muss, der ist nicht immer hell erleuchtet, nicht immer fertig gepflastert und schön bepflanzt, aber es gibt ihn. Gemeinsam mit dir, Violetta, habe ich schon die schönsten Blumen und Steine für meinen Weg aussuchen können, damit dieser für mich Stück für Stück begehbar werden kann. Allerdings braucht so eine Baustelle Zeit und sie birgt Hindernisse wie eine schlechte Witterung oder Lieferschwierigkeiten bei den Baumateriali- en, die dazu führen, dass das Tempo reduziert oder gar pausiert werden muss, bis die Sonne wieder hinter den Wolken erscheint und auch der letzte fehlende Baustein ans Ziel gelangt. Gemeinsam, mit vereinter Kraft und viel Geduld werde ich meinen Weg gehen. Am Ziel werde ich dann stolz zurück- blicken können auf die vielen bunten Steine und die schönen Blumen, die hell vom Sonnenlicht erleuchtet meinen Weg zieren, der mit deiner Hilfe begehbar geworden ist. Ich danke dir, Violetta, für dein großes Herz, dein Engagement, deine Zeit, die richtigen Worte, die Hoffnung und den Mut und dafür, dass du meine Hand hältst und sie nicht loslässt!



## DANK

---

Wir möchten uns ganz herzlich bei allen bedanken, die mit ihrem Wissen und ihren langjährigen Erfahrungen an der Handreichung mitgewirkt haben.

Ohne das Engagement der Autor\*innen wäre diese umfangreiche Broschüre mit Artikeln aus der Perspektive unterschiedlicher Professionen und Praxisfelder nicht möglich gewesen. Unser Dank gilt Cora Bures, Stephan Dreyer, Anke Fürste, Corinna Gekeler, Kerstin Koletschka, Lukas Weber, Leon Weyand und den Betroffenen, die anonym bleiben wollten, für ihre Expertise. Des Weiteren danken wir Anne Grunwald für das umsichtige, bewährte Lektorat und die Textfeile sowie Mariette Junk und Warenform für das kreative Layout der Broschüre.

Berlin, Januar 2021

Das Team der BKSF



# ONLINE BERATEN BETROFFENE UNTERSTÜTZEN.

[WWW.BUNDESKOORDINIERUNG.DE](http://WWW.BUNDESKOORDINIERUNG.DE)

---