



## **ONLINEBERATUNG BEI SEXUALISierter GEWALT IN KINDHEIT UND JUGEND**

BELASTUNGEN, SCHUTZ UND  
BERATUNGSSCHANCEN IM NETZ



## Impressum

---

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

Zossener Str. 41  
10961 Berlin

Telefon: 030/88 91 68 66

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

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

Twitter: @BKSFgegenGewalt

Facebook: FachberatunggegensexuelleGewalt

Instagram: bksfgegengewalt

Haben Sie eine Beschwerde über unsere Arbeit? Unser Ombudsteam ist für Sie da:

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

Redaktion: Harald Wiester, Katrin Schwedes

Lektorat: Anne Grunwald, Textfeile

Fotos: UBSKM | ©Barbara Dietl (Titel, S. 15, 25), Pexels / Thuongdaihua (S. 25)/  
freepik (alle anderen)

Gestaltung/Satz: Warenform

Berlin, Januar 2023

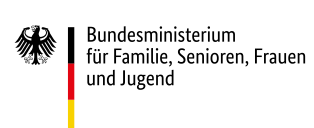
Trägerin:



In Kooperation mit:



Gefördert vom:



# INHALT

---

Einleitung	4
Lieber schreiben als reden? Das geht auch beim Hilfe-Telefon Sexueller Missbrauch.   Tanja von Bodelschwingh	7
Das Onlineberatungsnetz der DGfPI e. V. gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend   Leon Weyand, Ulrike Mund	12
Die Mischung macht's – Wirkfaktoren einzelner Onlineberatungskanäle und deren Bedeutung für Blended Counseling   Petra Risau	18
„Es sind die Jungen selbst, die sich melden“ – Onlineberatung bei der Beratungsstelle KIBS   Interview mit Stefan Port	25
Onlineberatung bei Wildwasser Oldenburg im Wandel der Zeit   Nadine Finke	30
.....	
Und wenn „ES“ im Internet ist ... Ein Gespräch über Missbrauchsabbildungen im Netz   Interview mit Ingo Fock	35
Digitale Räume sind ein gigantischer Brandbeschleuniger   Julia von Weiler	38
jugendschutz.net: Kompetenzzentrum für den Schutz von Kindern und Jugendlichen im Netz	43
Onlineberatung von Jugendlichen für Jugendliche bei JUUUPORT: Erste Hilfe bei digitaler Gewalt und sexuellen Grenzverletzungen im Internet   Lea Römer	47
Dank	52

Liebe Kolleg\*innen aus der Fachberatung, liebe Interessierte,

digitale Wege werden immer wichtiger, um Betroffenen von sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend den Zugang zu spezialisierter Fachberatung zu erleichtern oder überhaupt erst zu ermöglichen. Dies birgt großes Potenzial, bringt aber auch Herausforderungen mit sich. Mit diesem Heft möchten wir Ihnen ein weiteres Werkzeug an die Hand geben, um den Herausforderungen der Onlineberatung adäquat zu begegnen.

Das Heft schließt an die BKSF-Broschüre „[Onlineberatung bei sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend – Wie geht das?](#)“ (2021)<sup>1</sup> an. Es gliedert sich in zwei Teile. Im ersten Teil geben wir hauptsächlich Praktiker\*innen aus der Fachberatung das Wort, die ihre Erfahrungen mit Onlineberatung reflektieren. Damit erweitern wir die frühere Broschüre um zusätzliche Perspektiven. Die Beiträge im zweiten Teil beschäftigen sich mit sexualisierten Gewaltformen und Grenzverletzungen im Internet, aber auch mit dem Internet als Ort, in dem Beratung stattfinden kann.

In unseren Augen sind sehr anschauliche und reflektierte Zeugnisse entstanden über die unterschiedlichen Wege zur Onlineberatung, die spezialisierte Fachberatungsstellen – von verschiedenen Ausgangspunkten aus – eingeschlagen haben. Sie geben Impulse aus der Praxis für die Praxis. Die Autor\*innen ziehen nicht nur Vergleiche zwischen digitaler Beratung und etablierten Beratungsformen wie etwa Face-to-face- und Telefonberatung, sondern fragen auch danach, wie die unterschiedlichen Angebote zielführend zusammenwirken können. Wenn Sie und Ihr Team sich gerade selbst auf den Weg zur Onlineberatung gemacht haben, können die Erfahrungsberichte Sie hoffentlich zu eigenen Angeboten anregen. Setzen Sie bereits Onlineberatungsangebote um, so können Sie sicherlich an die eine oder andere Erfahrung anknüpfen, zugleich aber auch neuen Input bekommen. Die Berichte und Analysen sollen nicht zuletzt auch einen Beitrag zur (Weiter-)Entwicklung von Qualitätsstandards für Onlineberatung leisten.

---

1 [www.bundeskordinierung.de/onlineberatung1](http://www.bundeskordinierung.de/onlineberatung1)

*Tanja von Bodelschwingh* eröffnet den **ersten Teil**, indem sie mit ansteckender Begeisterung davon berichtet, wie die Onlineberatung beim Hilfetelefon von N.I.N.A. e. V. Lücken geschlossen, aber auch Arbeitsprozesse kurzzeitig regelrecht durcheinandergeschüttelt hat. Das bundesweite Hilfetelefon mitsamt seinem Onlineberatungsangebot versteht sich als eine „Brücke zu regionalen Hilfsstrukturen“.

Mit dem Onlineberatungsnetz der DGfPI stellen *Leon Weyand* und *Ulrike Mund* eine andere Variante vor, wie zentrale und regionale Komponenten sinnvoll zusammenwirken können.

Der Fachbeitrag von *Petra Risau* zu Blended Counseling flankiert diese Berichte. Auf Basis langjähriger Erfahrung mit Angeboten der Onlineberatung behandelt er die Verschränkung verschiedener Beratungskanäle im Blended Counseling.

Jeweils spezifische Zielgruppen – Mädchen\* und Frauen\* hier, Jungen\* und junge Männer\* dort – haben der Text von *Nadine Finke* von Wildwasser Oldenburg und das Interview mit *Stefan Port* von der KIBS aus München im Blick. Beide Beiträge gehen indes deutlich über genderspezifische Aspekte hinaus.

Nadine Finke arbeitet u. a. Vorzüge netzgestützter Fernberatung heraus. Wie auch Stefan Port betont sie: Wenn es gilt, ein analoges Beratungskonzept zu erweitern und Onlineberatung anzubieten, sollten die organisatorischen Folgefragen mitberücksichtigt werden. Denn neue beratungspraktische Fragen rücken auf die Agenda. Welche Form der Onlineberatung kann beispielsweise passen, wenn die Vorzüge einer Fernberatung auf regionale Förderstrukturen mit ihren eigenen Anforderungen treffen? Nadine Finke weist auch darauf hin, dass die jeweiligen Angebote in Form von Qualitätsstandards fachpolitisch diskutiert und gerahmt werden müssen.

*Stefan Port* berichtet in einem Interview über die lebhaften und vielversprechenden Anfänge der Onlineberatung bei KIBS. Zu den gar nicht so leicht wiederherzustellenden Erfolgsbedingungen dieser Jahre zwischen 2001 und 2013 zählte die Nähe des Onlineangebots von KIBS zu breiter angelegten Lebensfragen, zu denen sich Jugendliche in einem Forum austauschten.

Insgesamt machen die Erfahrungsberichte im ersten Teil deutlich: Onlineberatung eröffnet doppelte Chancen. Zum einen ermöglicht sie den Zielgruppen, nun aus einem erweiterten und niedrighschwelligem Angebot von Fachberatungskanälen wählen zu können. Das Angebot wird also nicht nur technisch, sondern auch in seiner sozialen Reichweite umfassender. Zum anderen schafft sie Möglichkeiten, die Beratungsprozesse im Einzelnen flexibler und somit besser zu gestalten.

Ein Interview mit *Ingo Fock* eröffnet den **zweiten Teil**. Aus der Perspektive eines engagierten Betroffenen erläutert er, wie die anhaltende Präsenz von Missbrauchsabbildungen im Netz belastet, aber auch, wie Beratung helfen kann und welche weiteren Maßnahmen ergriffen werden sollten.

Das Internet als „Brandbeschleuniger“ für sexuelle Grenzverletzungen, als Zugangsweg und Gelegenheitsraum schwerer Kriminalität beleuchtet der engagierte Fachbeitrag von *Julia von Weiler*.

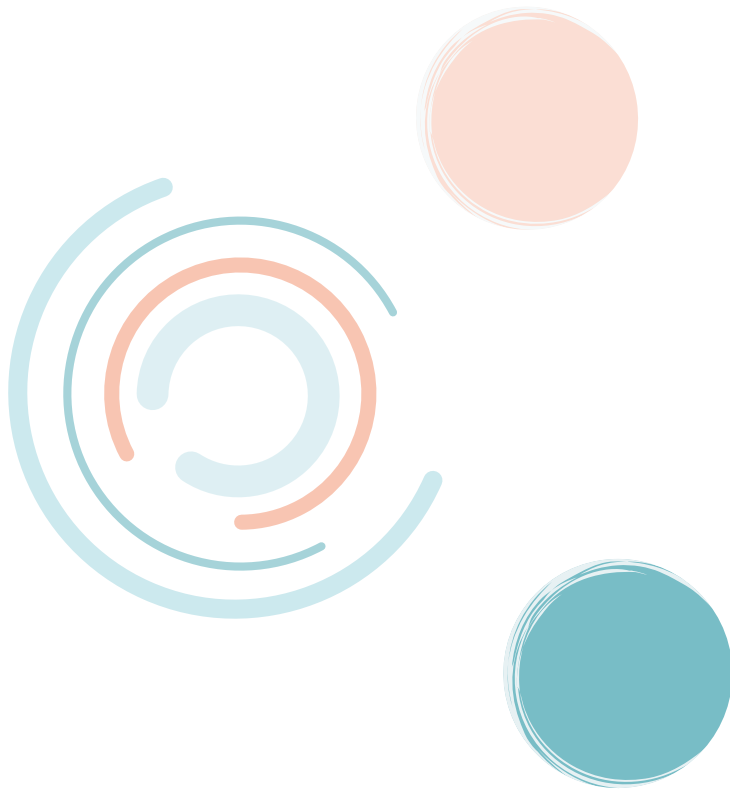
Den zweiten Teil beschließen zwei informative Beiträge aus dem Jugendmedienschutz. Sie richten den Fokus auf das Internet als alltäglichen Aufenthalts- und Begegnungsraum von Kindern und Jugendlichen, aber auch als Raum für aufmerksame Beobachtungen, Fragen und Meldungen von Jugendlichen und Erwachsenen. Die Beiträge verdeutlichen, dass in der Kommunikationsform des Netzes auch Ressourcen zur Bekämpfung sexualisierter Gewalt liegen.

Gut zu wissen für Berater\*innen: Wenn Klient\*innen sich durch Abbildungen im Netz belastet fühlen, gibt es ein Meldeverfahren bei [jugenschutz.net](https://www.jugendschutz.net). Diese und weitere Aufgaben der Jugendmedienschutzeinrichtung stehen im Zentrum des Beitrags von [jugenschutz.net](https://www.jugenschutz.net). Fachberater\*innen zu sexualisierter Gewalt können hier erfahren, wie Fachleute von [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) arbeiten.

Peer-to-Peer-Beratung ist indes das Kernstück von JUUPORT. *Lea Römer* stellt dieses Projekt des partizipativen Jugendmedienschutzes vor. Dass Jugendliche selbst eine wichtige Rolle in der Beratung spielen können, ist eine faszinierende Idee, an die sich weitere Fragen anknüpfen, etwa, wie das im Einzelnen funktionieren kann und wo die Schnittstellen zur Fachberatung liegen.

Verbindungen herzustellen und mehr übereinander zu erfahren, gehört zu den Anliegen dieser Broschüre. Wir hoffen, dass Sie bei der Lektüre ebenso viel Neues und fachlich Anregendes erfahren wie wir bei der Arbeit an dieser Veröffentlichung. Insbesondere hoffen wir, dass das Heft Ihnen in Ihren aktuellen Auseinandersetzungen mit Onlineberatung weiterhilft, Sie zu nächsten Schritten motiviert – und so letztendlich auch ratsuchenden Betroffenen von sexualisierter Gewalt zu Gute kommt.

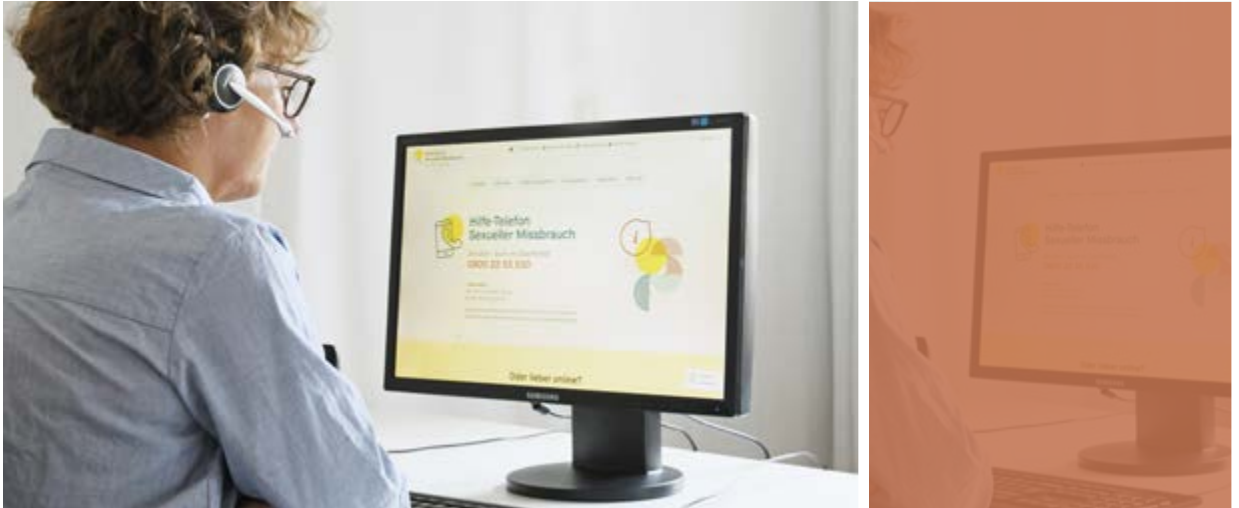
## Die BKSF-Geschäftsstelle



# LIEBER SCHREIBEN ALS REDEN? DAS GEHT AUCH BEIM HILFE-TELEFON SEXUELLER MISSBRAUCH.

---

Tanja von Bodelschwingh



Unsere Onlineberatungsplattform [www.hilfe-telefon-missbrauch.online](http://www.hilfe-telefon-missbrauch.online) ist immer noch jung. Doch mittlerweile liegen 16 Monate voller Erfahrungen und Erkenntnisse hinter uns: ein guter Zeitpunkt, Zwischenbilanz zu ziehen und davon zu berichten. Leitend für unseren Bericht ist ein Zitat von Robin Sharma:

## „Veränderungen sind am Anfang hart, in der Mitte chaotisch und am Ende wunderbar.“

Die Phasen „hart“ und „chaotisch“ liegen mit Sicherheit hinter uns – „wunderbar“ ist zu unserer großen Freude schon in greifbare Nähe gerückt.

Im August 2021 hat die neue Onlineberatungsplattform unsere bis dato bestehende E-Mailberatung abgelöst und damit unsere bisherige Arbeit sprichwörtlich „auf den Kopf gestellt“. Synonyme dafür sind „etwas durcheinanderbringen“, „etwas genau durchsuchen“, „etwas umdrehen“ – alle drei treffen auch in unserem Fall zu. Niemals hatten wir damit gerechnet, dass sich die Art und Weise unserer Beratung in vielerlei Hinsicht so epochal verändern würde und muss. Die Beratungszahlen schnellten in die Höhe und damit standen wir nicht nur vor technischen, sondern auch vor strukturellen und vor allem fachlich-konzeptionellen Herausforderungen, die wir in dieser Größenordnung nicht erwartet hatten.

Das ist die eine Seite. Die andere Seite ist für unsere Bilanz viel bedeutsamer: Die neue Onlineberatung schließt Lücken. Mit ihr erreichen wir Menschen, die sich auf anderen Wegen vermutlich nicht gemeldet hätten: Menschen, die lieber schreiben als reden. Menschen, die lieber erst schreiben, dann reden. Menschen, die schlichtweg nicht durchkommen am Telefon. Und Menschen, die für sich wenige Möglichkeiten sehen, in Ruhe zu sprechen – sei es, weil immer jemand in ihrer Nähe ist oder unsere Telefonzeiten für sie nicht stimmig sind. Häufig ist das Beratungsanliegen auch zu groß, um es am Telefon oder in einem persönlichen Erstgespräch in Worte zu fassen. Gerade für diese Menschen ist Onlineberatung eine Möglichkeit, sich behutsam und sachte dem Hilfesystem zu nähern.

Gleich geblieben sind unser Auftrag und unsere Kernaufgabe, die alle unsere Arbeitsbereiche verbinden. Denn egal ob am Hilfe-Telefon Sexueller Missbrauch oder in der dazugehörigen Onlineberatung: Wir verstehen uns in erster Linie als Brücke zu regionalen Hilfestrukturen. Wir versuchen, die Ratsuchenden zu bestärken oder zu ermutigen, weitere oder noch mal ganz andere Schritte zu gehen. Wir zeigen unterstützende Angebote vor Ort auf. Wir informieren und wir führen durchs Hilfesystem. Gleichzeitig sind auch wir eine spezialisierte Fachberatungsstelle und als solche natürlich kein purer Wegweiser. Wir sortieren mit den Ratsuchenden ihre Situation, geben fachliche Einschätzungen, beraten bei Fragen zu Prävention, Intervention, Vermutung und Verdacht, hören zu, nehmen ernst, unterstützen in Krisen, entlasten und stabilisieren.

In der Onlineberatung verfolgen wir keine anderen Ziele als am Hilfe-Telefon, aber wir haben andere Möglichkeiten. Das ist noch etwas ungewohnt, bringt aber diverse Vorteile mit sich.

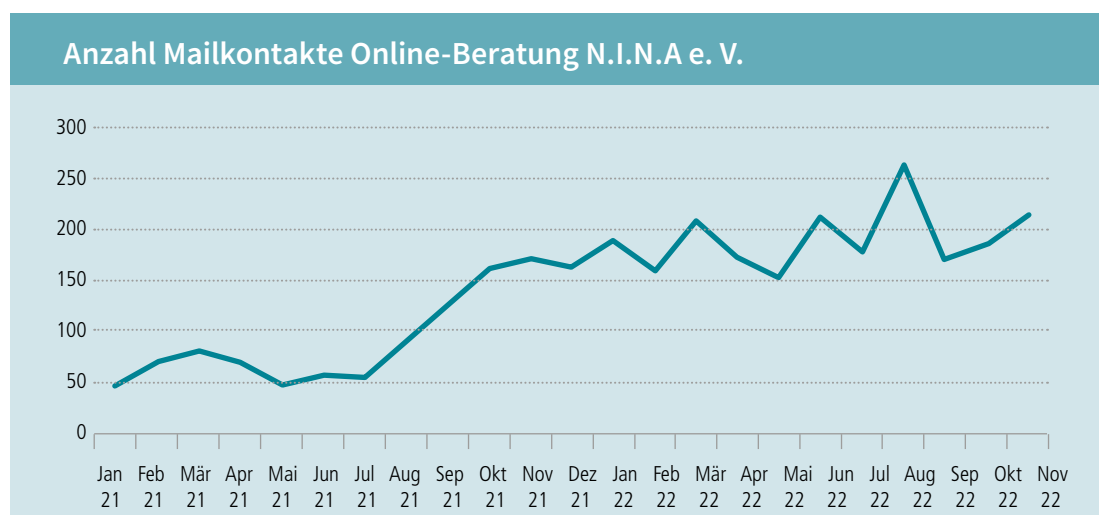
### Veränderungen sind am Anfang hart ...

**Erkenntnis 1: „Das Ganze ist mehr als die Summe aller Teile.“ (Aristoteles)**

Eine Onlineberatungsplattform auf den Weg zu bringen, ist weit mehr als ‚einfach nur‘ eine DSGVO-konforme Lösung für unsere seit 2005 bestehende E-Mailberatung zu etablieren.

Konzeptionell und technisch haben wir uns wochenlang vorbereitet und versucht, für alle Eventualitäten gewappnet zu sein. Im August 2021 ging es dann endlich los und „von jetzt auf gleich“ hatten wir eine zusätzliche Beratungsstelle mit allen damit verbundenen Herausforderungen.

Allein schon die Zahlen änderten sich massiv. Seit August 2021 haben sich 1.658 Klient\*innen bei der Onlineberatung registriert. Insgesamt 2.813 E-Mails wurden in derselben Zeitspanne von den Berater\*innen beantwortet. Das Diagramm zeigt den prompten Anstieg der schriftlichen Beratungsanfragen ab August 2021:



Unsere neue Art der schriftlichen Beratung erfolgt mithilfe einer datensicheren Systemlösung: einer Onlineberatungsplattform mit eigener URL. Ratsuchende müssen sich unter [www.hilfe-telefon-missbrauch.online](http://www.hilfe-telefon-missbrauch.online) mit einem Nutzernamen und einem Passwort registrieren und einloggen. Wer uns schreibt, bekommt eine verlässliche Ansprechperson als Stammbereater\*in. Anders als am Telefon ist es daher möglich, über einen längeren Zeitraum mit ein- und



derselben Person im Kontakt zu sein. Das ermöglicht einen Vertrauensaufbau, der gerade in der Arbeit mit Jugendlichen und komplex traumatisierten Menschen spürbar notwendig ist und dazu beiträgt, dass das Angebot viel genutzt wird.

Zusätzlich zu der Beratung per E-Mail ist über die Onlineberatungsplattform auch Chatberatung möglich. Das ist ein für uns vollkommen neues Erfahrungsfeld. Noch immer sind wir dabei, konkrete Zeitfenster für diese Form der „Echtzeit-Beratung“ zu etablieren, die gerade auch für Jugendliche und junge Erwachsene als Kommunikationskanal interessant ist. Das Besondere: Auf kurze Sätze oder Fragen folgen schnelle, kurze Antworten – vergleichbar mit der Kommunikation über einen Messengerdienst. Sind wir zu langsam, beenden die Ratsuchenden in der Regel das Gespräch und möglicherweise auch den Kontakt. Neben festen Zeitfenstern brauchen wir daher einen kompetenten Umgang mit dem Beratungssetting und den damit verbundenen Herausforderungen. Parallel zu den vielen Anfragen per E-Mail ist das nach wie vor keine leichte Aufgabe.

Doch des Neuen nicht genug: Ein weiteres Element ist seit August 2021 die datensichere Beratung per Videocall. Dieses Angebot ist (angehenden) Fachkräften vorbehalten, die sich in ihrer Institution für den Schutz von Kindern und Jugendlichen einsetzen wollen und/oder eine ganz konkrete Fallberatung brauchen. Vielen Fachkräften fehlt im beruflichen Alltag die Zeit, um sich ohne festen Termin ans Hilfe-Telefon Sexueller Missbrauch zu wenden und im Zweifel in der Warteschleife zu landen. Zudem sind es häufig mehrere Personen oder auch kleine Teams, die Unterstützung suchen. Auch das ist am Hilfe-Telefon schwierig. Kurzum: Die Idee einer weiteren Beratungsmöglichkeit per Videocall und mit Termin ist aus unserer Sicht folgerichtig und hat zu einem erheblichen Anstieg der Beratungsgespräche mit Fachkräften geführt. Sie ist jedoch auch mit unzähligen technischen, strukturellen und konzeptionellen Fragen und Herausforderungen verbunden.

### ... in der Mitte chaotisch ...

#### Erkenntnis 2: „*Realität: Was für ein Konzept!*“ (Robin Williams)

Wir haben so vieles im Vorwege bedacht und doch entstehen Konzepte im Tun – wenn die Realität einer\*inem zeigt, was alles bedacht werden muss.

E-Mails parallel zur telefonischen Beratung gab es bei uns immer und die Beratung auf diesem Wege war auch immer schon eine ganz andere als am Telefon. Jahrelang haben wir das Aufkommen jedoch zu zweit bewältigen können – mit Vier-Augen-Prinzip und enger Abstimmung untereinander.

Diese jahrelangen Erfahrungen haben uns auch bei der neuen Onlineberatung sehr geholfen. Trotzdem sind alle konzeptionellen Vorüberlegungen noch mal auf den Prüfstand gekommen. Wir müssen uns neu finden. Die Struktur der neuen Plattform lädt dazu ein, in ein schriftliches Gespräch mit den Berater\*innen zu gehen, sich auszutauschen, Fragen zu stellen und sich auch im weiteren Verlauf immer mal wieder zu melden und zu berichten. Das haben wir in dieser Intensität nicht erwartet. Mit dieser neuen Erfahrung sind wir bis heute dabei, unser Konzept zu schärfen.

Auch als Team mussten wir uns neu finden. Wir sind nicht länger zu zweit, kennen alle Anfragen und können uns „mal eben“ dazu austauschen. Inzwischen sind wir sieben Berater\*innen. Das macht in der ganzen Dynamik sowie Qualitätsentwicklung und -sicherung einen immensen Unterschied. Kurzum: Die Onlineberatung hat sich von einem „Anhängsel“ des Hilfe-Telefons zu etwas Größerem entwickelt – mit eigenen Fragen, Anforderungen und Lösungen.

Was uns herausfordert: Unsere Onlineberatung steht allen Menschen offen. Es gibt keine Einschränkungen. Wir beraten bundesweit und kostenfrei – unabhängig von Alter, Geschlecht, Anliegen, Zeitpunkt und Kontext der berichteten oder erlebten sexualisierten Gewalt. Das ist das wohlüberlegte Ergebnis einer längeren Auseinandersetzung. Zuvor stand die Idee im Raum, uns auf Jugendliche und junge Erwachsene zu fokussieren und auf diese Weise unser Vorgänger-Projekt *save-me-online* neu aufzustellen. Doch Onlineberatung kann für viele Menschen der richtige Weg sein und wir wollten ein Äquivalent zum Hilfe-Telefon anbieten – sprich, ein Angebot für alle, die Fragen zum Thema haben, selbst betroffen oder in Sorge um jemanden sind. Diese maximale Offenheit ist für unser Angebot die richtige Entscheidung, doch verlangt sie durch die Unterschiedlichkeit der Zielgruppen und der dahinterstehenden Themen und Bedürfnisse den Berater\*innen und dem Konzept sehr viel ab.

Hinzu kommt die Herausforderung, mit Menschen lediglich schriftlich im Kontakt zu sein: Es fehlt ein weiterer Wahrnehmungskanal. Schon am Telefon ist es nicht leicht, die Situation und Stimmung der anrufenden Person zu erfassen, ohne sie zu sehen. In der Onlineberatung fehlt zudem auch noch das Hören. Die Stimmung und psychische Verfassung der Ratsuchenden allein aufgrund des Geschriebenen zu erfassen, ist mitunter sehr schwer. Es erfordert viel Feingefühl und Vorsicht in der Art und Weise der Beratung, um Grenzen zu wahren, Aussagen richtig zu deuten, nicht zu überfordern, sich immer wieder zu versichern und gleichzeitig klar und richtungsweisend zu sein.

Am häufigsten melden sich Menschen, die selbst von Gewalt betroffen sind. Nicht immer liegt die Gewalt in der Vergangenheit. Von akuter Betroffenheit berichten beispielsweise erwachsene Ratsuchende aus dem Kontext organisierter sexualisierter und ritueller Gewalt und auch viele Jugendliche, die uns online kontaktieren. Das ist ein wesentlicher Unterschied zum Hilfe-Telefon Sexueller Missbrauch. Anrufe von Jugendlichen sind hier eine Seltenheit und damit auch der direkte Kontakt zu betroffenen minderjährigen Schutzbefohlenen.

Ob zurückliegende Gewalt oder akute Betroffenheit: Mehrheitlich steht zunächst Entlastung und Stabilisierung im Vordergrund. Die meisten suchen nach einer fachlichen Einschätzung ihrer Situation. Damit geht häufig auch die Frage einher, ob das Erlebte als sexualisierte Gewalt einzuordnen ist. Ein immer wiederkehrendes Thema ist die Auseinandersetzung mit Schuld- und Schamgefühlen. Diese sind mitunter so groß, dass an ein Telefonat oder eine persönliche Kontaktaufnahme zu einer Fachberatungsstelle vor Ort noch gar nicht zu denken ist. Anonym und schriftlich davon zu berichten, ist für die Betroffenen oft schon ein sehr großer und mutiger erster Schritt.

Auch Unterstützer\*innen und Helfende melden sich online. Sie sind mehrheitlich in Sorge um einen anderen Menschen – zum Beispiel um ein Kind aus dem sozialen Umfeld, eine Freundin, einen Freund oder ein Familienmitglied. Sie haben von sexualisierter Gewalt erfahren oder sie vermuten sexualisierte Gewalt. In beiden Fällen geht es darum, die Situation zu sortieren, fachlich einzuschätzen, Informationen zu geben und weitere denkbare Schritte der Intervention aufzuzeigen. Wichtig ist auch hier die Stabilisierung und Entlastung. Viele Helfende haben wenig Raum für eigene Gefühle und Gedanken, Ängste und Bedenken – und den Eindruck, dass dies in Anbetracht der Situation auch gerade „nicht dran“ ist. Online können wir Ihnen Raum dafür geben und sie auf diese Weise darin bestärken, weitere Schritte zu gehen.

Auch allgemeine und damit fallunabhängige Fragen erreichen uns. Hier geht es um Aspekte von Schutzkonzepten, Fragen der Prävention, Unsicherheiten in Bezug auf das Soziale Entschädigungsrecht, Vernetzung und vieles mehr.

### ... und am Ende wunderbar.

**Erkenntnis 3:** „Ausdauer wird früher oder später belohnt. Meist später.“ (Wilhelm Busch)

Um schon von „wunderbar“ zu sprechen, ist es ein wenig zu früh: Noch ruckelt es mal hier und mal da und auch das Konzept will noch wachsen. Zudem müssen Leerstellen und Antworten auf drängende Herausforderungen und Fragen gefunden werden. Mit ein wenig Milde betrachtet, können wir jedoch feststellen, dass die Ausdauer auch jetzt schon reichlich belohnt wird durch die vielen positiven und dankbaren Rückmeldungen der Ratsuchenden.

### Erkenntnis 4 könnte somit auch sein: Die Onlineberatung hat gefehlt.

Sie erreicht andere Menschen. Sie ermöglicht verschiedene Zugänge. Sie ist nicht nur eine Brücke zum regionalen Hilfesystem, sondern auch zum Hilfe-Telefon selbst. Sie weitet unseren Blick als Berater\*innen. Und ganz wesentlich: Sie entschleunigt Beratungsprozesse. Menschen, die uns schreiben, müssen nicht unmittelbar auf das reagieren, was wir ihnen mitteilen. Sie können in Ruhe darüber nachdenken, ein paar Tage vergehen lassen und sich dann zu einer Antwort entschließen – oder eben auch nicht. Sie müssen sich nicht erklären. Diesen Vorteil haben auch wir als Berater\*innen. Denn anders als am Hilfe-Telefon können wir bei schriftlichen Beratungsanfragen erst einmal in Ruhe nachdenken, recherchieren, uns mit einer Kollegin oder einem Kollegen über Aspekte des Falls austauschen und die Worte sorgsam wählen. Am Hilfe-Telefon müssen wir ad hoc reagieren. Die Herausforderung ist sehr groß, denn wir führen lediglich ein Gespräch mit der anrufenden Person und dieses Gespräch muss gut sein. Es muss alle wichtigen Informationen enthalten sowie im Idealfall dazu führen, dass die Person weitere Schritte geht. Das ist eine große Verantwortung – gerade auch dann, wenn es um den Schutz akut betroffener Kinder oder Jugendlicher geht und die nachfolgenden Handlungen von großer Tragweite sind.

Die Onlineberatung war der Beginn von etwas Neuem – und die damit verbundenen Entwicklungen finden wir wunderbar. Dazu gehört auch unser Vorhaben, im kommenden Jahr eine App für Jugendliche zu entwickeln, um gerade diese wichtige Zielgruppe mit ihren Themen und Kommunikationsvorlieben abzuholen. Zudem sind wir inzwischen an einem Punkt, an dem wir über Vernetzung mit anderen Onlineberatungsstellen nachdenken können und wollen. Im Austausch miteinander können wir bestimmt viel voneinander lernen und unsere Angebote dementsprechend anpassen. Wir freuen uns auf diese Zusammenarbeit.

### Tanja von Bodelschwingh

---

ist Sozialpädagogin und im Vorstand von N.I.N.A. e. V. Seit 15 Jahren berät und unterstützt sie Menschen zum Thema sexualisierte Gewalt – telefonisch und inzwischen auch online. Der Verein N.I.N.A. ist unter anderem Träger des bundesweiten Hilfe-Telefons Sexueller Missbrauch.

[www.hilfe-portal-missbrauch.de](http://www.hilfe-portal-missbrauch.de)

# DAS ONLINEBERATUNGSNETZ DER DGfPI E. V. GEGEN SEXUALISIERTE GEWALT IN KINDHEIT UND JUGEND

Leon Weyand, Ulrike Mund

Seit 2019 betreibt die DGfPI e. V. ihr eigenes Onlineberatungsportal für Fachberatungsstellen. Das Portal entstand im Rahmen des Bundesmodellprojektes *Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt (WvO)*, das von 2018 bis 2022 mit Mitteln des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend gefördert wurde (DGfPI 2022).<sup>2</sup> Es bietet eine sichere und datenschutzkonforme technische Lösung für die Onlineberatung. Eine weitere Säule des Onlineberatungsnetzes ist der Fachaustausch.



## ONLINE BERATUNGSNETZ

Deutsche Gesellschaft für Prävention und Intervention bei Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt e. V.

### Gemeinsam genutzte digitale Lösungen

Das Portal bietet Möglichkeiten für synchrone und asynchrone Textberatung (E-Mail- und Chatberatung) im Einzelsetting. Hinzu kommen Terminbuchungsmöglichkeiten für Chat-, Face-to-face-, Telefon- und Videochatberatung.

Als zentrale Stelle entwickelt und pflegt die DGfPI die technische Infrastruktur. Sie achtet auf die rechtssichere und datenschutzkonforme Gestaltung des Portals. Zudem begleitet sie den überregionalen Austausch und die Qualitätsentwicklung und macht Qualifizierungsangebote. Hingegen sind die teilnehmenden Beratungsstellen dafür verantwortlich, die regional verankerten Onlineberatungsangebote durchzuführen, bekannt zu machen und in das Gesamtkonzept ihrer Beratungsstelle einzubinden.

Da die Fachberatungsstellen in der Regel kommunal bzw. mit Landesmitteln finanziert werden, sind sie angehalten, nur in ihrem Zuständigkeitsbereich tätig zu werden. Für Anfragen Ratsuchender aus anderen Regionen wurde eine Weiterleitung unter den Fachberatungsstellen eingerichtet, um eine ortsnahe Beratung zu ermöglichen und dabei so wenige personenbezogene Daten der

<sup>2</sup> Im Rahmen des Bundesmodellprojektes *Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt* in Trägerschaft der DGfPI e. V. wurden von 2019 bis 2021 in acht ländlichen Regionen von dort ansässigen Fachberatungsstellen Modelle für Kooperation und Beratung erprobt und Strategien entwickelt, wie spezialisierte Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt in ländlichen Regionen bedarfsgerechter angeboten und verankert werden kann.

Ratsuchenden wie möglich austauschen zu müssen.

## Regional verankerte digitale Fachberatung

Ein fachlich wichtiges Spezifikum des Onlineberatungsnetzes ist es, dass die digitalen Beratungsformate regional verortet sind, dabei aber überregional kooperieren. Die dezentrale Onlineberatung ist damit eine wichtige Ergänzung zu bundesweiten digitalen und telefonischen Beratungsangeboten.

Ein Vorteil der lokalen Ausrichtung ist, dass die Berater\*innen sich mit der sozialräumlichen Struktur der Wohnorte Ratsuchender auskennen. Dies kann von hoher Bedeutung für die Fälle sein. Die Fachkräfte sind näher dran an den Lebenswelten der Klient\*innen. Sie können andere (spezialisierte) Hilfsangebote vor Ort empfehlen und an Kooperationspartner\*innen verweisen.

Weiter bietet sich die Möglichkeit des Blended Counseling, also der systematischen Verbindung von Anteilen des Distance Counseling (beispielsweise via Telefon, Video, Chat, Forum, E-Mail, Messenger etc.) mit Face-to-face-Beratung (vgl. Engelhardt, 2018, S. 128). Diese Form bringt eine Reihe von Vorteilen für die Ratsuchenden mit sich (vgl. ebd.). So können sie selbst wählen, ob sie sich analog oder über den Onlinezugang an die Beratungsstelle wenden möchten. Das Onlineberatungsnetz verfolgt das Ziel, digitale Beratungsformate als Erweiterung bewährter Face-to-face-Angebote zu etablieren und mit diesen zu verzahnen.

## Datenschutz

Bei der Entwicklung des Onlineberatungsportals standen die Zugangsmöglichkeiten und Sicherheitsaspekte für Ratsuchende im Fokus. Dabei ging es nicht nur um mögliche Hackerangriffe, sondern auch um mitlesende Freund\*innen oder Familienmitglieder, die Zugriff auf die Geräte der Ratsuchenden haben. Insbesondere mitlesende Täter\*innen stellen ein Sicherheitsrisiko für Ratsuchende dar.

Um den Inhalt der Beratung nach außen bestmöglich zu schützen und dem Vertrauen gerecht zu werden, das Ratsuchende dem Angebot entgegenbringen, ist derzeit ein neues Datenschutzkonzept in Arbeit. Das neue Konzept soll größtmögliche Transparenz für Ratsuchende schaffen und den Beratungsprozess erleichtern. Ziel ist es, einen Kooperationsvertrag gemäß Artikel 26 DSGVO<sup>3</sup> zwischen den Fachberatungsstellen und der DGfPI e. V. zu schaffen. Artikel 26 DSGVO ist die Grundlage für eine gemeinsame Verantwortung der Verarbeitung von personenbezogenen Daten. Damit der erhöhte Datenschutz Beratungsprozessen nicht im Wege steht und auch aus Perspektive von Fachberater\*innen eine sinnvolle Erweiterung des Portals darstellt, können sich alle teilnehmenden Fachberatungsstellen in die Diskussion um Änderungen und Weiterentwicklungen einbringen.

Ein technischer Umbau des Portals soll dafür sorgen, Konflikte zwischen Datenschutz und Beratungsprozess zu vermeiden. Dazu gehört eine technische Lösung für Beratungsprozesse, die im Vier-Augen-Prinzip stattfinden: Hierfür soll das Portal einen datensicheren Rahmen bieten.

Zudem soll für die Ratsuchenden immer klar ersichtlich sein, von wem sie beraten werden – und zwar von den regional verankerten Beratungsstellen. Die Bereitstellung der Plattform durch die DGfPI e. V. als technische Betreiberin des Portals muss daher deutlich gekennzeichnet und ersichtlich sein.

3 <https://www.datenschutz-grundverordnung.eu/grundverordnung/art-26-ds-gvo/>

## Vernetzung und begleitende Angebote

Neben der technischen Infrastruktur bilden die begleitenden Angebote für Vernetzung, Qualifizierung und Support die zweite Säule des Projektes. Während einige Fachberatungsstellen bereits über langjährige Erfahrungen in der Onlineberatung verfügen, stehen viele andere noch am Anfang. Die ergänzenden Maßnahmen dienen dazu, sie in ihrem Aufbau- und Entwicklungsprozess zu unterstützen. Dazu zählen regelmäßige digitale Fachaustauschrunden, thematische Workshops und eine Fachgruppe zur Entwicklung von Qualitätskriterien für Onlineberatung.

### Fachaustauschrunden

Die Fachaustauschrunden bilden den Kern der Vernetzungsstruktur des Onlineberatungsnetzes. Sie finden in Form von regelmäßigen Videokonferenzen statt. Die Betreiber\*innen des Portals stellen den Rahmen für diese Treffen, d. h. sie koordinieren, organisieren und moderieren.

Dieser regelmäßige Austausch erfüllt zum einen den Zweck, dass die Onlineberater\*innen ihre Erfahrungen in der Nutzung des Portals zurückmelden und Ideen bzw. Wünsche zu dessen Weiterentwicklung einbringen können. Zum anderen sind die Onlineberater\*innen an den verschiedenen Standorten in ihrem Arbeitsalltag mit ähnlichen Fragestellungen konfrontiert. In ihren Organisationen haben sie jedoch mitunter eine Einzelstellung, so dass sie die sehr spezifischen Herausforderungen der digitalen Beratung innerhalb ihres eigenen Teams nur bedingt teilen können. Die Fachaustauschrunden eröffnen somit einen Raum, um Fragen aus der Beratungspraxis zu diskutieren. Aus diesem Austausch ergeben sich auch zentrale Themen für Weiterqualifizierungsangebote und die Weiterentwicklung des Projektes.

In den Fachaustauschrunden entstand auch die Idee von überregionalen, digitalen Fallwerkstätten, welche ab 2023 im Portal angeboten werden. In diesen Werkstätten können die Berater\*innen aktuelle Fälle aus den Fachberatungsstellen kollegial besprechen.

### Thematische Workshops

Darüber hinaus organisiert und moderiert die Projektleitung des Onlineberatungsnetzes regelmäßig digitale Workshops für alle interessierten Fachberatungsstellen, die das Portal nutzen. In der Regel engagiert sie dafür externe Expert\*innen. Die Themen für die Workshops kommen direkt aus der Praxis: Sie basieren auf den Rückmeldungen aus den Fachaustauschrunden.

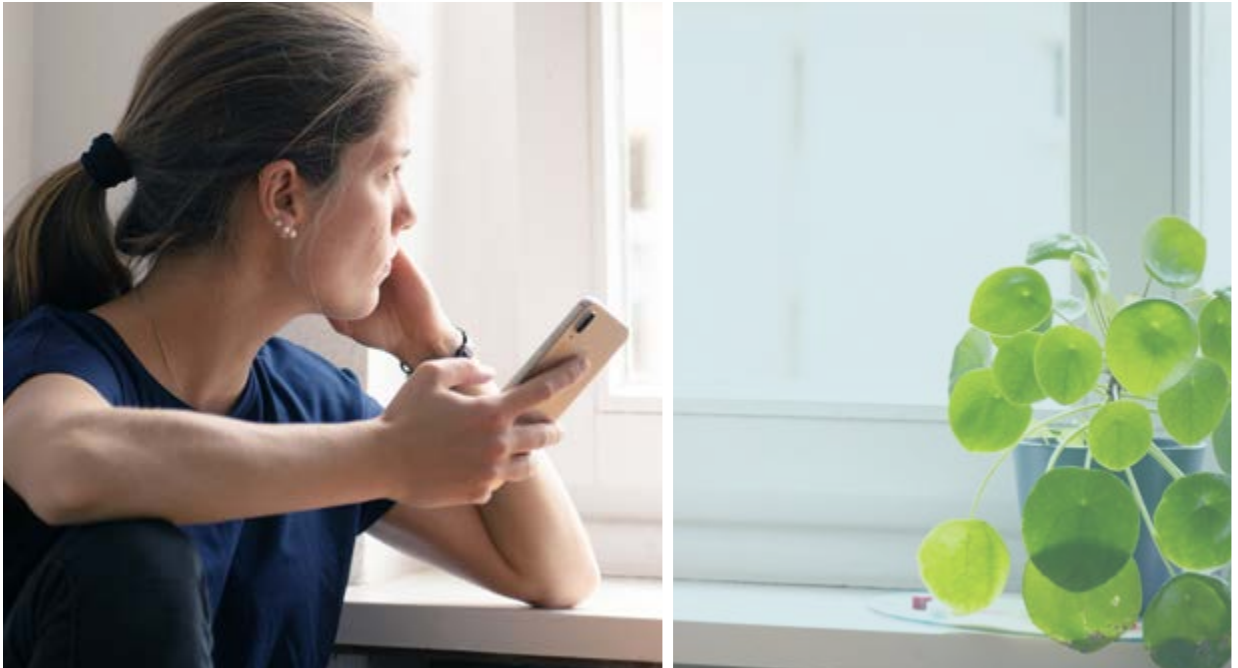
Der erste Workshop zum Thema Blended Counseling bot einen Überblick über die Einsatzmöglichkeiten verschiedener digitaler Kommunikationsformate, darunter E-Mail- oder Chatberatung, aber auch Beratung via Messenger, die bisher aufgrund der gültigen Datenschutzbestimmungen noch sehr selten in der Praxis angewendet wird. Ein Schwerpunkt lag auf der Integration dieser Formate in die Praxis der Fachberatungsstellen. Dabei ging es um die methodisch induzierte Anwendung der Kommunikationsformen im Sinne des Blended Counseling: Je nach Bedürfnis der Ratsuchenden und nach Notwendigkeit im Beratungsprozess erfolgt der gezielte Einsatz und ggf. Wechsel von digitaler und analoger Kommunikation.

Die zweite Veranstaltung thematisierte den Umgang mit Krisenfällen, Suizidandrohungen oder Kinderschutzfällen. Während Fachberater\*innen in der analogen Beratungstätigkeit diesbezüglich über langjährige Erfahrungen und geregelte Abläufe verfügen, kommen im digitalen Raum neue Herausforderungen hinzu. Diese ergeben sich z. B. aus der spezifischen Kommunikationsform des

jeweiligen Beratungskanals oder haben mit dem Datenschutz zu tun. Bei dem Workshop wurde insbesondere die Frage diskutiert, ob eine Speicherung der IP-Adressen von Ratsuchenden sinnvoll und legitim ist, um in Krisen-, Suizid- oder Kinderschutzfällen die Anonymität aufheben und die Adresse der Betroffenen für eine akute Hilfeleistung ermitteln zu können.<sup>4</sup>

## Qualitätsentwicklung in der Onlineberatung

Als Trägerin der Plattform koordiniert die DGfPI auch die Entwicklung von spezifischen Qualitätsstandards für die Onlineberatung bei sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend. Fachbera-



tungsstellen bieten die Standards eine Leitlinie zum Auf- und Ausbau von Angeboten. Ratsuchenden können Qualitätskriterien den Weg zu einem geeigneten Beratungsangebot weisen.<sup>5</sup>

Wenngleich Qualitätskriterien für Beratung an sich nicht neu sind (vgl. BKSf 2022, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung 2018, DGfPI 2003), fehlten bisher spezifische, ausformulierte Kriterien, um den Erfordernissen von Onlineberatung für die Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend gerecht zu werden. Aufbauend auf den Qualitätsstandards der BKSf für die Fachberatung bei sexualisierter Gewalt in Kindheit und Jugend, entwickelte die damalige *Wirk vor Ort*-Koordinierungsstelle zusammen mit langjährig erfahrenen Praktiker\*innen Kriterien zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität für Onlineberatung – zunächst für E-Mail- und Chatberatung. Da das gesamte Projekt darauf angelegt ist, zu wachsen und sich weiterzuentwickeln, unterliegen auch die Qualitätskriterien einem stetigen Prozess, der technische und methodische Veränderungen berücksichtigen soll. Die Qualitätskriterien wurden allen Onlineberatungsstellen

4 Die Betreiberin des Onlineberatungsnetzes hat sich entschieden, die IP-Adressen aus Datenschutzgründen nicht zu speichern und den Ratsuchenden somit eine grundsätzliche Anonymität zuzusichern.

5 Gegenüber Geldgeber\*innen, aber auch gegenüber der eigenen Trägerschaft liefern Qualitätskriterien zudem Argumente für die Notwendigkeit bestimmter Rahmenbedingungen und einer angemessenen Finanzierung des Onlineberatungsangebotes.



im DGfPI-Portal zur Kommentierung vorgelegt. Dieser Schritt diene dazu, die von einer Expert\*inengruppe erarbeiteten Kriterien auf eine breite Basis zu stellen. Die Veröffentlichung der Qualitätskriterien wird voraussichtlich Anfang 2023 erfolgen.

## Fazit und Ausblick

Umfragen unter den teilnehmenden Beratungsstellen zeigen, dass die Möglichkeit zum Austausch zwischen den Beratungsstellen oft ein zentraler Punkt war, um sich für das Portal zu entscheiden. Die Vernetzung zwischen Beratungsstellen mit langjähriger Onlineberatungserfahrung und Beratungsstellen, die gerade ein neues Onlineangebot aufbauen, wird als sehr positiv angesehen. Darüber hinaus bewerten viele Befragte die Tatsache als positiv, dass bei der technischen Weiterentwicklung des Portals Mitsprache möglich ist.

Vernetzung und Fachaustausch werden daher eine zentrale Säule des Onlineberatungsnetzes bleiben. Eine auf diese Weise gemeinsam weiterentwickelte Beratungsplattform kann einen großen Mehrwert für Ratsuchende bieten.

### Leon Weyand

arbeitet bei der Deutschen Gesellschaft für Prävention und Intervention bei Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt (DGfPI) e. V. als Projektleiter des Onlineberatungsnetzes. Das Onlineberatungsnetz hat er im Bundesmodellprojekt *Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt* mit aufgebaut und weiterentwickelt.

### Ulrike Mund

ist Diplom-Pädagogin Klientenzentrierte Beraterin (GwG) und Insoweit erfahrene Kinderschutzfachkraft (InSoFa). Sie ist Referentin bei der DGfPI e. V.

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



## Literaturverzeichnis

Bundeskoordinierung Spezialisierter Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend (BKSF) (2022). BKSF-Qualitätsstandards für spezialisierte Fachberatung. Online unter: <https://www.bundeskoordinierung.de/de/article/440.qualit%C3%A4tsstandards.html>, zuletzt geprüft am 18.12.2022.

Bundeskongress für Erziehungsberatung (2018). Das Konzept der bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern. Online unter: <https://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2019/konzept-bke-onlineberatung-mai-2018.pdf>, zuletzt geprüft am 18.12.2022.

Deutsche Gesellschaft für Prävention und Intervention bei Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt e. V. (DGfPI) (2003). Empfehlungen für Qualitätskriterien in der Präventionsarbeit im Bereich der sexualisierten Gewalt an Mädchen und Jungen, Arbeitsgebiet Beratung und Therapie. Online unter: [https://dgfpi.de/files/presse-medien/broschueren/04\\_BeratungTherapie.pdf](https://dgfpi.de/files/presse-medien/broschueren/04_BeratungTherapie.pdf), zuletzt geprüft am 18.12.2022.

Deutsche Gesellschaft für Prävention und Intervention bei Kindesmisshandlung, -vernachlässigung und sexualisierter Gewalt e. V. (DGfPI) (2022). Wir vor Ort gegen sexuelle Gewalt – Strategien für eine bessere Versorgung im ländlichen Raum. Bundesweites Modellprojekt zur Stärkung spezialisierter Fachberatung gegen sexuelle Gewalt in Kindheit und Jugend in ländlichen Regionen (2018-2022). Online unter: [https://dgfpi.de/files/was-wir-tun/Wir%20vor%20Ort%20gegen%20sexuelle%20Gewalt/Wir\\_vor\\_Ort\\_Abschlussbericht\\_Modellprojekt.pdf](https://dgfpi.de/files/was-wir-tun/Wir%20vor%20Ort%20gegen%20sexuelle%20Gewalt/Wir_vor_Ort_Abschlussbericht_Modellprojekt.pdf), zuletzt geprüft am 18.12.2022.

Engelhardt, Emily M. (2018). Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.



# DIE MISCHUNG MACHT'S – WIRKFAKTOREN EINZELNER ONLINEBERATUNGSKANÄLE UND DEREN BEDEUTUNG FÜR BLENDED COUNSELING

Petra Risau



## Onlineberatung – reale Beratung im virtuellen Raum

Nicht erst seit der Coronapandemie ist deutlich, dass Onlineberatung als eigenständige Beratungsform eine notwendige Erweiterung der bestehenden Beratungsstrukturen für Betroffene sexualisierter Gewalt darstellt. Obgleich diese Form der Beratung für viele Berater\*innen noch Neuland ist, hat sich die Onlineberatung im deutschsprachigen Raum bereits seit fast 30 Jahren etabliert. Die Telefonseelsorge war beispielsweise eine der ersten Institutionen, die schon 1995 E-Mail- und Chatberatung anbot. Durch Studien und Evaluationen wissen wir, dass Onlineberatung wirkt und ähnlich effektiv ist wie Face-to-face-Beratung. Ebenso ist bekannt, dass Interventionen aus dem Face-to-face-Bereich nicht 1:1 auf die Beratungstätigkeit im virtuellen Raum übertragen werden können und es einer eigenen Methodik, Qualifikation, Ressourcen und Zeit bedarf, um auch in der Onlineberatung Qualität und Vertraulichkeit zu gewährleisten und eine professionelle Beziehungsgestaltung zu ermöglichen. Ebenso gilt es, den Datenschutz einzuhalten. Das heißt: Auch online gilt die Vertraulichkeit des Wortes und alle Beratungskanäle müssen DSGVO-konform und verschlüsselt sein. Denn die Onlineberatung ist eine reale Beratung im virtuellen Raum und jeder digitale Kontakt ist ein persönlicher Kontakt.

Berater\*innen können auf fachliche und technische Qualitätsstandards für Onlineberatung zurückgreifen, die bereits von vielfältigen Institutionen, Trägern, Dachverbänden, Wohlfahrtsverbänden etc. entwickelt wurden.<sup>6</sup> Gleichzeitig besteht die Notwendigkeit, eigene Standards zu entwickeln bzw. bestehende entsprechend des eigenen Beratungskonzeptes anzupassen. Denn die Digitalisierung entwickelt sich stetig weiter. Demzufolge müssen auch die Beratungseinrichtungen ihre Arbeit kontinuierlich weiterentwickeln und an ihre Zielgruppe anpassen.

6 U. a. von BAGFW, Pro Familia, BKE, Caritas, Parität, KBK, DGOB; siehe dazu auch Reindl (2015).

So geht es aktuell nicht mehr um die Frage, ob Onlineberatung eine sinnvolle Beratungsform ist, sondern darum, wie Onlineberatung konzipiert sein muss, um effektiv zu wirken und Ratsuchende zu erreichen. Dies betrifft sowohl die Beratungsformate als auch die Beratungskonzepte und Interventionen.

Blended Counseling, die Verbindung von analogen und digitalen Beratungsformaten, rückt dabei zunehmend ins Zentrum der Aufmerksamkeit. Was noch vor nicht allzu langer Zeit recht fern schien, ist plötzlich möglich: der Einsatz und die Kombination unterschiedlicher Kommunikationskanäle in der Beratung, auch über die spezifische Situation während der Coronapandemie hinaus.

Doch wie lassen sich unterschiedliche Beratungskanäle zielführend kombinieren?

Dafür ist es notwendig, im Vorfeld noch mal einen Blick auf das eigene Beratungskonzept zu werfen. Denn das Konzept hat Einfluss auf die Gestaltung meines Kontaktes bzw. Beratungsprozesses und damit letztlich auch auf die Wahl meines Beratungskanals. So gilt es, sich u. a. mit folgenden Fragen auseinanderzusetzen: Wer ist meine Zielgruppe? Zu welchem Beratungsschwerpunkt arbeite ich? Was ist mein Beratungsauftrag und was das Ziel meiner Beratung? Mit welchem Kanal erreiche ich meine Zielgruppe am besten? Biete ich Einmal- oder Mehrfachberatung an, geht es um Informationsberatung oder um Prozessbegleitung? ...

Es ist ein Unterschied, ob ich neue Zielgruppen erreichen möchte oder bestehende besser betreuen will. Arbeite ich zu angst- und schambesetzten Themen, dann steht vermutlich die Anonymität eher im Vordergrund und somit der Einsatz von schriftbasierten Beratungskanälen. Arbeite ich aber eher mit Fachkräften oder mir bereits bekannten Klient\*innen, könnte der Videokanal ein guter Kontaktweg sein. Biete ich Prozessberatung an und kann ich auch schriftbasiert als Bezugsberater\*in agieren oder geht es eher um Informations- und Einmalberatung? Sind diese Fragen geklärt, kann ich mir überlegen, welche Kanäle und Tools ich einsetzen möchte und wie ich diese sinnvoll miteinander verbinden kann. Hierzu ist es notwendig, sich die einzelnen Beratungskanäle und deren Wirkmechanismen genauer anzuschauen.

## Allgemeine Wirkmechanismen der Onlineberatung

Wir wissen mittlerweile, dass die Wirkmechanismen der schriftbasierten Onlineberatung vor allem das Schreiben selbst sowie die Verbindung aus Anonymität, Autonomie und Beziehung sind (Gahleitner & Preschl, 2016).

Ratsuchende entscheiden (in der Regel) selbst, wann sie schreiben, was sie schreiben, wie viel sie schreiben und wie lange. Sie können jederzeit wieder aus dem Beratungskontakt aussteigen, indem sie beispielsweise den Chat verlassen oder nicht mehr auf E-Mails antworten. Diese Form der Autonomie ist ein ganz besonderes Merkmal der Onlineberatung und insofern bedeutsam, da Ratsuchenden durch diese Form der Hilfe ein hohes Maß an Mitgestaltungsmöglichkeiten zugestanden wird und die Autonomiebedürfnisse berücksichtigt werden. So fördert die Onlineberatung auch die Eigeninitiative der Ratsuchenden, d. h. diese melden sich in der Regel aus eigenem Antrieb und kommen nicht über Dritte.

Ebenso hat man festgestellt, dass sich Betroffene während der Onlineberatung vielfach noch in einer akuten Gewaltsituation befinden und damit die Chance auf eine frühzeitige Intervention seitens der Beratungseinrichtung besteht. Im Schutz der Anonymität und durch die Möglichkeit der niedrigschwelligen Kontaktaufnahme fällt es den Betroffenen leichter, sich erstmalig zu öffnen.

Das Niederschreiben der eigenen Lebenssituation schafft oft eine erste Entlastung und ermöglicht den Ratsuchenden, Zugang zur eigenen inneren Erlebniswelt zu bekommen. Dies ist u. a. für das Themenfeld der sexualisierten Gewalt bedeutsam: Im Schreiben können Ratsuchende Emotionen sprachlich ausdrücken und Geschehnisse nach außen bringen und sich so oftmals von den erlebten Gewalterfahrungen distanzieren. Die Verschriftlichung fördert darüber hinaus selbstreflexive Prozesse. Dies schafft für viele Ratsuchende Klarheit und vor allem eine enorme Entlastung sowie eine erhöhte Veränderungsbereitschaft.

So spricht also vieles dafür, schriftbasierte Beratungskanäle als Auswahloption für Betroffene sexualisierter Gewalt anzubieten.

## Die einzelnen Onlineberatungskanäle

*E-Mailberatung* zeichnet sich besonders durch die zeitversetzte Kommunikation aus, also die Asynchronität. Ein Vorteil der zeitversetzten Beratung ist, dass die Ratsuchenden sich zunächst einmal alles von der Seele schreiben können, ohne von Berater\*innen unterbrochen, befragt, gelenkt zu werden. Durch die schriftliche Darstellung kann ein tieferes Problemverständnis erfolgen und Ratsuchende können die Antworten der Berater\*innen wiederholt lesen. Zudem ist der Beratungsprozess dokumentiert, so dass wichtige Informationen nicht „verhallen“ können wie bspw. bei einem Face-to-face-Kontakt. Als Berater\*in kann ich sehr vielfältige Interventionen und Methoden einsetzen – wie „Schreiben als Konfrontation“, „kreatives Schreiben“, „systemische und zirkuläre Fragetechniken“ –, die zusammen mit den allgemeinen Wirkfaktoren des schriftbasierten Settings – wie „Sinneskanalreduktion“ und „Asynchronität“ – ihre besondere Wirkung entfalten. Neben einmaligen Kontakten sind Folgekontakte möglich. Nicht selten verläuft ein Beratungsprozess per E-Mail über mehrere Monate.



Allerdings eignet sich E-Mailberatung bspw. nicht für eine unmittelbare Krisenintervention. Deshalb ist es notwendig, dass die Reaktionszeiten der Beratungseinrichtung für die Ratsuchenden transparent ausgewiesen sind, damit diese wissen, wann sie mit einer Antwort rechnen können. Als Qualitätsstandard gilt in der Regel eine Reaktionszeit von 2-3 Werktagen für die Erstantwort und der öffentliche Verweis auf Kriseninterventionsstellen wie bspw. die Telefonseelsorge oder den sozial-psychiatrischen Dienst. Dabei muss berücksichtigt werden, dass sich die Gefühlslage der Klient\*innen verändert haben kann, wenn sie die Antwort erst zwei oder drei Tage später bekommen.

Die textbasierte **Chatberatung** ist wiederum eine synchrone Beratungsform. Sie ist meist terminbasiert, kann aber auch als offene Sprechstunde angeboten werden. In der Regel handelt es sich um moderierte Einzelchats. Möglich sind auch moderierte Gruppenchats (Themenchats, Expert\*innenchats). Die Unmittelbarkeit der Kommunikation bietet andere Interventionsmöglichkeiten als bspw. die E-Mailberatung. So kann in Chats zeitnah und gezielt nachgefragt werden, deshalb spricht man auch von einem getippten Gespräch oder der verschriftlichten Mündlichkeit.

Die Chatberatung eignet sich gut für die Einstiegsberatung. Sie wird mittlerweile aber auch in den Bereichen Prävention, Intervention und Nachsorge eingesetzt oder um ganz fokussiert an einem spezifischen Thema oder an einer Fragestellung zu arbeiten. So wird die textbasierte Chatberatung bspw. sehr gerne für hochstrittige Paarbeziehungen angeboten, da diese sich bei dieser Form der Beratung nicht sehen, riechen und hören müssen und damit bereits mögliche triggernde Effekte ausgeblendet sind. Ebenso gibt es verstärkt Peerberatungs- und Jugendprojekte, in denen Chatberatung als offener Beratungskanal angeboten wird, auch im Themenfeld sexualisierte Gewalt (Fixemer et al., 2021).

Die Chatberatung beschleunigt die Auseinandersetzung mit einzelnen Fragen aus der Beratung und ermöglicht sehr intensive Gespräche zwischen Berater\*innen und Ratsuchenden. Gleichzeitig entschleunigt Chatberatung auch das Beratungsgespräch, da innerhalb derselben Zeitspanne nur etwa ein Viertel der Informationsmenge transportiert wird.

Bei der **Messengerberatung** ist die Besonderheit, dass ich den Messenger sowohl synchron, ähnlich wie einen Textchat, als auch asynchron, ähnlich wie die E-Mailberatung, einsetzen kann. Zugleich stehen mir mit dem Messenger vielfältige Tools zur Verfügung, wie Video, Sprachnachrichten, Textchat, sowie die Möglichkeit, Links, Bilder, Fotos und Videos direkt in die Beratung einzubinden. Das heißt, der Messenger ist multimedial nutzbar, denn mir steht eine Vielzahl an Kanälen innerhalb eines technischen Dienstes zur Verfügung. Besondere Wirkmechanismen der Messengerberatung sind u. a., dass der komplette Beratungsverlauf in einem Stream sichtbar ist. So eignet sich die Messengerberatung bspw. gut für die Begleitung, also um zwischendurch Nachrichten zu senden. Aber auch im Rahmen der Krisenintervention und im Sinne des Empowerments erweist sie sich als nützlich. Denn schon allein der bewusste Einsatz von Emoticons wie Smileys kann positive Effekte auf Klient\*innen haben, da sie sich dadurch von den Berater\*innen bestärkt fühlen. Insbesondere Jugendliche und junge Erwachsene sind per Messenger gut zu erreichen. Ebenso wurden u. a. im mbeon-Projekt positive Erfahrungen mit Migrant\*innen, die der Schriftsprache nicht mächtig und/oder Analphabet\*innen sind, gemacht. Hier wurden Sprachnachrichten im Rahmen der Messengerberatung eingesetzt.<sup>7</sup>

.....  
<sup>7</sup> Vgl. mbeon: [www.mbeon.de](http://www.mbeon.de) – Migrationsberatung online für erwachsene Zuwander\*innen in Deutschland.

Zugleich stellt die Messengerberatung die Berater\*innen vor große Herausforderungen und Fragen. Nicht nur das Thema Datenschutz ist hier relevant, sondern auch die Frage, wie ich den Messenger sinnvoll einsetzen kann (synchron oder asynchron?), was mein Beratungsauftrag ist und wie ich mit den Erwartungshaltungen der Ratsuchenden umgehe. In der Regel gibt es bei der Beratung immer einen Anfang und ein Ende, aber wie kann ich das per Messenger realisieren? Und wie gehe ich bspw. mit einer achtminütigen Sprachnachricht um? Kann ich im Rahmen der Messengerberatung Beratungsprozesse angemessen gestalten, wenn mir nur ein begrenztes Textfeld zur Verfügung steht (auch wenn ich meinen Text in Häppchen [Chunks] senden kann)? Auch für die Messengerberatung gilt es also, ein Beratungskonzept zu entwickeln, in dem u. a. Reaktionszeiten, methodisches Vorgehen, Beratungsziel und -auftrag definiert sind. Ebenso sollte klar sein, ob ich alle Tools, die mir der Messenger zur Verfügung stellt, tatsächlich für meine Beratung nutzen möchte.

Die *Videoberatung* hat seit Beginn der Coronapandemie enorm an Bedeutung gewonnen, da die Beratungsstellen so auch auf die Distanz Kontakt zu ihren bestehenden Klient\*innen halten können. Per Video kann ich eine Einzelberatung, aber auch Gruppenberatungssettings anbieten. Ich kann meine Klient\*innen sehen, Gestik und Mimik mit einbauen und mit ihnen zeitsynchron arbeiten. Die Videoberatung kommt der Präsenzberatung sehr nahe, dennoch gibt es zur Face-to-face-Beratung wesentliche Unterschiede. So gibt es keinen gemeinsamen Raum, also keine Körperpräsenz und keinen direkten Augenkontakt: Kamera und Bildschirm sind dazwischen. Dass die Ratsuchenden sich bei der Beratung selber im Video sehen, kann darüber hinaus zu Irritationen führen und sollte im Vorfeld angesprochen werden. Ebenso muss geklärt werden, wer noch mit im Raum ist, wer also zuhört und ob die Klient\*innen ungestört reden können. Auch bei einem Videocall ist es wichtig, einen *safe place* für die Ratsuchenden zu schaffen und Rahmenbedingungen für das Beratungssetting festzulegen. Hierzu gehört auch, vorab zu regeln, ob das Gespräch aufgezeichnet werden darf und wann ich die Einverständniserklärung dafür einhole (im Vorfeld oder erst beim Videokontakt?). Offen ist die Frage, wie der Videoberatungsbedarf der Ratsuchenden bei angst- und schambesetzten Themen ist, bspw. bei sexualisierter Gewalt (Stichwort Erstkontakt und Anonymität). Ebenso muss geklärt werden, welche technischen Voraussetzungen meine Klient\*innen mitbringen müssen und welche Videotools im Sinne des Datenschutzes verwendet werden dürfen.

## Blended Counseling als Intervention

Beim Blended Counseling geht es darum, die Vorteile der jeweiligen Beratungskanäle zu nutzen und sie sinnvoll und reflektiert miteinander zu verbinden, um den Beratungsprozess effektiv zu gestalten.

Die Vorteile der einzelnen Kommunikationsformen müssen dabei immer im Kontext der jeweiligen Beratung und der zu beratenden Person betrachtet werden. Was für die eine Person ein Vorteil sein kann (etwa Sinneskanalreduktion), kann für die andere Person eine Hürde sein, diese Form der Beratung in Anspruch zu nehmen. Entscheidend ist also eine Sensibilität für die Effekte, die ein Kanalwechsel auf die Beratungsbeziehung und den Prozess haben kann.

Laut Hörmann (2019, o. S.) umfasst Blended Counseling „die systematische, konzeptionell fundierte passgenaue Kombination verschiedener digitaler und analoger Kommunikationskanäle in der Beratung“. Es geht dabei um die Nutzung unterschiedlicher Kommunikationskanäle innerhalb

eines zusammenhängenden Beratungsprozesses zwischen Berater\*in und ratsuchender Person. Ziel ist es, den Beratungsprozess für die Klient\*innen optimal zu gestalten, um bspw. Beratungsabbrüche zu vermeiden und/oder kurzfristige Kontaktaufnahme und Begleitung zu ermöglichen.

Blended Counseling ist also ein gezielter Settingwechsel, um in der Beratung etwas zu bewegen, bspw. um Geschwindigkeit herauszunehmen oder um eine andere Form der Reflexion anzubieten. So könnte etwa bei einer Face-to-face-Sitzung, die stockt, schriftbasierte Beratung eine wertvolle Ergänzung sein, da sich die Klient\*innen dabei autonom und mit Abstand einmal alles von der Seele schreiben können. Ein Beispiel für die Perspektive Ratsuchender: „Eigentlich wollte ich zu dem Vorfall mit meinem Vater noch viel mehr sagen, aber ich habe es nicht über die Lippen gebracht. Hier allein an meinem Schreibtisch schaffe ich es leichter“ (zitiert nach Paschen & Justen-Horsten, 2016, S. 87).

Die Frage muss also lauten: An welcher Stelle im Beratungsprozess nutze ich welche Medien / Kommunikationskanäle mit welchem Ziel, um die Beratung effektiv zu gestalten?

Blended Counseling ist als Intervention zu verstehen. Ein Wechsel der Kanäle muss reflektiert, begründet und nachvollziehbar erfolgen. Er muss mit den Klient\*innen abgesprochen werden. Es handelt sich nicht um eine willkürliche Aneinanderreihung unterschiedlicher Beratungskanäle. Vielmehr muss Blended Counseling im Beratungskonzept verankert sein, um eine flexible, passgenaue und klient\*innenorientierte Gestaltung des Beratungsprozesses zur Unterstützung der Zielerreichung zu ermöglichen.<sup>8</sup>

### Petra Risau

ist Diplom-Pädagogin und systemische Beraterin mit den Schwerpunkten psychosoziale Onlineberatung und Prävention gegen sexualisierte Gewalt. Sie ist Mitarbeiterin beim Kinderschutzportal und außerdem Lehrbeauftragte, Dozentin, Trainerin und Mentorin für Onlineberatung, Onlineberaterin und Redaktionsmitglied des [www.e-beratungsjournal.net](http://www.e-beratungsjournal.net).

[www.petra-risau.de](http://www.petra-risau.de)



<sup>8</sup> Die Telefonberatung wird hier nicht explizit erwähnt, zählt mittlerweile aber zur synchronen Onlineberatung dazu und muss im Kontext von Blended Counseling ebenso mitgedacht werden (vgl. hierzu u. a. Neukirchen, 2017).

## Literaturverzeichnis:

Fixemer, T., Herzog, P. & Reichenecker, S. (2021). Chatberatung zu Sexualität und Gewalt und hybride Streetwork – eine Projektdokumentation. Online unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2021/08/fixemer\\_herzog\\_reichenecker.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2021/08/fixemer_herzog_reichenecker.pdf), zuletzt geprüft am 17.12.2022.

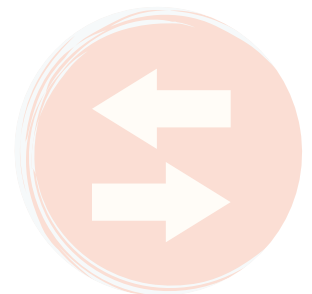
Gahleitner, S. B. & Preschl, B. (2016). Professionelle Beziehungsgestaltung über das Internet: Geht denn das überhaupt? Überlegungen zu einem methodenübergreifenden Wirkfaktor. Resonanzen, 4 (2), S. 108–129. Online unter: <http://www.resonanzen-journal.org/index.php/resonanzen/article/view/392/341>, zuletzt geprüft am 17.12.2022.

Hörmann, M., Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit, Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement (2019). Blended Counseling. Online unter: <https://www.blended-counseling.ch>, zuletzt geprüft am 17.12.2022.

Neukirchen, C., Katholische Beratungsstelle für Ehe-, Familien und Lebensfragen (2017): Blended Counseling – Beratung im Wechsel zwischen On- und Offlinemodus. Online unter: [https://koeln.efl-beratung.de/fileadmin/koeln/infothek/fachartikel/16\\_17Blended\\_Counseling.pdf](https://koeln.efl-beratung.de/fileadmin/koeln/infothek/fachartikel/16_17Blended_Counseling.pdf), zuletzt geprüft am 17.12.2022.

Paschen, H. & Justen-Horsten, A. (2016). Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden. Beltz, Weinheim.

Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. E-beratungsjournal.net 11 (1), Artikel 6. Online unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/reindl.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf), zuletzt geprüft am 17.12.2022.





## „ES SIND DIE JUNGEN SELBST, DIE SICH MELDEN“ – ONLINEBERATUNG BEI DER BERATUNGSSTELLE KIBS

---

### Interview mit Stefan Port



Stefan Port ist Sozialpädagoge bei KIBS, einer Beratungsstelle für Jungen\* und junge Männer\* bei sexualisierter und/oder häuslicher Gewalt des KINDERSCHUTZ MÜNCHEN. Im folgenden Interview berichtet er u. a. von den Erfahrungen mit Onlineberatung, die KIBS bereits in den 2000er Jahren sammelte.

*BKSF: Die Beratungsstelle KIBS ist für ihr spezialisiertes Angebot für Jungen\* und junge Männer\* bis 27 bekannt und besteht schon seit mehr als zwanzig Jahren. Wann hat sich die Frage nach Onlineberatung bei KIBS zuerst gestellt?*

**Stefan Port:** KIBS gibt es seit 1999. Ich kam im Jahr 2000 dazu. Ein erstes Onlineberatungsangebot gab es bei KIBS Ende 2000. 2001 wurde klar, dass wir es erweitern müssen, weil die Anzahl an Anfragen betroffener Jungen\* so hoch war. Begonnen hat es mit einer schlichten E-Mailberatung, die dann aber aufgrund der Datensicherheit in eine webbasierte Onlineberatung übergang. Dort mussten sich die User und auch die User\*innen mit ihren Daten auf einem Server anmelden.

Die Vorgängerkommunikation mit der altmodischen Form des Hin-und-her-Sendens von E-Mails stellte sich nicht nur nach heutigen Datenschutzkriterien als unsicher heraus, sondern auch, weil es Situationen gab, in denen sich die Eltern betroffener Jungen\* zum E-Mail-Programm der Söhne\* Zugang verschafften. Auch wenn die Eltern nicht immer als Missbrauchende in Frage kamen, war das dennoch für die Jugendlichen äußerst unangenehm. Im Lauf der technischen Entwicklung – das war am Anfang auch sehr in den Kinderschuhen vor über zwanzig Jahren – hat sich KIBS dann ziemlich schnell ein datensichereres Beratungsangebot ausgesucht. Die Onlineberatung war speziell für Jungen\* ein geeignetes Angebot, weil die Jungen\* hier unsichtbar bleiben konnten. Auch damals waren Jungen\* schon viel im Internet unterwegs, suchten dort auch nach Antworten auf ihre

Fragen. Sie hatten somit keine Schwierigkeiten mit dem Medium Computer und kamen ziemlich schnell auf die Foren. Unsere *kids-hotline* war ein Onlineportal für Jugendliche mit verschiedenen Themenforen wie Pubertät, Ärger, Stress bis zu Suchtproblemen und sexualisierter Gewalt, eine Art virtuelle Beratungsstelle. Und da haben sich die Jungen\* auch wiedergefunden. Über die Hotline konnten die Jungen\* Kontakt mit uns aufnehmen.

Die Jungen\* befanden sich manchmal noch in der Situation, in der sie von sexualisierter Gewalt betroffen waren; manchmal war die Situation auch schon beendet. Sie waren zwischen 12 und 17 Jahre alt, und das war interessanterweise genau die Zielgruppe, die sich äußerst schwertat, direkt zu uns in die Beratungsstelle zu kommen. Unsere Vorstellung war damals – und ist es noch bis heute: Wenn Jungen\* auf diese Art Kontakt zu uns herstellen, können wir sie irgendwann einmal dazu ermutigen, persönlich bei uns vorbeizukommen. Viele Jungen\*, die zu uns Verbindung aufnahmen, stammten allerdings gar nicht aus dem Münchner und bayerischen Raum, sondern aus Norddeutschland. Ein ähnliches Beratungsangebot, mit dem wir kooperierten, meldete uns wiederum zurück, dass dort häufig Münchner Fälle landeten.

*Stellen solche regionalen Streuungen bei den Anfragen ein Problem dar, wenn es darum geht, einen solchen Service aufrechtzuerhalten?*

Ja, denn wir werden ja nur vom Bayerischen Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales und von der Landeshauptstadt München und dem Landkreis Fürstenfeldbruck finanziert, um Adressaten\* in Bayern zu unterstützen. Dementsprechend problematisch war es dann, den Adressaten\* erklären zu müssen, dass wir für sie nicht zuständig sind. Vor Ort in Norddeutschland gab es aber kaum Beratungsstellen, die Jungen\* berieten. Erschwerend kam hinzu, dass sich die Jungen\* ja genau diese Form der Beratung ausgesucht hatten, damit sie geschützt sind durch die Anonymität im Internet – in der sie weitgehend sichergehen konnten, selbst in dem Fall, dass sie identifiziert werden sollten, nicht gleich ums Eck zu wohnen.

Anonymität ist ein wichtiger Punkt, der für dieses Medium spricht, weil sich die Klienten\* nicht zeigen müssen. Es war erstaunlich, wie schnell die Jungs\* über dieses Kontaktangebot davon berichteten, in welcher Not sie sind, und wie sie es schafften, Gefühle zum Ausdruck zu bringen und Hilfe einzufordern. Damit waren wir viel schneller am Thema dran als bei denjenigen Jungen\*, die in der Beratungsstelle in einer Beratungssituation saßen und häufig aus Scham und Schuldgefühlen und vielen anderen Gründen erst mal schwiegen.

Es sind die Jungen\* selbst, die sich melden. Das ist ein Qualitätskriterium. Männliche\* Betroffene können so den Weg ins Hilfesystem finden. Sie kommen nicht vermittelt zur Beratung, sondern nehmen selbst aktiv den Kontakt auf. Das ist, Tendenz allerdings jetzt steigend, in der sonstigen Beratungsarbeit eher selten der Fall. Da rufen Bezugspersonen an und vereinbaren Termine. Onlineberatung erleichtert also, so ist unsere Erfahrung, den Zugang für männliche\* Hilfesuchende.

*Kommt Onlineberatung ohne Bilder, ohne Videokanal aus?*

Videoberatung gab es damals noch nicht. Aber jetzt verweisen wir manchmal auf diese Möglichkeit und sind dann per Zoom mit den Menschen im Kontakt. Das sind jedoch Einzelfälle. Die wenigsten wollen sich direkt zeigen. Es kam auch mal vor, dass mir Jugendliche im Onlinekontakt

Bilder geschickt haben. Ich schrieb dann zurück: „Das braucht’s nicht. Du suchst dir ja die Art des Kontakts aus, ich muss nicht wissen, wie du aussiehst.“ Das habe ich gemacht, um dem jeweiligen Jungen\* zu vermitteln: „Das gehört auch zu deinem Schutz. Du brauchst keine Bilder zu versenden. Auch wenn du denkst, dass du ja weißt, wer ich bin.“ Damit konnte man auch gleich präventiv arbeiten: Wie verhalte ich mich im Internet, was zeige ich von mir?

*Gab es Wünsche, vom schriftlichen Medium in andere Kanäle zu wechseln? Z. B. zu Telefongesprächen? Ihr seid dann ja auf Telefongespräche umgestiegen.*

Wir wurden damals von Onlineanfragen überflutet. Gleichzeitig wurden persönliche Beratungskontakte verstärkt, weil wir bekannter wurden. Das war von den Kapazitäten her nicht mehr leistbar und so mussten wir uns entscheiden, wo wir reduzieren. Hinzu kam, dass das Portal nicht mehr weiterfinanziert wurde. Danach haben wir nie wieder ein Forum für uns genutzt, weil wir nicht die Mittel hatten.

*Wann war das ungefähr?*

Ungefähr 2012-2013. Wir haben es auch personell kaum noch geschafft, auf die vielen Onlineanfragen zu reagieren. In dem Zeitraum hatten auch immer mehr Jugendliche Zugang zum Internet und haben das auch genutzt. Onlineberatung hat zwar den Vorteil, dass du den ganzen Kontakt schon dokumentiert und protokolliert hast, den du sonst nach den Face-to-face-Beratungen immer zusammenschreiben musst. Aber du kannst eben auch überflutet werden mit Anfragen.

*Kann die Schriftform nicht auch ein Hemmnis sein? Ich kann mir vorstellen, dass man sich gut überlegt, was man schriftlich rausgibt. Ist man nicht im Mündlichen viel flexibler?*

Das war die Riesenherausforderung in der Anfangsphase. Als das für uns alle noch neu war, haben wir uns auch oft die persönliche Beratung gewünscht. Face-to-face-Beratung mit den Klienten\* aus der Onlineberatung ist so nie zustande gekommen. Dementsprechend mussten wir uns damit auseinandersetzen, wie wir, gerade beim Thema sexualisierte Gewalt, einem\* Betroffenen so antworten können, dass er\* kein Schuldgefühl empfindet, wenn er\* das liest, wenn er\* zum Beispiel eine Frage von uns bekommt oder sich nicht verstanden fühlt. Wir können ja nicht einschätzen: Wie reagiert das Gegenüber auf unsere Antworten und Fragen? Die Onlineberatung erfolgt im wahrsten Sinne ins Blaue hinein.

Vom zeitlichen Aufwand her entspricht das Aufgreifen einer Online-Beratungsanfrage dem Aufwand einer Beratungsstunde – weil du dir alles durchliest, es einmal beiseitelegst und später noch mal draufguckst, ob das jetzt so passt und stimmig ist, weil du vielleicht noch mal Kolleg\*innen fragst: „Wie wirkt das auf dich, glaubst du, das ist so in Ordnung, wird das so verstanden, wie ich es meine?“ Du hast zwar den Vorteil, dass die Beratung schon dokumentiert wird, aber du brauchst eben sehr viel Zeit, um dir sicher zu sein: Was ich jetzt absende, kommt auch so an, wie ich es gedacht habe.

Wichtig ist, im Vorfeld auch mögliche Befürchtungen anzusprechen. Dazu gehört zum Beispiel: „Wenn ich dir was schreibe und es wirkt komisch auf dich, dann darfst du dich jederzeit dazu äußern, dann bin

ich für Rückfragen da. Bitte mach dir keine Gedanken, wenn eine Antwort von mir mal länger dauert, weil ich nicht jeden Tag im Büro bin und dazu komme, dir zu antworten.“ Wenn ich sicher weiß, dass ich drei Tage weg bin, melde ich mich bei dem Klienten\* auch ab. Das sind Kriterien in der Onlineberatung, damit das Gegenüber weiß, was los ist – und sich nicht selbst Vorwürfe machen muss à la: „Warum antwortet mir die\*derjenige nicht, liegt das daran, dass ich was Falsches geschrieben habe?“

*Habt ihr euch jeweils spezialisiert, oder haben eure Berater\*innen immer mehrere Formen der Beratung angeboten? Gab es jemanden, der sich ausschließlich um Onlineberatung gekümmert hat?*

Ich habe das schwerpunktmäßig gemacht. Dafür wurden die Stunden bei meiner Stelle erhöht. Das lag aber auch daran, dass die anderen schon in Vollzeit arbeiteten. Nach 2001 gab es einen richtigen Run auf die Onlineberatung. Ich bin mit zwanzig Stunden eingestiegen, daraus wurde dann ziemlich schnell Vollzeit. Ich war dafür zuständig, auf Onlineanfragen zu reagieren, es blieb aber nicht immer alles bei mir hängen. Jede\*r im Team hat sich mit Onlineberatung beschäftigt.

*Welche Aspekte müssen mitbedacht werden, wenn es um die Einrichtung eines Onlineberatungsangebots geht?*

Ist die Technik dafür vorhanden – mittlerweile ggf. ja auch für Videoberatung? Kann ich Onlineberatung zeitlich gewährleisten? Wenn ich eine Chatberatung anbiete, muss diese moderiert werden. Handelt es sich um einen größeren Chat, zum Beispiel einen Gruppenchat, braucht es noch eine weitere Person, die ihn mitsteuert. Wenn ich mal längere Zeit weg bin, ist es wichtig, dass dies auf jeden Fall kommuniziert wird. Für die Jungen\* braucht es die Wahlmöglichkeit, ob sie von einem Mann\* oder einer Frau\* beraten werden möchten, dementsprechend eine Vertretung. Für all das braucht es personelle Kapazitäten.

*Was könnte Fachberatungsstellen dabei helfen, verstärkt Onlineberatung anzubieten?*

Die Kostenfrage muss gelöst werden. Es braucht eine gute Internetverbindung, die Verlässlichkeit garantiert, und auch das kostet mehr. Die Datenschutzkriterien müssen erfüllt, die Sicherheit gewährleistet sein. Ich rede jetzt mal nur für mich: Ich bin Sozialpädagoge, kein IT-ler. Mir fehlt da technische Anleitung, dass jemand kommt, mir den Kasten hinstellt und sagt: „Das ist jetzt genau für euch passend, jetzt könnt ihr einfach loslegen.“ So ähnlich war das damals mit der *kids-hotline*. Mir wurde das alles zur Verfügung gestellt und ich habe damit angefangen. Jetzt finde ich so etwas nicht mehr. Meistens gibt es Kosten, die mit individuellen Einstellungen verbunden sind: Wenn du in einen Gruppenchat willst, dann zahlst du mehr. Wenn du mehrere Personen anmelden willst, dann zahlst du mehr. Der Bedarf ist da, die Frage ist nur, wie die Kosten gedeckt werden können.

Erforderlich ist außerdem genug Personal, auch Leute, die sich einigermaßen zügig technisch einarbeiten können. Mehr Personal zu beantragen, ist ein großer Schritt. Dies von öffentlicher Seite auch bewilligt zu bekommen, ist ein weiterer. Für diese Arbeit braucht es ausgebildete Fachkräfte. Ich kann da keine ehrenamtlichen Personen hinsetzen. Online wird zum Beispiel im Hinblick auf Suizidalität häufig schneller etwas geäußert als es sonst der Fall ist. Als Berater\*in weißt du nicht, mit wem du da gerade in Kontakt bist. Es kann also nicht sein, dass jemand acht Stunden am Tag Onlineberatung macht mit so schwierigen Fällen.

*In dieser Veröffentlichung geht es auch um digitale Formen von Gewalt. Spielen digitale Formen der Gewalt zunehmend eine Rolle in der Face-to-face-Beratung?*

Dass es digitale Formen von Gewalt gibt, ist uns bekannt. Wir haben allerdings nicht sehr viele Klienten\*, die davon berichten. Die meisten, die sich hierzu Unterstützung wünschen, sind Lehrkräfte, die das Problem an Schulen verstärkt mitbekommen; Menschen, die in der Kinder- und Jugendhilfe arbeiten, und nicht wissen, wie sie das einordnen sollen. Damit ist es natürlich auch bei uns ein Thema – auch, dass sich bestimmte Dinge im Bereich des Strafrechts bewegen, während die Kids sie eher als Mutproben sehen. Natürlich muss unbedingt darauf reagiert werden, wenn sie sich zum Beispiel irgendwelche Missbrauchsabbildungen weiterleiten oder „Tierpornos“ und denken, sie müssten das aushalten. Das ist nicht OK. Manche denken: „Die machen das – dann ist es in diesem Alter wohl normal.“ Eine Fehlentwicklung: Manchen pädagogischen Fachkräften fehlt Wissen zu digitalen Gewaltformen, weshalb sie die Situationen falsch einordnen und falsch reagieren.

Noch mal ein ganz anderer Aspekt sind Kinder, die über das Internet Grooming erleben, die von Tätern aufgesucht werden. Auch diese sind mitunter mit mir online in Kontakt – dabei muss ich berücksichtigen, wie schwierig es für sie sein kann, über dieses Medium zu kommunizieren, über das sie auch auf ihren Täter treffen. Ich hatte mal so einen Fall: Der betroffene Junge\* erhielt noch regelmäßig Anrufe vom Täter und die Mutter wunderte sich, wieso er jedes Mal weinte. Der Junge\* war dadurch beeinträchtigt und konnte zum Beispiel Hausaufgaben am PC nicht mehr machen, weil er den PC automatisch mit den Gewalterlebnissen in Verbindung brachte.

*Das ist ein Hinweis darauf, dass Onlineberatung keineswegs einfach als die eine passende Antwort auf Gewaltformen im digitalen Bereich anzusehen ist.*

Ja, genau. Selbst wenn man erst mal davon ausgeht: Online erreiche ich die Jugendlichen eher, weil sie da eh schon unterwegs sind. Onlineberatung macht viel Sinn in der heutigen Zeit und kann eine hervorragende Ergänzung unserer Beratungstätigkeit darstellen – insbesondere, wenn es um akute Hilfen geht. Die nachrückenden Fachkräfte sind mehr und mehr in der Internet-Welt aufgewachsen und sind dementsprechend online-affin. Wir könnten uns auch ein Tool vorstellen, das wie WhatsApp & Co. funktioniert. Onlineberatung kann jedoch Face-to-face-Beratung nicht ersetzen. Soziale Arbeit bewegt sich immer auch vor Ort und gelingt besonders im persönlichen Kontakt. Die Technik für eine moderne, intelligente und vor allem sichere Lösung kostet Geld und braucht eine Finanzierung. Außerdem ist davon auszugehen, dass mit einem Onlineangebot der Umfang unserer Beratungsleistungen steigt. Auch das ist ein nicht unerheblicher Kostenfaktor.

*Das Interview führte Harald Wiester (BKSF).*

### **Stefan Port**

ist Diplom-Sozialpädagoge (FH), Supervisor/Coach (DGSv). Er leitet das Team der Beratungsstelle KIBS, einer Beratungsstelle für Jungen\* und junge Männer\* bei sexualisierter und/oder häuslicher Gewalt des KINDERSCHUTZ MÜNCHEN.

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

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



# ONLINEBERATUNG BEI WILDWASSER OLDENBURG IM WANDEL DER ZEIT

Nadine Finke



Im September 2006 begann Wildwasser Oldenburg als erste Beratungsstelle in der Weser-Ems-Region mit dem zusätzlichen Angebot der Onlineberatung. Die erste Konzeptionsarbeit und Akquise dafür begann schon 2004 – also im Jahr der Gründung von Facebook. Erst ein Jahr später wurde YouTube gegründet; TikTok, Instagram und Snapchat waren noch nicht erdacht und selbst eine SMS kostete Geld. Frühzeitig war den Kolleginnen von Wildwasser Oldenburg, Fachberatungsstelle gegen sexualisierte Gewalt an Mädchen und Frauen klar: Eine virtuelle Beratungsstelle könnte verschiedene Hemmnisse verringern, Beratung in Anspruch zu nehmen – für betroffene Frauen und Mädchen, aber auch für Angehörige und Bezugspersonen. Die Vorteile lagen auf der Hand:

- Anonym – mit Nickname und Passwort –,
- datengeschützt,
- unabhängig von Zeit und Raum könnte für Ratsuchende ein virtueller „Ort“ entstehen,
- scham- und schuldbesetzte Themen zu besprechen,
- ohne Hilfe (also ohne „Brückenbauer\*innen“) Kontakt zu einer Beratungsstelle aufzubauen und
- Beratung „mal auszuprobieren“.

Kontakterschwerende Gefühle wie Scham, Schuld, Wertlosigkeit, Angst oder auch das Schweigegebot durch Täter\*innen könnten mit der Onlineberatung „ausgetrickst“ werden, sodass sich für Betroffene ein Schlupfloch in der Schweigegebots-Mauer öffnen könnte. Zu dem Zeitpunkt erschien es fast als eine Art paradoxe Intervention, so eine Möglichkeit der *Nähe durch Distanz* zu schaffen. Damit traf Wildwasser Oldenburg auf einen sich neu entwickelnden Hilfebereich, der gleichzeitig auch zukunftsweisend zu sein schien. Zum Beispiel plädierte auch Frank Nestmann schon 2008 (S. 13) dafür, dass sich die Angebote Sozialer Arbeit an die Lebensrealitäten der Nutzer\*innen richten sollten und somit „E-Counseling, Online-Beratung und Beratungschats [...] zum Alltag psychosozialer Berater (sic!) der Zukunft gehören [müssen] – ohne damit die ‚face-to-face‘-Konstellation in ihren spezifischen Qualitäten ersetzen zu können“.



Mit dieser Idee, ein ergänzendes Beratungsangebot in unserer Region zu starten, fand Wildwasser Oldenburg viele Jahre keine Unterstützung durch die öffentlichen Geldgeber\*innen. Zu groß war die Befürchtung, dass „nicht-regionsbezogene Menschen“ von dem Angebot profitieren, Anwohner\*innen vor Ort es hingegen nur geringfügig oder gar nicht nutzen würden.<sup>9</sup> Das hielt Wildwasser Oldenburg nicht davon ab, diese Vision voranzubringen. Die kontaktlose, absolut datenschutzsichere, anonyme Onlineberatung wurde konkretisiert und startete als Modellprojekt mit finanzieller Unterstützung durch die Deutsche Fernsehlotterie. Nach dieser zweijährigen Finanzierung war die Onlineberatung von Wildwasser Oldenburg jahrelang auf Spenden angewiesen – und ist es bis heute. Erst seit einigen Jahren werden wir auch von öffentlichen Geldgeber\*innen unterstützt. Da unsere Fachberatungsstelle jedoch nicht zu 100 % finanziert wird, müssen wir weiterhin einen Teil unserer Personal- und Sachkosten über Spenden selbst generieren. Die Spendenakquise war und ist eine große Anstrengung.

## Vorgehen und Ziele zu Beginn der Onlineberatung

Zu Beginn des Projekts wurden zwei Ziele der Onlineberatung von Wildwasser Oldenburg formuliert:

1. Zunächst sollte eine ‚einfache‘ Möglichkeit der Kontaktaufnahme und somit ein niedrigschwelliger Zugang zu unserem Beratungsangebot geschaffen werden, sowohl für von sexualisierter Gewalt betroffene Mädchen und Frauen als auch für deren Bezugspersonen.
2. Des Weiteren sollte der Onlineberatungsprozess Ratsuchende insoweit stärken, dass sie persönliche Hilfsangebote in ihrem Heimatort (Face-to-face-Angebote) in Anspruch nehmen. Es wurde also via E-Mail und Einzelchat (nach Terminbuchung) online beraten mit dem Ziel, Klientinnen schnellstmöglich vor Ort anzudocken.

Gleichzeitig zeichnete sich für einige Face-to-face-Klientinnen die Möglichkeit ab, die E-Mailberatung zwischen den Face-to-face-Kontakten zum Sortieren von Gedanken und zur weiteren Entlastung und Stabilisierung zu nutzen. Die E-Mails wurden von der zuständigen Beraterin sowohl online beantwortet als auch in den weiteren Beratungsprozess einbezogen.

So entstand einerseits eine gewisse Hierarchisierung der Beratungsangebote (aufsteigend von Onlineberatung über Telefonberatung zu Face-to-face-Beratung). Andererseits wurde durch die Vielfalt von Zugängen zum Angebot eine Niedrigschwelligkeit geschaffen (vgl. Wenzel 2014, S. 160). Dies wird auch im Fazit eines Unterstützungsaufrufs von Wildwasser Oldenburg aus dem Jahr 2008 deutlich: „Onlineberatung ersetzt keine persönliche ‚face-to-face‘-Beratung, kann sie jedoch sinnvoll ergänzen bzw. den Zugang zur persönlichen Beratung erleichtern. Dieses Angebot ist aus der Beratungsarbeit nicht mehr wegzudenken.“

Die Verknüpfung von analoger und digitaler Kommunikation ist in der Beratungsarbeit dabei gar nicht so ungewöhnlich. Der Fachbegriff hierfür lautet Blended Counseling – von Weiß und Engelhard (2012, S. 5) definiert als „eine Mischform aus Offline- und Online-Beratung [...], die im Beratungsprozess Anteile der Onlineberatung und Anteile der Face-to-Face-Beratung systematisch miteinander verbindet“. Als Ziel des Blended Counseling ergänzt Marina Hörmann (2014, S. 27) eine „höhere[] Zufriedenheit bei Klient\*innen und Mitarbeitenden“.

<sup>9</sup> Dies bestätigt sich in der Praxis übrigens nicht. Ca. 90 % unserer Online-Klientel kommt aus unserer Region.

## Weiterentwicklung des Blended Counseling

Die stetige Weiterbildung der Onlineberaterinnen, personelle Veränderungen, die immer weiter fortschreitende Digitalisierung der Gesellschaft (Stichwort Digital Natives) und in der jüngeren Vergangenheit die Auswirkungen der weltweiten Coronapandemie sorgten für neue Rahmenbedingungen. Unsere Zielsetzung passte sich mit den Jahren an die Gegebenheiten an und veränderte sich dahingehend, die Chancen von Blended Counseling intensiver und vielfältiger zu nutzen.

Zusätzlich zu unserem bisherigen Szenario – Start mit einem Medium des Distance Counseling mit dem Ziel der Weiterführung in der Face-to-face-Beratung – etablierten die Onlineberaterinnen drei weitere Varianten:

- Start mit einem Medium des Distance Counseling → Weiterführung in der Face-to-face-Beratung und mit einem Medium des Distance Counseling,
- Start in der Face-to-face-Beratung → Weiterführung mit einem Medium des Distance Counseling,
- Start in der Face-to-face-Beratung → Weiterführung mit einem Medium des Distance Counseling und der Face-to-face-Beratung“ (vgl. Engelhardt & Reindl 2016, S. 136).

Dies führte u. a. zu einer Neubewertung der Kontaktaufnahme von Ratsuchenden mit der Fachberatungsstelle: Die Idee, Menschen als Expert\*innen wahrzunehmen und anzuerkennen, dass sie den Online-Zugang selbstbestimmt wählen, rückte in den Fokus.

## Potenziale und Herausforderungen

Hinzu kommen vielfältige weitere Vorteile: Die Klient\*innen haben die Kontrolle, weiter am Beratungsprozess teilzunehmen, auch wenn das persönliche Energielevel und/oder die aktuelle Lebensrealität Face-to-face-Kontakte vor Ort nicht hergeben. Ob diese durch Video-, Telefon-, Chat- oder E-Mailberatung ergänzt, ersetzt oder überbrückt werden, kann hierbei individuell mit den Klient\*innen im Prozess geklärt werden. Der flexible Wechsel der Medien (inklusive SMS-Nutzung) ermöglicht, dass auch kurzfristig Kontakt aufgenommen werden kann. Ebenso kann er die Beratungsbeziehung stabilisieren sowie den Prozess (phasenweise) intensivieren. Gleichzeitig kann er möglichen Kontaktabbrüchen vorbeugen oder sie reduzieren.

Der Wechsel der Medien ist sicherlich nicht für jede Person geeignet. Und bei weitem nicht alle Face-to-face-Klientinnen nutzen weitere Kontaktmöglichkeiten. Aber die, die sie nutzen, beschreiben dies oft als „entlastend“ oder auch „Druck nehmend“. Die Optionen, Gedanken und Emotionen in einer Mail „rauszuschreiben“ oder kurz per SMS etwas gerade Wichtiges oder einen kurzfristigen Hinweis (z. B. eine Verspätung) mitzuteilen, etablierten sich als gute Ergänzungen für den Beratungsprozess.

Bei der Nutzung unterschiedlicher Medien ist es als Fachberaterin enorm wichtig, auf die Möglichkeiten der Beratungsformen, aber auch auf ihre Grenzen hinzuweisen. Zum Beispiel werden am Wochenende keine E-Mails gelesen oder beantwortet. Ebenso ist nicht gewährleistet, dass jemand sofort eine Antwort auf eine SMS erhält. Die Kapazitäten der Beraterin werden den Klientinnen deutlich kommuniziert und im Fallteam oder auch bei Onlineberatungsteamsitzungen besprochen.



Eine langfristige Aufgabe der Reflexion im Team ist es, die vereinfachte Betrachtung von „real vs. virtuell“ oder auch „medial vs. nicht-medial“ (vgl. Wenzel 2015, S. 50) zu verringern oder gar zu überwinden. Denn diese Hierarchisierung verschiedener Beratungsformate, wie sie auch Wildwasser Oldenburg anfänglich praktiziert hat und teilweise immer noch lebt, stellt nicht die ganze Realität des Beratungsalltags dar – vor allem nicht im 21. Jahrhundert. Dass sich eine Fachberatungsstelle in Bezug auf digitale Beratungskonzepte fundiert aufstellen und diesbezüglich weiterbilden sollte, ist im Januar 2022 durch die Fachstellenvollversammlung der BKSF als Qualitätsstandard verabschiedet worden (vgl. BKSF 2022).

Die vielfältige Nutzung von Blended Counseling wirft in der Praxis immer wieder Fragen und Ungewissheiten auf – zum Beispiel:

- Wie gehen wir mit per E-Mail angedockten Klientinnen um, die in die Face-to-face-Beratung wechseln wollen? Kann dies durch dieselbe Beraterin abgedeckt werden? Oder könnte das im Kopf der Klientin entstandene Bild der Beraterin durch die Realität zerstört werden und zum Kontaktabbruch führen?
- Wann ist der geeignete Zeitpunkt, einen (flexiblen) Wechsel der Mediennutzung vorzuschlagen – immer mit dem Ziel, die ratsuchende Person nicht zu verprellen, sie aber auf die vielfältigen bestehenden Möglichkeiten hinzuweisen?
- Wie können die verschiedenen Phasen des Beratungsprozesses individuell und angepasst an Anliegen und Bedarf bestmöglich gestaltet werden?

Um solche Fragen für jede individuelle Situation klären zu können, ist der regelmäßige Austausch in einem Onlineteam unabdingbar. Keine Person sollte allein in der Onlineberatung arbeiten.

## Aktueller Stand

Seit Januar 2022 hat Wildwasser Oldenburg die Beratungsplattform gewechselt und ist jetzt Teil des Onlineberatungsportals der DGfPI ([onlineberatung.dgfpi.de](https://www.onlineberatung.dgfpi.de)). Dies stellt eine große Bereicherung und Unterstützung dar. Das Portal bietet ein gemeinsames Dach für Fachberatungsstellen, die für ihre Region Onlineberatung per E-Mail und Chat anbieten wollen. Neben sicherer und DSGVO-konformer Beratung bietet es auch Möglichkeiten zum Austausch und zur Kooperation mit anderen Fachberatungsstellen.

Die Onlineberatung bei Wildwasser Oldenburg unterliegt einem fortlaufenden (Reflexions-) Prozess und einem stetigen Wandel auf unterschiedlichen Ebenen. Das Fundament für diese Entwicklung bilden die engagierten und sich stetig fortbildenden Kolleginnen, die die Veränderungen der Beratungslandschaft durch digitale Formate als Herausforderung begreifen – und diesen nach wie vor mutig begegnen.

## Nadine Finke

ist traumazentrierte Fachberaterin (FV-TP/DeGPT-Zertifizierung), Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin (B. A.) und Erziehungswissenschaftlerin mit dem Schwerpunkt diversitätsbewusste Sozialpädagogik (M. A.). Seit 2019 ist sie bei Wildwasser Oldenburg als Online-Fachberaterin tätig.

Die Fachberatungsstelle gegen sexualisierte Gewalt berät Mädchen und Frauen, die von sexualisierter Gewalt betroffen sind oder waren und deren Bezugspersonen sowie Fachkräfte.

[www.wildwasser-oldenburg.de](https://www.wildwasser-oldenburg.de)

## Literaturverzeichnis:

Bundekoordinierungsstelle spezialisierter Fachberatungsstellen gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend (BKSF) (2022). BKSF-Qualitätsstandards für Spezialisierte Fachberatungsstellen gegen sexualisierte Gewalt in Kindheit und Jugend. Berlin. Online verfügbar unter <https://www.bundekoordinierung.de/de/topic/83.qualit%C3%A4tsstandards.html>, zuletzt geprüft am 11.10.2022.

Engelhardt, Emily & Reindl, Richard (2016). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft? In: Resonanzen - E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung (2/2016). Online verfügbar unter [http://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/02/Artikel-Blended-Counseling-EE-RR\\_12-2016.pdf](http://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2014/02/Artikel-Blended-Counseling-EE-RR_12-2016.pdf), zuletzt geprüft am 09.10.2022.

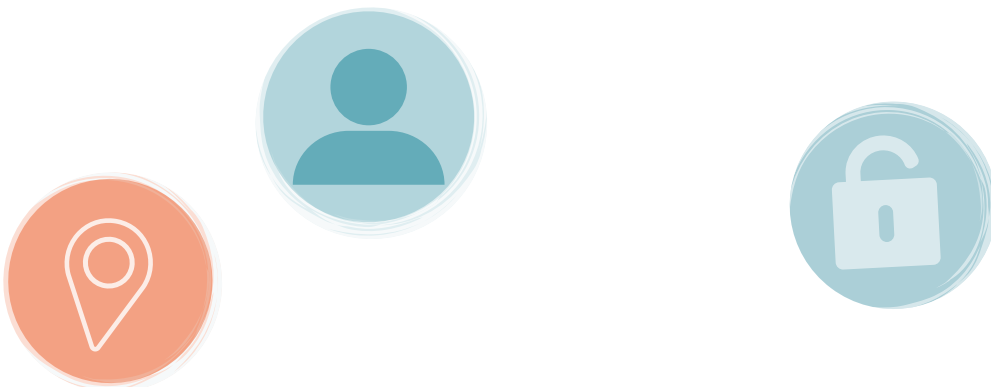
Hörmann, Martina (2014). Der beraterische Nutzen von Telefon, E-Mail und SMS im Sozialdienst. In: ZESO-Zeitschrift für Sozialhilfe (4), S. 26–27. Online verfügbar unter [https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2014\\_ART-ZESO\\_H%C3%B6rmann\\_Blended\\_Counseling.pdf](https://www.blended-counseling.ch/wp-content/uploads/sites/56/2020/06/2014_ART-ZESO_H%C3%B6rmann_Blended_Counseling.pdf), zuletzt geprüft am 30.09.2022.

Nestmann, Frank (2008). Die Zukunft der Beratung in der sozialen Arbeit. In: Beratung Aktuell, Fachzeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung (2). Online verfügbar unter <https://docplayer.org/4831907-Die-zukunft-der-beratung-in-der-sozialen-arbeit.html>, zuletzt geprüft am 26.09.2022.

Weiß, Stefanie & Engelhardt, Emily (2012). Blended Counseling – Neue Herausforderungen für BeraterInnen (und Ratsuchende!). In: e-beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Onlineberatung und 8 (1). Online verfügbar unter [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0112/weiss\\_engelhardt.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/weiss_engelhardt.pdf), zuletzt geprüft am 02.10.2022.

Wenzel, Joachim (2014). Wandel der Beratung durch Neue Medien. Göttingen: V&R Unipress. Online verfügbar unter <http://dx.doi.org/10.14220/9783737001694>.

Wenzel, Joachim (2015). Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt. Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: e-beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Onlineberatung und 11 (1), S. 36–54. Online verfügbar unter [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/wenzel.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/wenzel.pdf), zuletzt geprüft am 09.10.2022.



## UND WENN „ES“ IM INTERNET IST ... EIN GESPRÄCH ÜBER



### MISSBRAUCHSABBILDUNGEN IM NETZ ...

---

#### Interview mit Ingo Fock

Menschen, die wissen oder ahnen, dass die ihnen angetane sexuelle Gewalt im Internet zu sehen – und damit für jede\*n verfügbar – ist, haben selbst mit professioneller Unterstützung oft große Schwierigkeiten, das Erlebte aufzuarbeiten. Denn diese Menschen erleben eigentlich immer noch Gewalt. Das folgende Interview mit Ingo Fock gibt Einblicke in dieses Problem.

Ingo Fock gründete 2003 den Verein gegen-missbrauch e. V. und ist seitdem Erster Vorsitzender des Vereins. Er ist Betroffener von sexuellem Missbrauch im sozialen Nahfeld und von sexueller Ausbeutung und Gewalt auf dem früheren sogenannten „Kinderstrich“ am Berliner Bahnhof Zoo. Die damals angefertigten Aufnahmen sind heute noch im Internet vorhanden.

*BKSF: Wie hast du für dich entdeckt, dass deine Missbrauchsabbildungen im Internet sind?*

**Ingo Fock:** Anfangs wusste ich das natürlich nicht. Ich wusste aber, dass meine damaligen Täter Bild- und Filmaufnahmen von mir gemacht haben, somit habe ich vermutet, dass die eventuell auch im Internet gelandet sein könnten. Mitte der 1990er Jahre war das Netz noch überschaubarer. Illegales Material wurde damals noch sehr einfach getauscht. Aber natürlich war es auch Zufall, dass ich dann tatsächlich Material von mir gefunden habe. Dabei muss ich deutlich davor warnen, dies in der heutigen Zeit zu machen. Denn damals wie heute ist das strafbar – und bei den heutigen Dimensionen von Missbrauchsabbildungen von Kindern und Jugendlichen im Netz ist es, glaube ich, fast unmöglich, sich selber zu finden.

*Wie war es für dich, die Abbildungen zu finden?*

Natürlich war das ein absoluter Schock für mich. Ich konnte die Dimension dessen, was das für mich bedeutet, überhaupt nicht absehen. Erst mal zu begreifen, zu realisieren, dass Menschen mich permanent und immer zu einem „Sexobjekt“ degradieren können, mich als Vorlage für ihre Fantasien benutzen und erneut missbrauchen können, hat viele Gespräche mit meinem damaligen Therapeuten bedeutet. Auch er schien übrigens mit der Situation, die auch für ihn neu war, echt überfordert zu sein.

*Was macht das heute mit dir?*

Manchmal, wenn ich so in der Bahn sitze und mein Gegenüber mich freundlich – oder wissend? – anlächelt, gehen mir so Gedanken durch den Kopf, ob der mich vielleicht kennt, weil er Pornos konsumiert und mich schon mal gesehen hat. Das macht deutlich, dass es ganz oft in meinem Kopf ist. Das Problem ist einfach, dass du damit nicht abschließen kannst. Wenn der Missbrauch einfach ‚nur‘ analog passiert, dann hat man mit entsprechender Unterstützung gute Chancen, damit abzuschließen. Aber die Tatsache, dass diese Bilder und Videos im Internet sind – und da mit großer Wahrscheinlichkeit auch immer bleiben werden –, bedeutet, dass ich eigentlich immer wieder missbraucht werde. Also wird mir dadurch genau die Möglichkeit, „abzuschließen“, genommen. Mir diese Tatsache bewusst zu machen und mich damit „abzufinden“, empfinde ich schon als brutal.

Darum habe ich immer versucht, aus diesem Dilemma auch irgendwann etwas Positives zu machen. Als damals die Diskussion um die sog. Keuschheitsprobe aufgekommen ist (also, dass Ermittler\*innen „Kipo-Material“ benötigen, um in einschlägige Foren zu kommen), habe ich den Vorschlag gemacht, statt computergenerierten Missbrauchsabbildungen mein Material zu nutzen. Der Vorschlag wurde von vielen Betroffenen begrüßt. Er hätte den Vorteil, dass ich mit dem, was mir angetan wurde, heute noch etwas Gutes bewirken könnte. Aber leider hat sich die Justizministerkonferenz dagegen entschieden.

*Du hast mal gesagt, dass du irgendwie auch froh bist, zu wissen, dass deine Bilder und Videos im Netz sind. Ist das nicht ein Widerspruch?*

Dass ich von den Abbildungen weiß, diese Gewissheit zu haben, ist für mich irgendwie auch gut. Mit dieser Gewissheit hast du etwas, womit du dich auseinandersetzen kannst. Schlimmer ist, wenn du es nicht weißt, aber vielleicht ahnst.

*Inwiefern?*

Ich tausche mich auch mit anderen Betroffenen aus, die davon berichten, dass sie Erinnerungen an Blitzlichter, Kameras usw. haben. Und die haben dann das Gedankenkarussell im Kopf: Ist das jetzt alles im Netz oder nicht? Diese Frage kann dich innerlich auffressen. Weil es dafür keine Lösung gibt. Für viele Betroffene ist das eine zentrale Frage, die 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr im Kopf ist. Es ist schon schwer für Betroffene, die wissen, dass das alles im Netz ist, sich damit auseinanderzusetzen. Aber die Ungewissheit, keine Chance auf eine Antwort zu haben, also irgendwie im luftleeren Raum zu schweben, macht dich fertig, weil es bis jetzt auch noch keine Hilfe dafür gibt.

*Gibt es denn überhaupt eine Möglichkeit, in dieser Situation zu helfen?*

Ich würde mir gerade für diese Betroffenen innerhalb der Justiz eine Anlaufstelle wünschen, zu der ich mit meinem damaligen Kinderbild hingehen und fragen kann, ob genau dieses Gesicht vielleicht schon mal gescannt wurde. In der heutigen Zeit, wo Gesichtserkennung (z. B. auf Flughäfen) funktioniert, müsste es doch eine Möglichkeit für die deutsche Justiz geben, das Material, was sie u. a. von NCMEC<sup>10</sup> gemeldet bekommen, genau auf dieses Profil hin zu scannen.

Zu den besonderen Umständen im Bereich der sexuellen Darstellungen von Kindern und Jugendlichen gehört: Viele Täter (gerade im kommerziellen Bereich) achten darauf, dass man ein „freundliches Gesicht“ macht, also die Bedürfnisse der Betrachter erfüllt. Besonders deutlich wurde mir dies, als ich eine Studie aus Kanada gelesen habe, in der Betroffene befragt wurden, die wissen, dass ihre Abbildungen im Netz sind.<sup>11</sup> Da war z. B. eine der Antworten: „Ich musste oft lachen und so tun, als ob ich es genauso mochte wie diese Frauen im Film, denn das war es, was die Männer, die es bekommen würden, sehen wollten... Ich musste nur liefern, was von mir gefragt wurde. Und das war der Grund, warum ich ziemlich schnell verstand, dass es für andere Menschen bestimmt war.“ (Betroffene\*r als Antwort auf die Frage: „Unter welchen Umständen sagte der Täter, dass er jemand anderem die Bilder zeigen würde?“)

*Wie siehst du die Rolle von Fachberatung in diesem Themenfeld?*

Fachberatung ist sicherlich eine wichtige Unterstützung, setzt allerdings auch entsprechende Fortbildung voraus. Gerade bei Teenagern, die in die Beratung kommen, muss klar sein, an wen ich mich wende, wenn Fotos/Videos auf TikTok, Instagram, Facebook usw. auftauchen, um diese Bilder/Videos zu löschen (z. B. [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net), Ecpat usw.). Wichtig ist auch, über das Spannungsfeld aufzuklären zwischen dem Wunsch der betroffenen Person auf Löschung des Materials und dem Wunsch der Ermittlungsbehörden, Täter\*innen (sowohl Hersteller\*innen als auch Verteiler\*innen) zu identifizieren. Darüber hinaus würde ich mir wünschen, dass Fachberatung zwischen Material als Trophäe einerseits, und kommerziellem Gebrauch (z. B. im Bereich der organisierten Kriminalität) andererseits, unterscheiden kann.

*Das Interview führte Harald Wiester (BKSF).*

### **Ingo Fock**

(gelernter Reitlehrer) ist Gründer und Erster Vorsitzender des Vereins gegen-missbrauch e. V. Der Verein ist bundesweit tätig und setzt sich gegen sexuellen Kindesmissbrauch ein, leistet Betroffenen Hilfe und betreibt Aufklärung und Prävention. Von 2012 bis 2019 war Ingo Fock Mitglied im Fachbeirat des Unabhängigen Beauftragten für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs und Co-Sprecher der Konzeptgruppen OEG (Opferentschädigungsgesetz)/Soziales Entschädigungsrecht und digitale Medien.

[www.gegen-missbrauch.de](https://www.gegen-missbrauch.de)



10 NCMEC (National Centre for Missing and Exploited Children) ist eine US-amerikanische Organisation, die Fälle von vermissten oder ausgebeuteten Kindern bearbeitet. Außerdem meldet NCMEC Verdachtsfälle von Missbrauchsabbildungen an das Bundeskriminalamt.

11 Canadian Centre for Child Protection (2017). International Survivors' Survey. Online unter: <https://www.protectchildren.ca/en/resources-research/survivors-survey-results/>, zuletzt geprüft am 18.12.2022.



# DIGITALE RÄUME SIND EIN GIGANTISCHER BRANDBESCHLEUNIGER

## Die Rolle digitaler Räume im Kontext sexualisierter Gewalt an Kindern und Jugendlichen

Julia von Weiler



Digitale Medien, Kommunikationswege und Plattformen verändern die Dynamik sexualisierter Gewalt an Kindern und Jugendlichen fundamental. Sie wirken wie gigantische Brandbeschleuniger. Nie war es leichter als heute, Kinder und Jugendliche direkt und vollkommen unbemerkt zu groomen. Nie war es leichter als heute, Betroffene – Kinder, Jugendliche und Erwachsene – zu überwachen, im Alltag direkt zu (ver-) stören und so ihre Ablösung bzw. Heilwerdung massiv zu erschweren. Zudem gibt es neue Formen sexualisierter Ausbeutung wie Livestream-Missbrauch oder das Generieren und die Verbreitung von Missbrauchsdarstellungen – also Darstellungen sexualisierter Folter und Qual.

### In digitalen Räumen verschieben sich Grenzen

Plattformen wie Facebook, WhatsApp, Snapchat, Instagram oder TikTok laden zur Selbstdarstellung ein. Wer sich nicht ausstellt, gehört nicht dazu. Ich nenne dieses Phänomen „digitalen Exhibitionismus“ (von Weiler, 2014).

In der „Generation Selfie“ – benannt nach der „Dr. Sommer Studie 2016“ – posten laut einer Studie im Auftrag des IKW (Lönneker & Imdahl Rheingold Salon, 2018) 85 % der Jugendlichen Selfies (39 % wöchentlich, 26 % täglich, 14 % mehrfach täglich). Eine treibende Kraft ist die Suche nach Anerkennung. 40 % britischer Jugendlicher zwischen 12 und 20 Jahren gaben in einer Untersuchung an, sich wie ein Niemand zu fühlen, wenn sie keine Likes für ein Selfie erhalten (Ditch the Label, 2017). Gleichzeitig sagten sieben von zehn der befragten Jugendlichen, dass sie sich online anderen gegenüber schon einmal erniedrigend und abschätzig verhalten hätten. Für mich ergibt sich daraus eine herausfordernde Erkenntnis: Selbstgenerierte Bilder (Selfies) machen es grenzverletzenden Menschen leicht, sich herabwürdigend und verletzend zu äußern. Es ist einfach, schlechte Laune in einem geringschätzigen Kommentar unter einem Foto abzulassen. „Nimm doch mal ab, du fette S...“ ist noch einer der „netteren“. In der „Speak!“-Studie zeigen Maschke

und Stecher (2018), dass der Anteil von befragten Schülerinnen, die im Internet sexuell angemacht oder belästigt wurden, bei rund einem Drittel (32,7 %) liegt.

## Digitales sexuelles Handeln

Digitale Medien erweitern auch den sexuellen Handlungsspielraum, zum Beispiel durch Sexting, also sexualisierte Textnachrichten, oder das Versenden expliziter Fotos. Findet die digitale sexuelle Handlung einvernehmlich auf Augenhöhe statt, ist alles in Ordnung. Schwierig wird es, wenn Druck, Drohungen und (andere) Formen der Gewalt ins Spiel kommen. Ein Beispiel ist Sharegewaltigung, d. h., dass jemand intime Bilder oder Filme der\*des Partner\*in ohne Einvernehmen an andere weiterleitet. Denn wer intime Bilder anderer verbreitet, übt gegen die Betroffenen Gewalt aus. Wie sehr vertraue ich also digitaler Intimität?

Die Risiken entstehen aus der inneren Logik digitaler sozialer Räume. Nie war das soziale Nahfeld so groß wie heute im Zeitalter sozialer Netzwerke und Online-Spiele. Dabei gilt auch: Noch nie hatten es Sexualstraftäter\*innen leichter, Kindern so nahe zu kommen wie über die digitalen Kanäle in Online-Spielen, sozialen Netzwerken oder Messengerdiensten. Sie werden mühelos Teil des sozialen Nahfeldes der Kinder und Jugendlichen. Dadurch entsteht eine neue Situation: Digital haben diese Täter\*innen den direkten ungestörten Zugang zu Kindern und Jugendlichen *zu jeder Zeit!* Laut der MiKADO-Studie (2015) sind Online-Täter\*innen meistens gut gebildet, eher jung und überwiegend männlich. Ein Viertel von ihnen sind Frauen.

## (Cyber-) Grooming oder der direkte, ungestörte, unbeobachtete Kontakt zum Opfer – zu jeder Zeit!

Digitale Medien und Kommunikationswege sind ein gutes Mittel für Täter\*innen, um betroffene Kinder, Jugendliche und auch Erwachsene ständig zu manipulieren und vor allem zu kontrollieren. Eine Untersuchung der Internet Watch Foundation (IWF, 2018) zu Livestream-Missbrauch zeigte: 98 % der Opfer waren jünger als 13 Jahre alt. In 96 % der Fälle wurden sie digital zu Hause bzw. im eigenen Zimmer missbraucht.

In ihren Reports von 2020 und 2021 berichtete die IWF von einer enormen Zunahme selbstgenerierter Missbrauchsdarstellungen. Solche selbstgenerierten Aufnahmen entstehen durch Livestream-Missbrauch. Im Jahr 2021 machten diese selbstgenerierten Aufnahmen 72 % aller bei der IWF gemeldeten Missbrauchsdarstellungen aus. Insgesamt stellte die IWF eine Zunahme von 374 % im Vergleich zum Jahr 2019 fest. Für die Altersgruppe der 7- bis 10-Jährigen machten die selbstgenerierten Missbrauchsdarstellungen 50 % aller gemeldeten Missbrauchsdarstellungen aus. Für die Altersgruppe der 11- bis 14-Jährigen waren es 87 %! Dies ist höchstwahrscheinlich auch eine Folge der Pandemie und der Lockdowns. Auf jeden Fall zeigt es den leichten Zugriff von Täter\*innen auf Kinder und Jugendliche.

In ihrem Report 2020 stellte die IWF zudem einen neuen Trend fest: selbstgenerierte Missbrauchsdarstellungen von Geschwistern. Knapp die Hälfte dieser Missbrauchsdarstellungen zeigte penetrative sexualisierte Handlungen unter Geschwistern. Im Report 2021 schaute die IWF zum ersten Mal genauer auf weibliche Täterinnen. Täterinnen, so der IWF-Report, werden am häufigsten in Missbrauchsdarstellungen mit Kindern im Alter von 7-10 Jahren gesehen. Laut dem Report wird sexualisierte Gewalt gegen Jungen in Missbrauchsdarstellungen mit 7- bis 10-Jährigen am häufigsten von einer Täterin verübt.

Täter\*innen nutzen immer alle ihnen zu Verfügung stehenden Möglichkeiten. Immer! Alle!

## Vernetzung der Täter\*innen

Unter anderem Kreise organisierter und/oder ritueller sexualisierter Gewalt machen sich die digitalen Kommunikationswege seit ihrer Entstehung zu Nutze. In den 1990er Jahren bis Anfang der 2000er Jahre schwemmen zunächst massenhaft digitalisierte Missbrauchsdarstellungen aus den 1970er bis 1980er Jahren ins Netz. Inzwischen erwachsene Betroffene wurden von Täter\*innen kontaktiert und hämisch darauf hingewiesen, unter welchem Link, sie „ihre Aufnahmen“ finden könnten – eine Tatsache, die viele Betroffene in ihrer Loslösung, Bewältigung und Heilung massiv verstörte.

Die Entstehung von Foren, Peer-to-Peer-Netzwerken und Chatrooms erweiterte die Handlungsspielräume der Täter\*innen erneut. Sofort nutzten sie die Kanäle, um sich zu vernetzen, Strategien auszutauschen und vor allem Missbrauchsdarstellungen in großem Stil zu verbreiten.

Im Jahr 2019 meldeten Technologie-Unternehmen über 45 Millionen Missbrauchsdarstellungen von Kindern, mehr als doppelt so viele wie im Vorjahr (Dance & Keller, 2019). Die Verbreitung der Dokumentation sexualisierter Qual dient der Vernetzung von Täter\*innen und der Finanzierung organisierter Kriminalität.

### *Verbreitung von Missbrauchsdarstellungen*

Das enorme Ausmaß der Verbreitung verdeutlicht das Project Arachnid<sup>12</sup>, ein Programm des Canadian Centre for Child Protection, welches online nach bereits polizeibekanntem Missbrauchsabbildungen sucht. Vom 17. Januar 2017 bis zum 1. Dezember 2022 verschickte dieser Webcrawler weltweit über 18 Millionen „Notice and Take Down“-Mitteilungen – also Amtshilfeersuche zur Beseitigung der Darstellungen. Das sind umgerechnet 8.395 pro Tag!

Die Verbreitung der Missbrauchsdarstellungen führt zu einer Endlosschleife der Traumatisierung für die Betroffenen. Für sie fühlt es sich an, „als sei ihr Missbrauch eine öffentliche Tatsache“, die nie mehr gelöscht werden kann. So äußert sich ein Großteil Betroffener aus Kanada, den USA, den Niederlanden und Deutschland in einer internationalen Befragung des Canadian Centre for Child Protection (2017). 56 % der insgesamt 150 Befragten gaben an, dass die sexualisierte Gewalt vor dem vierten Lebensjahr begann. 87 % waren 11 Jahre oder jünger. 42 % erlitten mehr als 10 Jahre lang sexualisierte Gewalt.

- 58 % der Befragten gaben an, von mehr als einer Person missbraucht worden zu sein. 82 % der primären Straftäter\*innen, die an Szenarien mit mehreren Täter\*innen beteiligt waren, waren Eltern oder Familienangehörige des Kindes.
- Mindestens 74 Befragte (fast 50 %) waren Betroffene organisierter sexueller Gewalt (sexuellen Missbrauchs an Kindern durch mehrere Straftäter\*innen).
- 70 % der Betroffenen befürchteten, von jemandem wegen der Aufzeichnung ihres sexuellen Missbrauchs erkannt zu werden. In der Tat gaben 30 Befragte an, bereits von einer Person identifiziert worden zu sein, die ihre Missbrauchsdarstellungen gesehen hatte.
- 67 % der Betroffenen wurde physisch gedroht, unter anderem wurde ihnen gesagt, dass sie sterben oder getötet werden würden.

12 <https://projectarachnid.ca/en>



## Versorgung betroffener Mädchen und Jungen, deren Missbrauchsdarstellungen verbreitet wurden

Von 2004 bis 2007 führte Innocence in Danger e. V. die weltweit erste empirische Untersuchung zur „Versorgung kindlicher und jugendlicher Opfer, deren Missbrauchsdarstellungen verbreitet wurden“ durch. Gefördert von Aktion Mensch wurden bundesweit Fachkräfte und Therapeut\*innen zur Lage der Versorgung befragt. Schon damals wurde deutlich, dass sich die Mehrzahl der Fälle im sozialen Nahfeld der betroffenen Mädchen und Jungen abspielt und dass es einige Verbindungen zu organisiertem Missbrauch gibt.

In einer Folgeuntersuchung von 2015 bis 2018 erweiterte Innocence in Danger e. V. die Fragestellung um die Versorgung von Mädchen und Jungen, deren selbstgenerierte Sextingabbildungen ungewollt weiterverbreitet wurden. Ebenfalls gefördert von Aktion Mensch stellte die Untersuchung fest, dass die Versorgung Betroffener nach wie vor sehr lückenhaft ist. In der psychosozialen Versorgung haben sich inzwischen zwar ein paar mehr Expertise-Inseln entwickelt. Aufgrund der täglichen Arbeitsbelastung sind diese jedoch kaum vernetzt und die Expertise gelangt nicht in das breite Feld.

Die Fälle Staufen, Lügde, Bergisch Gladbach und Münster beweisen eindrücklich: Auch organisierte und/oder ritualisierte sexualisierte Gewalt beginnt in aller Regel in der Familie und/oder dem sozialen Nahfeld der Kinder. Das unterstreicht einmal mehr, wie dringend notwendig es ist, die digitale Komponente und mögliche Vernetzung von Täter\*innen immer mit in Betracht zu ziehen, ebenso die Verbreitung von Missbrauchsdarstellungen. Diese Lehre ist wichtig für die alltägliche Arbeit in der psychosozialen Versorgung Betroffener. Es muss uns gelingen, die betroffenen Kinder und Jugendlichen sowie die Täter\*innen in unserem Umfeld früher zu erkennen – und das bedeutet, die digitale Dimension bei jeder Vermutung / jedem Fall mitzudenken.

Es ist wichtig zu begreifen, welchen Einfluss die digitale Dynamik auf unser Leben, unsere Beziehungen und Bindung hat. Wir sollten fragen: Wie beeinflussen digitale Medien die Entwicklung und Wahrnehmung des Selbstbewusstseins? Was bedeutet intimstes digitales sexuelles Handeln, wenn es schon so schwerfällt, analoge Gesprächskultur in digitale WhatsApp-Gruppen zu transfieren? Wie kann eine gute, gesunde analog-digitale Beziehungsgestaltung gelingen? Fragen, bei denen es sich sehr lohnt, sie auch mit Kindern und Jugendlichen zu besprechen.

Begleiten wir Kinder in Not, müssen wir selbstverständlich auch ihre digitalen Lebensbedingungen mit in Betracht ziehen, um ihnen bei der Bewältigung der Herausforderungen oder gar verletzender Lebensereignisse gut zu helfen. Wir sollten begreifen, was z. B. die digitale Verbreitung intimer Bilder oder gar die Darstellung von Missbrauch für Betroffene bedeutet – und lernen, Betroffene gut in der Bewältigung dieser schmerzlichen Realität zu unterstützen.

### Julia von Weiler

Psychologin, arbeitet seit 1991 für den Schutz von Kindern und Jugendlichen vor sexualisierter Gewalt. Seit 2003 leitet sie die Kinderschutzorganisation Innocence in Danger e. V. Der Verein setzt sich gegen sexualisierte Gewalt (insbesondere mittels digitaler Medien) und die digitale Verbreitung von Missbrauchsdarstellungen ein.

[www.innocenceindanger.de](http://www.innocenceindanger.de) / [www.stoppt-sharegewalt.de](http://www.stoppt-sharegewalt.de) / [www.unddu-portal.de](http://www.unddu-portal.de)

## Verwendete Literatur

Bauer Media Group (2016): Bravo Dr. Sommer Studie 2016. München: Bauer Media Group.

Canadian Centre for Child Protection (2017). Survivors' Survey. Full Report. Online unter: [https://www.protectchildren.ca/pdfs/C3P\\_SurvivorsSurveyFullReport2017.pdf](https://www.protectchildren.ca/pdfs/C3P_SurvivorsSurveyFullReport2017.pdf), zuletzt geprüft am 16.11.2022.

Dance, G. & Keller, M. (2019). An Explosion in Online Child Sex Abuse: What You Need to Know. New York: New York Times. 29.09.2019. Online unter: <https://www.nytimes.com/2019/09/29/us/takeaways-child-sex-abuse.html> zuletzt geprüft am 16.11.2022.

Ditch the Label (2017). The Annual Bullying Survey 2017. Brighton. Online unter: <https://www.ditchthelabel.org/wp-content/uploads/2017/07/The-Annual-Bullying-Survey-2017-1.pdf>, zuletzt geprüft am 16.11.2022.

Innocence in Danger e. V. (2018). Versorgung von Mädchen und Jungen, deren Missbrauchsabbildungen (Kinderpornografie) bzw. Sextingabbildungen digital verbreitet werden und notwendige Lehren für eine gute Prävention an Schulen. Online unter: [https://www.stoppt-sharegewalt.de/wp-content/uploads/2019/06/2018-2015\\_Studie2\\_IID\\_AKM.pdf](https://www.stoppt-sharegewalt.de/wp-content/uploads/2019/06/2018-2015_Studie2_IID_AKM.pdf), zuletzt geprüft am 16.11.2022.

Internet Watch Foundation (2018). Trends in Online Child Sexual Exploitation: Examining the Distribution of Captures of Live-streamed Child Sexual Abuse. Cambridge.

Internet Watch Foundation (2021). Face the Facts – The Annual Report 2020. Online unter: <https://annualreport2020.iwf.org.uk>, zuletzt geprüft am 16.11.2022.

Internet Watch Foundation (2021). IWF Annual Report 2020 – Face the Facts. Online unter: <https://www.iwf.org.uk/about-us/who-we-are/annual-report-2021>, zuletzt geprüft am 16.11.2022.

Internet Watch Foundation (2022). IWF Annual Report 2021. Online unter: <https://annualreport2021.iwf.org.uk>, zuletzt geprüft am 16.11.2022.

Lönneker & Imdahl Rheingold Salon (2018): Selfies ungeschminkt. Online unter: <https://www.ikw-jugendstudie.org>, zuletzt geprüft am 12.04.2022.

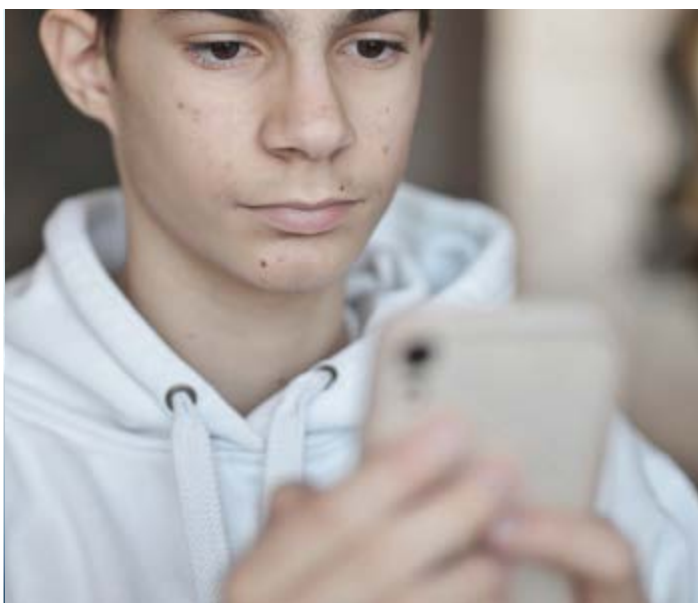
Maschke, S. & Stecher, L. (2018). Sexuelle Gewalt: Erfahrungen Jugendlicher heute. Weinheim: Beltz.

MiKADO. Missbrauch von Kindern: Aetiologie, Dunkelfeld, Opfer. Forschungsprojekt der Universität Regensburg, gefördert vom BMFSFJ. Webseite zum MiKADO-Projekt. Online unter: <http://www.mikado-studie.de/index.php/home.htm> (derzeit nicht abrufbar).

von Weiler, J. (2014): Im Netz. Kinder vor sexueller Gewalt schützen. Freiburg i. Br.: Herder.

## JUGENDSCHUTZ.NET: KOMPETENZZENTRUM FÜR DEN SCHUTZ VON KINDERN UND JUGENDLICHEN IM NETZ

---



Das Internet bietet Kindern und Jugendlichen viele Chancen. Immer vielfältigere Dienste, Inhalte und Interaktionsmöglichkeiten sowie reizvolle neue Funktionalitäten und Techniken prägen den Wert des Mediums für die Jüngsten. Parallel dazu wachsen aber auch die Risikopotentiale: Belästigung und Missbrauch, Extremismus und Hassinhalte, Pornografie, Gewalt, Cybermobbing, Kosten- und Datenrisiken – all dem sind User\*innen im Netz ausgesetzt.

Über Risiken und Gefahren aufzuklären und dagegen vorzugehen, ist zentrale Aufgabe des Kompetenzzentrums [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net). Die Einrichtung handelt mit gesetzlichem Auftrag, Grundlage sind der Jugendmedienschutz-Staatsvertrag (JMStV) und das Jugendschutzgesetz des Bundes (JuSchG).

### Unzulässige Inhalte beseitigen

Ein zentrales Arbeitsfeld von [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) ist die Bekämpfung von sexualisierter Gewalt gegen Kinder und Jugendliche im Netz. Dies bezieht sich nicht nur auf strafbare Ausprägungsformen wie explizite Missbrauchsdarstellungen und sexualisierte Inszenierungen, die auf unterschiedlichsten Wegen produziert und im Netz massenhaft verbreitet werden. [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) wird bereits dort aktiv, wo die Grenzen des sexuellen Selbstbestimmungsrechtes von Kindern und Jugendlichen verletzt werden, z. B. bei sexueller Belästigung und Mobbing in sozialen Netzwerken durch fremde oder bekannte Personen oder wenn Alltagsbilder von Kindern sexuell kommentiert und zweckentfremdet werden.

Entdeckt [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) bei einem Onlineanbieter beispielsweise sexuelle Missbrauchsabbildungen, leiten die Mitarbeiter\*innen die Information, je nachdem, in welchem Land die Inhalte gehostet sind, an das Bundeskriminalamt oder die entsprechende Partnerbeschwerdestelle des INHOPE-Verbundes im Ausland weiter. Dabei wird sowohl auf die Identifizierung von Opfer und

Täter\*in als auch die Löschung der Inhalte abgezielt. Nach Ablauf einer Frist können auch Diensteanbieter zur Löschung aufgefordert werden. In den meisten Fällen erwirkt [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) die Löschung der Inhalte. Weitere Verstöße gegen Jugendschutzbestimmungen werden direkt dem Anbieter oder einer Einrichtung der freiwilligen Selbstkontrolle gemeldet. Erfolgt keine Beseitigung, wird der Fall an die zuständige Aufsicht abgegeben, in der Regel an die Kommission für Jugendmedienschutz (KJM).

## Meldestelle für problematische Onlineinhalte

Um Personen, die im Netz mit problematischen Inhalten oder Situationen konfrontiert werden, eine Anlaufstelle zu bieten, betreibt [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) eine Online-Beschwerdestelle. Alle eingehenden Hinweise werden von den Mitarbeiter\*innen gesichtet und nach rechtlichen Kriterien bewertet. Im Anschluss werden notwendige Schritte – ggf. zur Löschung von Inhalten – eingeleitet. Bei internationalen Hinweisen kooperiert [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) mit Meldestellen des INHOPE-Verbundes aus über 40 Ländern. Die Online-Beschwerdestelle von [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) ist Teil des deutschen Safer Internet Centers, eines Projektes, mit dem die Europäische Union EU-weit Anlaufstellen dieser Art im Internet bereithält. Diese dienen als Meldestellen für illegale Inhalte und haben die Aufgabe, für mögliche Risiken im Internet zu sensibilisieren.

## Strukturen sexueller Ausbeutung im Netz bekämpfen, Vorsorge und Schutz ermöglichen

Neben der Bearbeitung von Einzelhinweisen prüft und dokumentiert [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) systematisch die Nutzungsmöglichkeiten von Diensten und Plattformen im Hinblick auf Schutzmaßnahmen und sichere Teilhabemöglichkeiten für Kinder und Jugendliche. Dabei stehen vor allem strukturelle Fragen im Fokus: Über welche Mechanismen und auf welchen Wegen findet sexuelle Belästigung statt? Welche technischen Maßnahmen sind erforderlich, um die Verbreitung von Missbrauchsdarstellungen zu verhindern? Welche Vorsorgemaßnahmen betreiben die Dienste und Plattformen? Wie schnell reagieren sie in akuten Fällen? Welches Vorgehen ist für Prävention und Aufklärung nötig?

Um diesen Fragen dauerhaft nachzugehen, betreibt [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) ein sogenanntes Risikomonitoring der populärsten jugendaffinen Social-Media-Angebote wie Instagram, YouTube oder TikTok. Dabei nimmt [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) Merkmale wie Altersangaben, Jugendschutzoptionen oder sichere Kommunikationsvoreinstellungen in den Blick. Gleichzeitig werden die Meldesysteme der Dienste getestet und es wird geprüft, wie schnell Betreiber auf Hinweise reagieren und Inhalte beseitigen. Bei festgestellten Schutz- und Vorsorgelücken kontaktiert [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) den Anbieter und drängt auf Verbesserungen. Über die gewonnenen Erkenntnisse unterrichtet [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) zudem die Bundeszentrale für Kinder- und Jugendmedienschutz.

Das Risikomonitoring ist ein wesentliches Instrument für einen proaktiven Jugendmedienschutz. Es orientiert sich am jeweils aktuellen Nutzungsverhalten junger Menschen – und es ermöglicht, Gefährdungen für Kinder und Jugendliche frühzeitig zu erkennen, Handlungsbedarfe für Aufsicht und Jugendpolitik zu identifizieren und Jugendliche und Erziehungsverantwortliche zu unterstützen.

## Technische Schutzlücken schließen

Auch wenn Industrie und Wirtschaft zunehmend gegen sexualisierte Gewalt an Kindern und Jugendlichen im Netz vorgehen, ist das Ausmaß an Inhalten und Risiken weiterhin

groß. Eine wesentliche Ursache ist, dass viele Angebote weder auf die Nutzung durch junge User\*innen ausgelegt sind, noch wirkungsvolle Funktionen bereithalten, um Gefährdungen zu vermeiden. Damit sich Kinder und Jugendliche ungefährdet im Netz bewegen können, sind einheitliche technische Schutzstandards für Geräte und Plattformen nötig. Hier stehen vor allem Anbieter und Hersteller in der Pflicht. Für Smartphones und Tablets, die von Kindern und Jugendlichen hauptsächlich genutzt werden, existieren zwar punktuelle Lösungen (z. B. Jugendschutzfunktionen von iOS, Google Family Link). Auf Inhalte in Apps, die mit Social-Media-Diensten verbunden sind und wo viel Content entsteht, entfalten sie aber oft keine Wirkung. Hier sind altersdifferenzierte technische Schutzkonzepte erforderlich, die bereits bei der Entwicklung von Diensten mitgedacht werden sollten. Auch funktionsbezogene Vorsorgemaßnahmen können helfen, Risiken zu reduzieren. Dazu gehört beispielsweise eine Beschränkung der Kommunikationsfunktionen, sodass Kinder nur von einem zuvor definierten Nutzer\*innenkreis kontaktiert werden können. Ein weiterer Ansatzpunkt ist es, die Sichtbarkeit von Inhalten, die Kinder und Jugendliche hochladen, zu beschränken. Voraussetzung hierfür sind verlässliche Alterskontrollsysteme: Dienste, die für die Nutzung ein Mindestalter voraussetzen und altersdifferenzierte technische Schutzmaßnahmen anbieten, sollten das Alter auch verlässlich prüfen.

## Verbreitungswege für Missbrauchsdarstellungen identifizieren und Gegenmaßnahmen ergreifen

Bei der Bekämpfung von sexuellen Missbrauchsdarstellungen ist es eine enorme Herausforderung, nachhaltig gegen die Verbreitung der Inhalte vorzugehen. Menschen, die Kinder und Jugendliche sexuell missbrauchen, halten ihre Taten häufig in Bildern und Videos fest und teilen diese online. Doch diese werden nicht nur in verborgenen Bereichen des Internets wie Peer-to-Peer-Netzwerken oder Darknet-Foren zugänglich gemacht. Missbrauchsdarstellungen werden auch über öffentliche Dienste verbreitet. Zu den Hauptverbreitungswegen im Netz zählen nach Recherchen von [jugendschutz.net](http://jugendschutz.net) sogenannte Filehoster, d. h. Anbieter von Datenspeichern im Netz. Filehoster sind für die Szene deshalb so relevant, weil darüber problemlos Bilder und Videos auf einen zentralen Datenspeicher hochgeladen und die Inhalte oder Links darauf z. B. auf Websites oder in Foren eingebunden werden können. Zwar untersagen viele Filehoster in ihren Richtlinien explizit die Verbreitung von „Child Sexual Abuse Material“ und bieten teilweise auch Meldemöglichkeiten an. Jedoch mangelt es am flächendeckenden Einsatz von Mechanismen, die z. B. den Upload bereits bekannter Missbrauchsdarstellungen verhindern und damit die Verbreitung erschweren. Die Technologien dafür existieren bereits seit langem, werden jedoch selten eingesetzt.

## Information und Aufklärung vorantreiben

Um Fachkräfte, Praxis und Jugendpolitik zu sensibilisieren und zu unterstützen, veröffentlicht [jugendschutz.net](http://jugendschutz.net) die gewonnenen Erkenntnisse und Einschätzungen regelmäßig in Berichten und Artikeln auf der eigenen Website und in Social Media. Dazu bietet das Kompetenzzentrum auch einen Infodienst an, über den sich Interessierte anlassbezogen per E-Mail über Aktuelles informieren lassen können. Der Dienst beinhaltet Rechercheergebnisse, Einschätzungen, Hilfestellungen und Mitteilungen von [jugendschutz.net](http://jugendschutz.net) zu allen relevanten Themenfeldern des Kinder- und Jugendmedienschutzes. Neben sexualisierter Gewalt gehören hierzu z. B. politischer Extremismus, Selbstgefährdungen, Belästigungen, Cybermobbing sowie Daten- und Verbraucherschutzrisiken bei jugendaffinen Diensten und in Apps.

[jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) fungiert als das gemeinsame Kompetenzzentrum von Bund und Ländern für den Schutz von Kindern und Jugendlichen im Internet. Die Stelle recherchiert Gefahren und Risiken in jugendaffinen Diensten. Sie wirkt darauf hin, dass Verstöße gegen Jugendschutzbestimmungen beseitigt und Angebote so gestaltet werden, dass Kinder und Jugendliche sie unbeschwert nutzen können.

Die Jugendministerien der Länder haben [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) 1997 gegründet. Die Stelle ist seit 2003 an die Kommission für Jugendmedienschutz (KJM) angebunden. [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) wird finanziert von den Obersten Landesjugendbehörden, den Landesmedienanstalten und gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

## Inhalte und Angebote auf [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net)

### Mediathek

In der Mediathek sind alle wichtigen Publikationen von [jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) verfügbar. Alle Materialien sind kostenlos und unterstützen die praktische Arbeit in Erziehung und Weiterbildung. [jugendschutz.net/mediathek](https://www.jugendschutz.net/mediathek)

### Infoservice

Tagesaktuelle Erkenntnisse, Tipps und Hilfestellungen per E-Mail. [jugendschutz.net/service/infoservice](https://www.jugendschutz.net/service/infoservice)

### Online-Beschwerdestelle

[jugendschutz.net](https://www.jugendschutz.net) nimmt über seine Online-Beschwerdestelle Hinweise auf Verstöße gegen den Jugendmedienschutz entgegen. Verstöße im Netz können gemeldet werden unter: [jugendschutz.net/verstoss-melden](https://www.jugendschutz.net/verstoss-melden)





# ONLINEBERATUNG VON JUGENDLICHEN FÜR JUGENDLICHE BEI JUUUPORT: ERSTE HILFE BEI DIGITALER GEWALT UND SEXUELLEN GRENZVERLETZUNGEN IM INTERNET

Lea Römer



## Was ist JUUUPORT?

JUUUPORT ist eine bundesweite Onlineberatungsplattform für Jugendliche, die Probleme im Internet haben. Ehrenamtlich aktive Jugendliche und junge Erwachsene aus ganz Deutschland, die JUUUPORT-Scouts, helfen Gleichaltrigen bei Online-Problemen wie Cybermobbing, Cybergrooming, Mediensucht, Fake News, Online-Abzocke, Datenklau und Selbstoptimierungsdruck durch fragliche Ideale im Netz. Die Beratung via Kontaktformular oder Messenger (WhatsApp) ist datenschutzkonform, vertraulich und kostenlos.

JUUUPORT wurde 2010 von der Niedersächsischen Landesmedienanstalt (NLM) ins Leben gerufen und ist mittlerweile mehrfach ausgezeichnet. Getragen wird die Plattform von dem Verein JUUUPORT e. V., dessen Mitglieder neben der NLM sechs weitere Landesmedienanstalten sind. Der partizipative Jugendmedienschutz ist der zentrale Ansatz der Vereinsarbeit. Junge Menschen öffnen sich am ehesten Gleichaltrigen. Sie kennen die Onlineplattformen, auf denen sie sich täglich bewegen, und somit auch die Probleme, die ihnen dort begegnen können. Deshalb setzt JUUUPORT von Anfang an auf das Peer-to-Peer-Prinzip, das sich als sehr wirksam erwiesen hat.

Neben der Onlineberatung bietet JUUUPORT Online-Seminare für Schulklassen und Jugendgruppen an. Diese Seminare werden von erfahrenen JUUUPORT-Scouts durchgeführt. Darüber hinaus sensibilisieren verschiedene Kampagnen auf den Social-Media-Kanälen des Projektes Jugendliche für die Themen der Beratung. Die Scouts geben Tipps, wie junge Menschen Gefahren im Netz erkennen, sich davor schützen und (weiterführende) Hilfe finden können.



## Jugendliche und ihre Erfahrungen mit sexuellen Grenzverletzungen im Internet

Das Peer-to-Peer-Projekt JUUUPORT versteht sich als „Erste Hilfe“ auf Augenhöhe bei Problemen im Internet. Sexuelle Grenzverletzungen sind dabei eines von vielen Themen, mit denen sich junge Menschen an JUUUPORT wenden. Vor allem zwei Formen solcher Grenzverletzungen treten vermehrt im Internet auf: die unvermittelte sexuelle Belästigung und Cybergrooming, also die Anbahnung des sexuellen Missbrauchs von Minderjährigen im Internet. Oft sind es Erwachsene, die Minderjährige kontaktieren und sich als Jugendliche ausgeben.

Im ersten Fall werden Kinder und Jugendliche beim Erstkontakt online ganz direkt von einem Erwachsenen mit sexuellen Fragen konfrontiert und etwa gefragt, welche Unterwäsche sie tragen, ob sie schon mal Sex hatten und welche sexuellen Vorlieben sie haben. Auch werden ihnen pornographische Videos oder Nacktbilder (z. B. „Dickpics“) zugeschickt. Im zweiten Fall bauen erwachsene Täter über Tage, Wochen oder sogar Monate Vertrauen zu den Jugendlichen auf und stellen eine emotionale Verbindung zu ihnen her. Oftmals versprechen sie ihnen Geschenke oder Geld. Erst nach und nach verwickeln sie die Minderjährigen in sexuelle Gespräche oder Handlungen oder fragen sie nach Nacktaufnahmen. Tun die Jugendlichen nicht das, was von ihnen verlangt wird, werden sie meist von den Tätern erpresst. Ziel einer Großzahl der Cybergrooming-Täter ist ein reales Treffen mit der minderjährigen Person.

Eine repräsentative Befragung von Kindern und Jugendlichen zwischen 8 und 18 Jahren, die die Landesanstalt für Medien NRW (2022) beauftragt hat, zeigt, dass junge Menschen im Netz oft von Erwachsenen kontaktiert werden – und zwar mit sexuellen Missbrauchsabsichten. Fast ein Viertel aller Kinder und Jugendlichen (24 %) wurde bereits im Netz von Erwachsenen zu einer Verabredung aufgefordert. Jedes sechste Kind bzw. jede\*r sechste Jugendliche (16 %) gibt an, dass ihr\*ihm bereits von einem erwachsenen Online-Kontakt eine Gegenleistung für ein Video oder Foto versprochen wurde. Jedes siebte Kind bzw. jede\*r siebte Jugendliche (14 %) wurde aufgefordert, sich für eine\*n Erwachsenen vor der Webcam auszuziehen oder die Kamera des eigenen Smartphones anzuschalten. 15 % der befragten Kinder und Jugendlichen geben außerdem an, ungefragt Nacktbilder zugeschickt bekommen zu haben.

JUUUPORT bietet eine erste Anlaufstelle für Jugendliche, die aufgrund solcher Erfahrungen verunsichert sind. Hier ein paar Beispiele, die an reale Anfragen von Ratsuchenden angelehnt sind:

*„Hey, ich hoffe, dass ihr mir helfen könnt. Ich habe letztens im Internet einen Jungen kennengelernt. Er sagte, er wäre 17 Jahre alt, war mega süß zu mir und hat mir die ganze Zeit Komplimente gemacht. Wir haben uns dann zum Videochat verabredet. Ich hatte ganz normal meine Kamera angeschaltet, aber er wollte seine nicht anmachen. Irgendwann hat er die Kamera dann aus Versehen kurz angestellt und ich hab sein Gesicht gesehen. Er sah total alt aus – überhaupt nicht wie 17! Er hat auch gefragt, ob wir uns bald mal in echt treffen wollen. Was soll ich jetzt machen?“*

*„Hallo, meine kleine Schwester chattet in letzter Zeit öfter mit irgend so einem Typen, mit dem sie sich angefreundet hat. Jetzt hat sie mir gesagt, dass er in letzter Zeit immer so komische Andeutungen macht ... Er fragt sie zum Beispiel nach ihrer BH-Größe und sowas. Ich finde das echt komisch. Sie kennt ihn ja gar nicht richtig, nur übers Internet. Könnt ihr mir helfen?“*

*„Liebe Scouts, ich spiele oft Movie Planet und chatte dabei auch mit anderen. Leider hab ich kein Geld, um mir die neuen Sounds zu kaufen. Ein Freund, den ich vom Spielen kenne, hat mir angeboten, dass er mir die neuen Sounds kaufen würde ... aber er will dafür Fotos von mir haben. Ich hätte die Sounds echt gerne, aber was will er mit meinen Fotos? Hab irgendwie ein doofes Bauchgefühl dabei. Habt ihr einen Rat?“*

Solche und ähnliche Nachrichten gehen bei JUUUPORT ein. Doch aus Jugendschutzgründen sind nicht alle Anfragen für die zum Teil selbst noch minderjährigen Scouts geeignet. Wer diese Anfragen übernimmt und wie die Beratungsprozesse bei JUUUPORT ablaufen, wird im folgenden Abschnitt erläutert.

## **Die JUUUPORT-Beratung: Ausbildung der Scouts und Beratungsabläufe**

Die JUUUPORT-Scouts sind zwischen 16 und 24 Jahre alt und durchlaufen zu Beginn ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit eine mehrstufige Ausbildung. Die Trainings führen erwachsene Expert\*innen gemeinsam mit erfahrenen Scouts durch. Während der Trainings lernen die Scout-Anwärter\*innen von den Expert\*innen die wichtigsten Bausteine für ihre Beratungstätigkeit bei JUUUPORT. Dazu gehören unter anderem Einblicke in die Bereiche Psychologie, Recht und in die klassischen JUUUPORT-Themen. Die Scouts werden zudem für die Besonderheiten der Onlineberatungsarbeit sensibilisiert und trainieren das Beantworten von Beratungsanfragen. Nachdem sie ihre Ausbildung abgeschlossen haben, können sie selbstständig Beratungsanfragen übernehmen. Die Psycholog\*innen aus dem JUUUPORT-Team bieten im weiteren Verlauf regelmäßig Supervisionen für die Scouts an und begleiten sie bei schwierigen Beratungsanfragen. Zwei bis drei Mal im Jahr finden außerdem Weiterbildungen für die Scouts statt, bei denen bestimmte Themen vertieft und aktuelle Themen besprochen werden. Hier gibt es auch immer mal einen Input von externen Kooperationspartnern und Fachberatungsstellen.

Ratsuchende können sich auf zwei Wegen an die JUUUPORT-Scouts wenden: entweder über ein Kontaktformular auf der Website oder über einen Messenger (WhatsApp). Beide Beratungsformen sind niedrigschwellig. Insbesondere die Messengerberatung entspricht den Nutzungsgewohnheiten der Jugendlichen. Diese wird montags bis freitags von 18 bis 20 Uhr angeboten. Die sichere Verarbeitung der Anfragen wird mit Hilfe eines datenschutzkonformen Containersystems gewährleistet. Alle Anfragen, egal ob sie über WhatsApp oder [JUUUPORT.de](https://www.juuuport.de) eingehen, werden nach drei Monaten vollständig gelöscht.

Beide Beratungsformen werden von einem erwachsenen Beratungsteam betreut, das aus Medienpädagog\*innen und Psycholog\*innen besteht. Geht eine Beratungsanfrage bei JUUUPORT über das Kontaktformular auf der Website ein, wird sie zunächst von einem\*einer erwachsenen Expert\*in mit Blick auf den Jugendschutz geprüft. Ist die Anfrage für die jungen Berater\*innen geeignet, wird sie für diese freigegeben und kann bearbeitet werden. Die Scouts können sich bei der Beantwortung auch gegenseitig unterstützen. So bekommen etwa Neueinsteiger\*innen oft Hilfe von erfahreneren Scouts. Aber auch die erwachsenen Expert\*innen sind bei Rückfragen jederzeit ansprechbar. Die Messenger-Beratungsdienste übernehmen ausschließlich erfahrene volljährige JUUUPORT-Scouts, die immer von einem\*einer erwachsenen Psycholog\*in begleitet werden. Der Unterschied zum Kontaktformular ist, dass die via Messenger eingehenden Nachrichten vorab nicht geprüft werden können. Psycholog\*in und Scout entscheiden hier gemeinsam, je nach individuellem Fall, ob die Anfrage von der\*dem JUUUPORT-Scout übernommen werden kann oder die ratsuchende Person an eine Fachberatungsstelle weiterverwiesen werden muss. In engem Austausch steht JUUUPORT beispielsweise mit dem Netzwerk ProBeweis, welches professionelle Beweissicherung für Betrof-

fene von Gewalt anbietet. Im Rahmen einer Online-Schulung wurden die JUUUPORT-Fachkräfte in die Abläufe und Methoden von ProBeweis eingearbeitet. Betroffene Ratsuchende können nun zielgerichtet weitergeleitet und Straftaten rechtssicher dokumentiert werden. Weitere Kooperationspartner sind etwa das Hilfe-Telefon Sexueller Missbrauch oder die in Hannover ansässige Fachberatungsstelle für sexuell missbrauchte Mädchen und junge Frauen, Violetta. Eine enge Zusammenarbeit besteht auch mit der Nummer gegen Kummer. Je nach Situation der betroffenen Ratsuchenden kann JUUUPORT verschiedene Beratungsformen (telefonisch, online oder vor Ort) weiterempfehlen. In seltenen Fällen muss die Polizei eingeschaltet werden.

In ihren Antworten an die Ratsuchenden zeigen die Scouts Verständnis für die individuelle Situation, hören zu, fragen ggf. nach fehlenden Informationen und geben Tipps, wie der\*die Jugendliche mit dem jeweiligen Problem umgehen kann. Oft ist den Ratsuchenden damit schon sehr geholfen. Allein „sich etwas von der Seele zu schreiben“ ist für viele bereits eine Erleichterung, wenn niemand da ist, mit dem sie über ihr Problem sprechen können. Manchmal kann sich eine Beratung aber auch über mehrere Tage oder Wochen erstrecken.

In Bezug auf sexuelle Grenzverletzungen und Belästigung geben die Scouts folgende Tipps: Junge Menschen sollten im Internet sparsam mit ihren persönlichen Daten umgehen und nicht gleich allen vertrauen. Sie sollten ihre Online-Profile und privaten Informationen schützen und ihre Privatsphäre so einstellen, dass nicht jede\*r sie kontaktieren kann. Vor allem sollten Jugendliche keine persönlichen Informationen wie ihre Telefonnummer oder Adresse angeben. Darüber hinaus sollten sie besser in öffentlichen Chats bleiben und keine Fotos oder Videos von sich verschicken. Was einmal im Netz ist, ist nur schwer, meistens gar nicht wieder zurückzubekommen, und man hat nicht mehr in der Hand, was damit passiert. Auch die Webcam sollte bei Fremden erst mal ausgeschaltet bleiben. Junge Menschen sollten Grenzen setzen, auf ihr Gefühl hören und „Nein!“ sagen, wenn ihnen etwas seltsam vorkommt oder jemand sexuelle Andeutungen macht. Sie können das Chat-Gespräch jederzeit direkt beenden. Aufdringliche Kontakte sollten sie melden und blockieren. Und Kinder und Jugendliche sollten sich nicht auf ein reales Treffen einlassen – erst recht nicht allein und an einsamen Orten. Bei Unsicherheiten und Zweifeln kann es helfen, sich an eine Vertrauensperson wie Eltern, Freund\*innen oder Lehrer\*innen zu wenden. Die Scouts machen den Ratsuchenden zusätzlich Mut und bestärken sie darin, sich Unterstützung zu suchen, da sie nicht schuld an der Situation sind, sich nicht schämen müssen und es viele junge Menschen gibt, die ähnliche Erfahrungen gemacht haben.

## **Ergänzende Aufklärungs- und Präventionsarbeit**

Über die Beratung hinaus betreibt JUUUPORT aktive Aufklärungs- und Präventionsarbeit in sozialen Netzwerken, insbesondere dort, wo Jugendliche tagtäglich unterwegs sind – und damit auch dort, wo sexuelle Grenzverletzungen stattfinden. Bei Instagram, TikTok und YouTube klären die JUUUPORT-Scouts über Online-Gefahren auf und geben Tipps, wie sich junge Menschen schützen können. Darüber hinaus bietet JUUUPORT Online-Seminare für Schulklassen und Jugendgruppen an, veranstaltet Aktionstage wie zum internationalen Safer Internet Day und ist auf Messen wie der didacta und Veranstaltungen wie dem Deutschen Präventionstag präsent.

Gemeinsam mit JUUUPORT und mit Unterstützung der Unabhängigen Beauftragten für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs (UBSKM) hat klicksafe, eine EU-Initiative für mehr Sicherheit im

Netz, das Materialpaket „WEHR DICH! Gegen sexualisierte Gewalt im Netz“ entwickelt. Das Paket besteht aus einem Flyer, fünf dazugehörigen Videos, einem Poster und einem Webcam-Sticker. Dadurch sollen Kinder und Jugendliche gestärkt werden, sexualisierte Gewalt im Netz rechtzeitig zu erkennen und sich dagegen zu wehren. Unter den Hashtags #WehrDich und #GegenCybergrooming haben klicksafe und JUUUUPORT eine begleitende Kampagne gestartet und in den sozialen Medien auf das Thema Cybergrooming aufmerksam gemacht.

Darüber hinaus hat JUUUUPORT ein Info-Video über Cybergrooming entwickelt und klärt in einem umfassenden Online-Ratgeber über Cybergrooming und sexuelle Gewalt im Internet auf.

### Lea Römer

(M. A. Neuere Deutsche Literaturwissenschaft) ist Redakteurin und Pressereferentin bei JUUUUPORT e. V.

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

## Literaturverzeichnis

Landesanstalt für Medien NRW (2022). Ein Viertel aller Kinder und Jugendlichen wurde bereits im Netz von Erwachsenen zu einer Verabredung aufgefordert. Pressemitteilung und Ergebnisse aus der Studie „Kinder und Jugendliche als Opfer von Cybergrooming“. Online unter: <https://www.medienanstalt-nrw.de/presse/pressemitteilungen-2021/2021/dezember/repraesentative-zahlen-zur-erfahrung-von-kindern-zwischen-8-und-18-jahren-mit-sexualisierter-ansprache-im-netz-1.html>, zuletzt geprüft am 19.12.2022.

## DANK

Wir möchten uns ganz herzlich bei allen bedanken, die mit ihrem Wissen und ihren langjährigen Erfahrungen an der Broschüre 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 Tanja von Bodelschwingh, Nadine Finke, Ingo Fock, den Kolleg\*innen von [jugendschutz.net](http://jugendschutz.net), Ulrike Mund, Leon Weyand, Stefan Port, Petra Risau, Lea Römer und Julia von Weiler für ihre Expertise. Desweiteren danken wir Anne Grunwald, Textfeile, für das umsichtige, bewährte Lektorat sowie Kaya Deniz und Mariette Junk, Warenform, für das kreative Layout der Broschüre.

Berlin, Januar 2023

Das Team der BKSF





## ONLINE BERATEN BETROFFENE **UNTERSTÜTZEN.**

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

---

