

---

## Chatberatung zu Sexualität und Gewalt und hybride Streetwork – eine Projektdokumentation

*Tom Fixemer, Patrick Herzog & Saskia Reichenecker*

### Zusammenfassung

Der Beitrag dokumentiert das dreijährige Projekt „antihelden.info – Chatberatung für männliche\* junge Menschen zu Sexualitäten und sexualisierter Gewalt“. Zunächst werden der Projektansatz, der Aufbau und die Entwicklung der Projektstandards vorgestellt. Daraufhin folgt die Darstellung deskriptiver statistischer Daten aus dem Beratungsmonitoring im Zeitraum von 01/2018 bis 03/2020. Anschließend wird der Ansatz hybride Streetwork mit Perspektiven zu Algorithmizität produktiv gemacht und pädagogische Reflexionen als Handlungsempfehlungen zur Beratungsmethode Chat zur Diskussion gestellt. Der Beitrag endet mit einem Ausblick zum Chatangebot und digitaler Sozialarbeit.

### Schlüsselwörter

Chatberatung, Sexualitäten, sexualisierte Gewalt, Männlichkeit\*en, digitaler Jugendschutz, digitale Sozialarbeit

### Abstract

The article documents the three-year project "antihelden.info - Chat counseling for male\* young people on sexualities and sexualized violence". First, the project approach, the structure and the development of the project standards are presented. This is followed by the presentation of descriptive statistical data from the consulting monitoring in the period from 01/2018 to 03/2020. The hybrid streetwork approach with critical perspectives on algorithms is made productive and pedagogical reflections are put up for discussion as recommendations. The article ends with perspectives on chat counseling and digital social work.

### Keywords

chat counseling, sexualities, sexualized violence, masculinity\*, digital youth protection, digital social work

### Autor\*innen [1]

- **Tom Fixemer**
  - o Soziale Arbeit MA;
  - o Universität Kassel, wissenschaftliche Mitarbeit im Fachgebiet „Soziologie der Diversität“;
  - o Verein zur Förderung von Jugendlichen e.V., Stuttgart; Arbeitsbereich: Geschäftsleitungstandem
  - o **Kontakt:** [tom.fixemer@uni-kassel.de](mailto:tom.fixemer@uni-kassel.de)
- **Patrick Herzog**
  - o Dipl. Sozialpäd.;
  - o MA Student Spiel- und Medienpädagogik;
  - o Verein zur Förderung von Jugendlichen e.V., Stuttgart; Arbeitsbereich: Antihelden\*
  - o **Kontakt:** [herzog@verein-jugendliche.de](mailto:herzog@verein-jugendliche.de)
- **Saskia Reichenecker**
  - o Psychosoziale Beratung und Therapie MA;
  - o Verein zur Förderung von Jugendlichen e.V., Stuttgart; Arbeitsbereich: Geschäftsleitungstandem, Fundraising, Antihelden\*
  - o **Kontakt:** [reichenecker@verein-jugendliche.de](mailto:reichenecker@verein-jugendliche.de)

## **1. Aufbau der Chatberatungsplattform [2]**

Für die Onlineberatung im Kontext Kinder- und Jugendschutz thematisieren Meßmer & Weinhardt (2011), Weinhardt & Bauer (2012) unumgängliche Überlegungen und Dilemmata zur digital- und medialgestützten Kommunikations- und Beratungspraxis der öffentlichen und freien Träger. Sowohl durch die Pseudonymisierung als auch durch die Anonymisierung ist davon auszugehen, dass Autonomie und Handlungsfähigkeit von Ratsuchenden innerhalb von digitalgestützten Beratungsprozessen gestärkt werden und sich als ein mediales Strukturmerkmal darstellen. Aktuell wird davon ausgegangen, dass Onlineberatung kein „Gegenmodell“ der Face-to-Face Beratung darstellt, sondern als eine Erweiterung sowie „Alternative“ verstanden wird (Klein & Pulver, 2020). Sie schlussfolgern, dass Träger klare Entscheidungen im Kontext der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) über die Sicherungen von IP-Adressen im Sinne einer Vorratsdatensicherung für den Träger zu treffen haben. Meßmer und Weinhardt (2011) beschreiben damit eine „Transformation von Zuständigkeiten – von Person zu Struktur“ (S. 9). Angebote sozialer Arbeit sind durch diese Transformation der Digitalisierung auch an aktuellen Phänomenen wie sexualisierter Gewalt mittels digitaler Medien auszurichten und diese konzeptionell in Unterstützungsstrukturen aufzugreifen (Vobbe & Kärgel, 2019). Dabei ist es relevant, die medialen Strukturmerkmale so zu gestalten, dass eine Aktualisierung und reflexive Auseinandersetzungen mit dem Grad der Anonymisierung und damit verbundenen Selbstbestimmtheit der Ratsuchenden bei jedem Zugriff und jeder Nutzung der digitalen Unterstützungsangebote im Kontext der staatlichen und pädagogischen Auftragsklärungen zum digitalen Kinder- und Jugendschutz sichtbar sind (UBSKM, 2019).

Zu Beginn der Projektlaufzeit wurden in den ersten Monaten der Aufbau und die Programmierung der Chatberatungsplattform (gemeinsam mit beranet) erstellt. Parallel erfolgte die Erstellung von ersten Flyern und einer *fidget-spinner* App als eine erste mögliche Strategie der Bekanntmachung und Zugangsmöglichkeit sowie eine Weiterbildung der Projektmitarbeitenden für den Umgang mit dem Beratungsportal. Diese Form von App erwies sich zur Bekanntmachung des Angebotes als hilfreich, jedoch nicht beim Zugang für Ratsuchende. Das Angebot wird für Ratsuchende von zehn bis 27-jährigen Jungen\* und jungen Männern\* sowohl in pädagogischen Online-Netzwerken beworben als auch in pädagogischen Arbeitskreisen und Kooperationen sowie in schulbezogenen Bildungsworkshops zu Sexualitäten und Prävention sexualisierter Gewalt in schulbezogenen Kontexten (Hoghe, Limmer & Reule, 2020).

### **1.1 Projektansatz und Strukturstandards der Chatberatung**

Die Chatberatungsplattform richtet sich mit einem niedrighschwelligem, schnell verfügbarem, kostenfreien und anonymem Zugang an Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene und orientiert sich demnach an den digital hybriden Alltagspraxen und Sichtweisen auf Gewalt und Sexualitäten der heutigen *digital natives* (Döring 2018; Tuiden, 2019; Fixemer, 2020). Durch die Anonymität des Angebotes werden Alter und Geschlecht statistisch bewusst nicht erfasst, nicht abgebildet und nicht nachgefragt. Gezielt platziert sich das Angebot als eine

unverbindliche Anlaufstelle für Ratsuchende im Spannungsfeld von Fragen zu Sexualitäten und Geschlechtlichkeit sowie nach Antworten zu Fragen und Austauschbedarf von und der Suche nach Schutz vor sexualisierter Gewalt bei einer unabhängigen Ansprechperson. Potenziell besteht die Chance, dass auch Menschen erreicht werden, die beeinträchtigt sind, behindert werden oder infrastrukturell schlecht angebunden sind. Onlineberatung verspricht somit auch die Möglichkeit einer frühzeitigen Intervention, wenn Ratsuchende sich in der akuten Gewaltsituation befinden (Risau, 2008).

Das Projekt berücksichtigt folgende Strukturstandards (Fixemer, Herzog & Reichenecker, 2018):

- handlungsorientierter Zugang auch ohne Registrierung möglich
- mobiles Beratungsangebot für Smartphones und Tablets
- regelmäßig angekündigte Chatzeiten für Einzel- und Gruppenchattermine
- bei Bedarf Weitervermittlung in Face-to-Face-Beratung
- Geschlecht der Beratenden von den Ratsuchenden wählbar
- bei Gruppenchats sind zwei Beratende anwesend
- Dokumentation des Beratungsverlaufs
- mindestens zwei Chatberatungsmitarbeitende im Team
- Supervision und kollegiale Beratung für Mitarbeitende
- Datenschutz von beranet für Onlineberatungsplattformen

## **1.2 Datenschutz, Dokumentation und Schutzaspekte der Chatplattform**

Die Chatberatungsplattform erhebt keine personenbezogenen Daten gemäß der DSGVO. Der technische Anbieter zone 35 garantiert die Einhaltung aktueller Datenschutzbestimmungen unter anderem dadurch, dass ausschließlich Server genutzt werden, die sich in Deutschland befinden. Jeder Chatkontakt wird nach der Beratung vom Beratenden in einem Monitoring erfasst, der gesamte Chatverlauf wird dokumentiert und ist jederzeit vom Beratungsteam einsehbar. Die Anonymität ist sichergestellt und Beratende können im äußersten Bedarfsfall, zum Beispiel bei Kindeswohlgefährdungen, mithilfe der IP-Adresse Informationen darüber erhalten in welcher Region sich der Ratsuchende ungefähr aufhält. In diesem Projektformat ist sich explizit gegen die Speicherung der IP-Adresse entschieden worden, um die Anonymität der Ratsuchenden zu gewährleisten.

## **2. Deskriptive Statistik der Beratungsprozesse im Jahr 2018 und 2019**

Das Projekt zur Chatberatungsplattform antihelden.info besteht seit 04/2017 und wurde bis 03/2020 durch eine dreijährige Förderung durch die Deutsche Fernsehlotterie finanziert. Seit November 2017 ist die Plattform online und es finden wöchentliche Chatpräsenzzeiten statt. Zudem werden monatliche Gruppenchats angeboten und es besteht die Möglichkeit der E-Mailberatung, die jedoch nicht in den folgenden Abbildungen differenziert angeführt ist. Im Januar 2018 wurden die ersten Chats von Ratsuchenden belegt. Für das Jahr 2018 sind insgesamt 73 Beratungen im Rahmen der Chatberatung durchgeführt worden und 151 Termine eingestellt gewesen. Das folgende Monitoring zeigt die Beratungsanlässe im Jahr 2018 auf.

**Auswertungen nach Beratungsanlässen (Januar 2018 - Dezember 2018)**










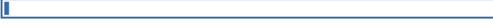


Monitorings		
Gewalt in der Familie		1
Ängste / Depressionen		1
Sexualität		6
Kritische Lebensereignisse / Verlusterlebnisse		1
Fragen zu körperlichen Effekten und Problemen		6
Sexueller Missbrauch		45
Persönliche Probleme		4
Familiäre Probleme		2
Gewaltprobleme		3
Sexuelle Belästigung		1
Sonstige Themen		2
Probleme mit Therapeuten/Therapie		1
<b>Gesamt</b>		<b>73</b>

Abb. 1. Beratungsanlässe

Im Frühjahr und Sommer des Jahres 2018 ist eine deutlich steigende Chatberatungsnutzung zu verzeichnen. Ein Rückgang der Beratungen lässt sich ab Herbst 2018 aus der Statistik lesen.

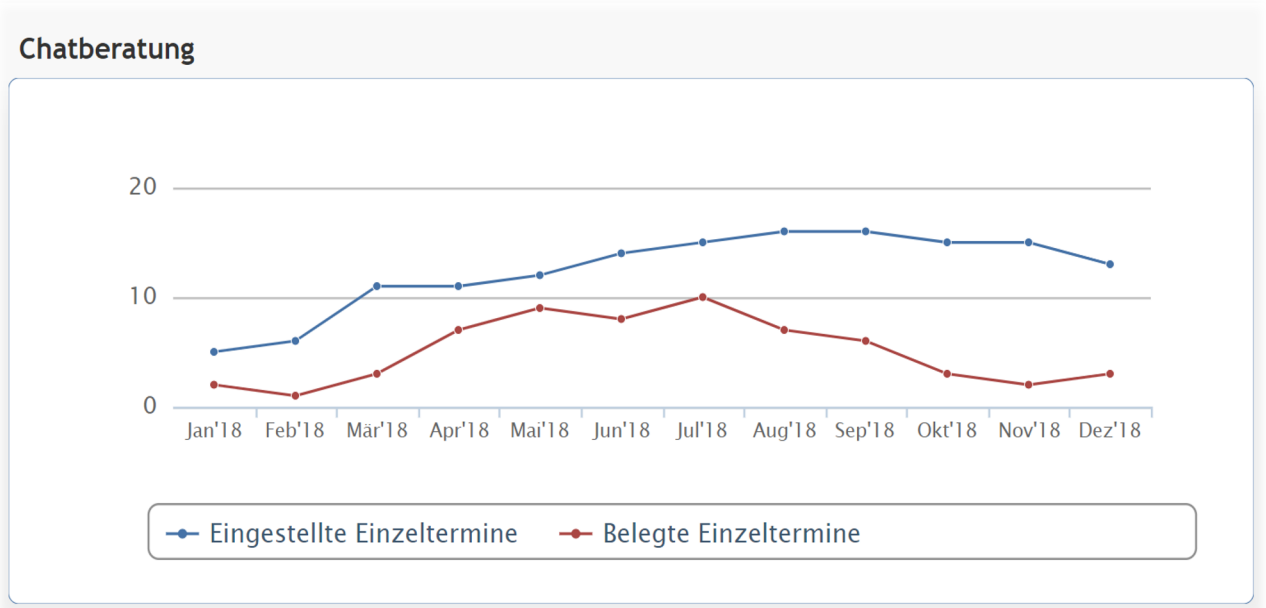


Abb. 2. Statistik Chatberatung 2018

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 348 Einzelchat-Beratungstermine sowie 8 Gruppenchats angeboten. An 54 Terminen fanden Beratungen im Rahmen der Chatberatung statt. Das Angebot des Gruppenchats wird nur vereinzelt genutzt. Die Beratungsthemen waren 2019 sehr vielfältig und umfassten ein Themenspektrum von sexualisierten Gewalterfahrungen, Fragen zu Einordnungen von Erlebnissen im Zusammenhang mit Gewalt, Auseinandersetzungen mit der eigenen Sexualität und sexueller Orientierungen, Peer-Beziehung und Fragen zum Umgang mit dem eigenen Körper. Während 2018 die meisten Beratungen im Themenfeld sexualisierter Gewalt erfolgten, zeigt sich für 2019 keine so große Diskrepanz zwischen den einzelnen Beratungsthemen, wenn auch sexueller Missbrauch der häufigste Beratungsanlass ist.

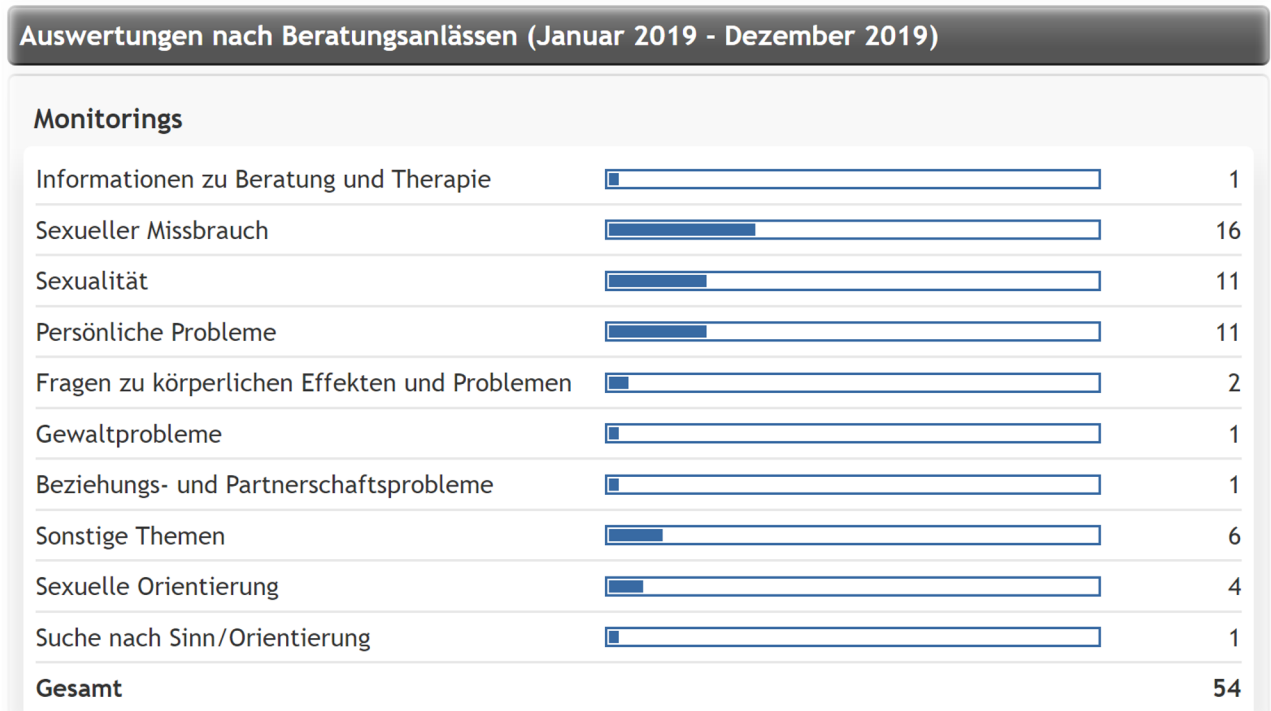


Abb. 3. Beratungsanlässe 2019

Im Jahr 2019 zeigt sich eine deutliche Diskrepanz zwischen eingestellten Chatberatungsterminen und genutzten Beratungsgelegenheiten, sodass im folgenden Kapitel das Kontextualisierungsprojekt *hybride Streetwork* näher vorgestellt wird, das zum Ziel hat, das Beratungsangebot in digitalen Räumen zu platzieren und Zugangsmöglichkeiten zu eröffnen.

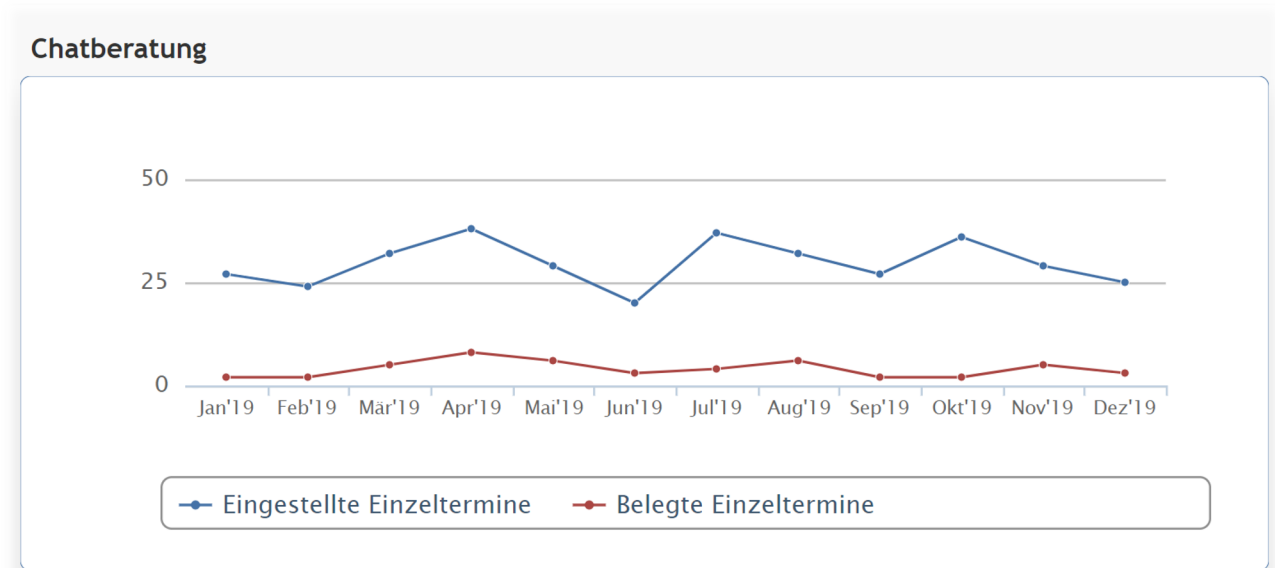


Abb. 4. Statistik Chatberatung 2019

### 3. Hybride Streetwork zwischen Erreichbarkeit, Öffentlichkeitsarbeit und Algorithmizität

#### 3.1 Instagram und Podcast

Die *hybride Streetwork* (Brock, 2017) als Projektansatz kontextualisiert einen Zugang zu Chatberatungsplattformen in verschiedensten digitalen Räumen und geht einem hybriden sozialraumorientierten kunst- und medienpädagogischen Ansatz nach (Ketter, 2011). Dabei besteht das Ziel, in digital-hybriden Räumen wie auf Instagram die Möglichkeiten der Beteiligung von sozialer Unterstützungs-, Beratungs- und Bildungsarbeit durch medienpädagogische Praxis methodisch auszuloten und dabei sowohl Menschen im Sozialraum einzubeziehen als auch aktuelle *social media* Diskurse aufzugreifen, diese Sichtweisen zusammenzuführen und um Perspektiven zu ergänzen. Zudem wird die Möglichkeit der Bekanntmachung und Platzierung von Chatangeboten sowie die damit verbundene Herstellung von Zugängen zu psychosozialen Angeboten in *social media communities* von jungen Menschen genutzt; siehe dazu die Projektseite auf [instagram.com/anti\\_helden](https://instagram.com/anti_helden).

Instagram ist eine der bedeutendsten *social media* Plattformen für Jugendliche und junge Erwachsene. Das diversitätsorientierte Projekt *hybride Streetwork* ist inspiriert am künstlerischen Ansatz von Brandon Stanton, dem Fotografen und Gestalter von „HUMANS OF NEW YORK“ ([instagram.com/humansofny](https://instagram.com/humansofny)) und der partizipativen Forschungsmethode *photovoice* (von Unger, 2014; Wang & Burris, 1997). Im Projekt *hybride Streetwork* werden im Sozialraum mit verschiedensten Menschen Straßeninterviews geführt. Die Teilnehmenden werden in ihrer pluralen Normalität zu einem Kurzinterview im öffentlichen Raum eingeladen und als Protagonist\*innen adressiert zum sogenannten *storytelling*, um zum Monatsthema in ein gemeinsames Gespräch zu kommen. Die Teilnehmer\*innen sind durch ihr Einverständnis und der Zustimmung als Protagonist\*innen mit ihren Geschichten

im Fokus. Zentral dabei ist die Selbstbestimmung. Dabei stehen die eigenen Alltagssituationen und Geschichten der Menschen zum Monatsthema im Vordergrund und werden auf Instagram geteilt. Die Ziele und Projekte der Vereinsarbeit werden zuvor kurz erläutert.

Nach dem Gespräch werden gemeinsam mit der befragten Person zwei fotografische *visuals* erstellt. Im ersten Schritt wird ein *visual* mit der Rückenansicht erstellt und mit einem Statement als *Meme* (ein visuelles Medienprodukt ähnlich einem Plakat mit einer prägnanten Aussage) aufbereitet. Im zweiten Schritt wird ein individuelles Visual erstellt, bei der die Personen selber entscheiden, wie sie sich selbst im Projektkontext als auch im digitalen Raum inszenieren möchten. Entgegen der aktuellen Insta-Trends 'Klicks durch regelmäßige Stories', wird bei Events und Webinaren die Funktion der videografischen *stories* auf Instagram genutzt. Parallel zu den Bildbeiträgen wird monatlich ein Podcast zu einem bestimmten Thema veröffentlicht, der zugleich in kurzen Auszügen in der Instagram-Story geteasert wird. In jeder Folge findet ein sogenannter „Hausbesuch“ bei „Expert\*innen“ mit dem Ziel statt, die Grenzen des Privaten und des Öffentlichen durch dieses medienpädagogische Format zu verwischen und einer sogenannten digitalen Intimität nachzugehen aber auch Bildungsmaterial herzustellen – auch im Kontext digitaler Sozialarbeit. Podcasting wird dabei aus einer Positionierung sozialer Bildungs- und Unterstützungsarbeit verstanden als Format der Herstellung von Bildungsinhalten und -gelegenheiten sowohl für junge Menschen als auch für pädagogische Fachkräfte wie bspw. im Kontext der Erwachsenenbildung, aber auch als (Selbst-)Repräsentation und queer-feministische Praxis der Selbstpositionierung von Organisationen (u.a. Mocigemba, 2007; Wiesler, 2020). Im Jahr 2019 fanden die Podcastfolgen mit dem Motto „Diversität“ statt. Im Jahr 2020 standen acht Podcast-Beiträge mit dem Thema „Sexualitäten“ im Fokus.

### **3.2 Algorithmizität**

In einer kulturwissenschaftlichen Perspektive werden Algorithmenkulturen oder auch die Digitalität der Algorithmisierung beispielsweise unter Aspekten von (ethno-)mathematischen Konstruktionen von (sozialen/digitalen) Wirklichkeiten verstanden und in verschiedensten Phänomenen analytisch differenziert. Soziale Wirklichkeiten werden als umfassend von Algorithmisierungen durchdrungen und reguliert verstanden und von Seyfert & Roberge (2017) als eine erkenntnistheoretische Perspektivierung konstituiert. Dabei kann die Algorithmizität beschrieben werden als sich ständig bewegend, im Wandel befindend und in Zuständen von ununterbrochenen und kontinuierlichen Aushandlungen als auch in Zwischenstadien sich bewegend. Im Kontext von Jugendsexualitäten und sexualisierter (Peer-)Gewalt bewegen sich wirklichkeitskonstruierende Algorithmenkulturen zwischen digitalen Steuerungs- und Strukturprozessen der digitalen und visuellen Kommunikationspraxen in digitalen (sexuellen) Communities zum Beispiel durch *likes* und Kommentierungen auf *social media* Profilen bis hin zu *push*-Werbungen auf dem Smartphone oder auch durch Impulse zu sexueller Bildung auf YouTube (u.a. Fixemer, 2020).



Neben der Bekanntmachung in pädagogischen Kontexten wie Arbeitskreisen und Bildungsworkshops, sowie in allgemeinen pädagogischen Online-Netzwerk-Plattformen für Ratsuchende und der hybriden Projektkontextualisierung auf der Plattform Instagram, spielen die Perspektivierungen auf Algorithmizität in der Bewerbung und Erreichbarkeit über Mainstream-Angebote von *social media* demnach eine wichtige Rolle. Die Follower\*innenzahlen auf [instagram.com/anti\\_helden](https://www.instagram.com/anti_helden) fallen für relationale Bekanntheit im Kontext Instagram verhältnismäßig gering aus (unter 400 nach mehr als einem Jahr Projektlaufzeit). Dem Account folgen überwiegend Profile von pädagogischen Einrichtungen und Fachkräften sowie einige der Protagonist\*innen selbst. Hier bildet sich die These ab, dass pädagogisch orientierte Projekte für *social media* User\*innen weniger zur Selbstpositionierung und der Selbstdarstellung oder auch als Praktik der Solidarisierung in digitalen Kontexten derzeit von Belang sind. Zugleich jedoch ist die Repräsentation und Ansprechbarkeit in digitalen Räumen, als auch die digital-visuelle Interaktion und Content Herstellung für und mit Insta-User\*innen auch für pädagogische Projekte eine Möglichkeit für niederschwellige Zugangswege zu Unterstützung und Beratung anzubieten. Dabei wird insbesondere die queer\*inklusive Selbstpositionierung des Beratungsangebotes als Zugang für Unterstützung rückgemeldet, so zumindest die aktuellen Praxiserfahrungen im Projekt [instagram.com/anti\\_helden](https://www.instagram.com/anti_helden). Dennoch bedient der Account nicht die bestehenden digitalen performativen Logiken von Unvorhersehbarkeiten im Posting, Performativitätskreativität im Sinne einer kontinuierlichen Neuerfindung der Seite oder auch der radikalen (Selbst-)Individualisierung, da verschiedenste Menschen dargestellt werden und nicht eine Person im Fokus der Selbstpräsentation steht.

Die kostenpflichtige Bewerbung der Chatberatung in einschlägigen digitalen Kontexten für Jugendliche und junge Erwachsene zeigt sich als Option zur Herstellung eines Zugangswegs zum Angebot und ist weiter zu verstärken. Durch *social ads* Werbung, die fast ausschließlich auf Instagram und zum prozentual einstelligen Bereich auch auf Facebook geschaltet wurde, ließen sich 2018 gesteigerte Seitenaufrufe mit einem zirka vierwöchigen Verzögerungseffekt beobachten. So wurde vom 02.07.18 bis 16.07.18 eine 14-tägige *social ad* Kampagne durchgeführt, die gemäß der Rückmeldung der beauftragten Werbeagentur 5.524 Einblendungen an Nutzende von Instagram und Facebook schaltete. Anfang Juli 2018 lag die Zahl der Seitenaufrufe der Beratungsplattform bei 1016. Ende Juli waren es 1.198, was eine Steigerung um 182 Aufrufe bedeutete. Noch deutlicher zeigt sich eine Steigerung der Seitenaufrufe in den folgenden Monaten August (1.165 Aufrufe) und September (1.524 Aufrufe). Hier wurde eine Steigerung der Seitenaufrufe um 359 erfasst. Im Zeitraum der *social ads* Kampagne von 31.10.18 bis 29.11.18 erreichte diese laut dem beauftragten Anbieter 56.810 Einblendungen, wobei 98 % auf Instagram und 2 % auf Facebook erfolgten. Paradoxe Weise erfolgte von Anfang bis Ende Oktober 2018 ein Rückgang der Seitenaufrufe im Umfang von 100. Auffällig wurden die Seitenaufrufe dann jedoch 4 Wochen später, wo es nach 1.821 Aufrufen im November 2018 zu 2.192 Aufrufen der Beratungsplattform im Dezember kam, was eine Steigerung um 371 Aufrufe bedeutete. Eine weitere Steigerung der Bewerbung erreichte der darauffolgenden Monat Januar 2019, der insgesamt 3.161 Aufrufe zeigte und weitere 969 Aufrufe ersichtlich machte.



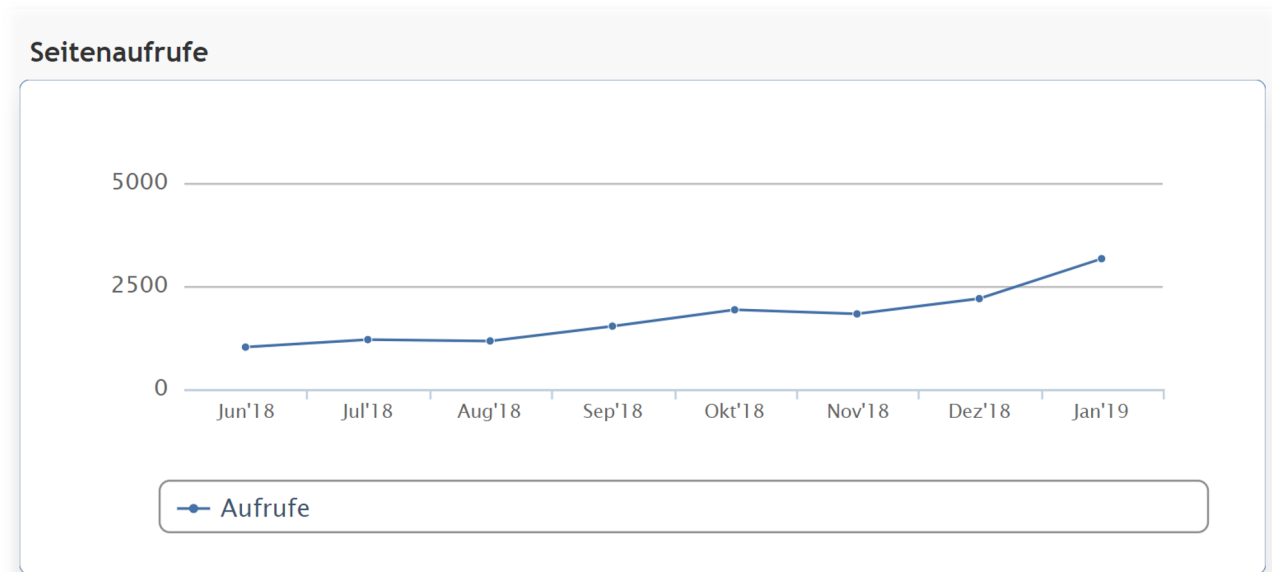


Abb. 5. Seitenaufrufe

Von Januar bis März 2020 steigen die Seitenaufrufe der Chatberatung um 780 Klicks. Im April werden durch eine *social ads* Kampagne 4.030 Einblendungen erreicht bei einer Gesamtlauzeit von 9 Tage. Dadurch haben sich die Klicks der Beratungsplattform um 178 Seitenaufrufe erhöht, sodass Ende April 2020 knapp 6.000 Seitenaufrufe zu verzeichnen sind.

#### 4. Digitale Ermöglicungen und digitale Grenzbereiche von Chatberatungsangeboten

Die pädagogischen Erfahrungen und prozesshaften Projektreflexionen zeigen, dass Chatberatung verschiedenste digitale Ermöglicungen aufzeigt und zugleich mit digitalen Grenzbereichen konfrontiert ist. Zugleich spiegeln sich diese Praxisreflexionen in der einschlägigen Fachliteratur zu Onlineberatung wieder.

*Digitale Ermöglicungen für Ratsuchende* sind insbesondere durch den niederschweligen Zugang gegeben. Das Internet stellt einen relevanten Teil der Lebenswelt von Jugendlichen und Chatten eine gängige Kommunikationsform dar. Zudem ist die Anonymität gewährleistet und die Beratung ist kostenfrei, wodurch eine unverbindliche Nutzung der Beratung möglich wird. Auch die Standortunabhängigkeit fördert die Zugangsmöglickeit zur Beratung, da diese bei bestehender Internetverbindung und passendem Endgerät von überall aus in Anspruch genommen werden kann, u.a. auch im ländlichen Raum wo weniger örtliche Beratungs- und Hilfestrukturen vorhanden sind. Zudem stellt die Standortunabhängigkeit einen wichtigen Schutzaspekt dar, da die Erfahrungen zeigen, dass viele Ratsuchende das Handy für die Beratung nutzen, da sie dadurch die Beratung einfacher von geschützten Orten aus sowie „unscheinbarer“ in Anspruch nehmen können als über Laptops/Rechner. Diese sind meistens an den Wohnraum gekoppelt und bieten deshalb nicht unbedingt den notwendigen Schutzraum. Des Weiteren ermöglicht die Chatberatung, die Häufigkeit und den Intensitätsgrad der Beratungsinhalte selbst zu bestimmen. Termine absagen oder nicht wahrnehmen kann digital leichter fallen. Auch kann die Beratungssituation

vom Ratsuchenden jederzeit verlassen werden: Durch einen Klick ist die Belastungssituation beendet. Das Wissen um diese Möglichkeiten kann entlastend wirken. Eine weitere digitale Ermöglichung zeigt sich durch die Tatsache, dass tabuisierte Themen eher angesprochen werden. Der Prozess des Schreibens bringt für die Ratsuchenden dabei oft Klarheit und kann eine wichtige Handlungsmöglichkeit sein, bevor es zu einer Verbalisierung im Umfeld oder bei örtlich ansässigen Einrichtungen kommen kann. Die Beratungsform per E-Mail bietet die Möglichkeit, Probleme dann loszuwerden, wenn sie akut sind ohne Wartezeit auf einen Beratungstermin. Der Gruppenchat bietet im Vergleich zum Einzelchat den Austausch mit anderen und ermöglicht von den Erfahrungen anderer zu profitieren. Chatinhalte können dabei mitgelesen werden, sodass die Möglichkeit besteht sich über ähnliche Problemlagen und Lösungswege zu informieren ohne selbst Beratung in Anspruch nehmen zu müssen (vgl. dazu auch Engelhardt, 2018).

*Digitale Ermöglichkeiten für Beratende* sind durch die Standortunabhängigkeit gegeben, da die Beratung nicht an die Räumlichkeiten der Einrichtung gekoppelt ist. So konnten beispielsweise Chatberatungen über die Weihnachtsfeiertage angeboten werden, um in einem Zeitraum mit wenig Beratungsalternativen präsent zu sein. Zum anderen ist die Beratung vorurteilsfreier, da beispielsweise sozialer Status, Hautfarbe, Geschlecht und Alter der Ratsuchenden nicht sichtbar sind.

Die pädagogischen Reflexionen zeigen, dass digitale Beratungsformen auch mit Grenzen konfrontiert sind und in Grenzbereichen agieren. *Digitale Grenzbereiche für Ratsuchende* zeigen sich dadurch, dass als Voraussetzung für die Beratung ein Zugang zum Internet, ein internetfähiges Gerät und Grundkenntnisse zur Nutzung vorhanden sein müssen. Auch wenn Beratungsangebote in mehreren Sprachen hergestellt werden, muss dennoch die Fähigkeit der schriftlichen Sprachäußerung vorhanden sein. Zudem können Aussagen des Beratenden missinterpretiert werden, da Aspekte wie bspw. Mimik und Tonfall in der schriftlichen Beratung per Chat und E-Mail nicht gegeben sind (vgl. dazu auch Hitzel-Abdelhamid, 2020).

Die Projekterfahrungen zeigen auch *digitale Grenzbereiche für Beratende*. Wie auch beim Ratsuchenden, so sind auch für den Beratenden wichtige nonverbale Informationen, wie beispielsweise die Körperhaltung, nicht abrufbar. Dies erschwert die Einschätzung des emotionalen Ausdrucks beim Kommunikationspartner. Als Berater ist es für professionelles Handeln demnach wichtig, die persönlichen und fachlichen Grenzen stets zu reflektieren. So gilt es eine Einschätzung darüber vorzunehmen, welche Relevanzen und Wahrnehmungen der Ratsuchenden wichtig sind, um handlungsfähig in Beratungsprozessen zu bleiben oder eine Weiterverweisung zu Kolleg\*innen bzw. zu anderen Einrichtungen vorzunehmen. Dabei spielt auch der eigene Arbeitsplatz eine entscheidende Rolle: Wird die Chatberatung im Homeoffice durchgeführt oder im Beratungsbüro? Hier sind Strategien zur individuellen Psychohygiene zu erarbeiten, insbesondere auch dann, wenn die Grenzbereiche von Privatraum und Arbeitsraum durch die Digitalisierung von Beratung hybride sind. Weitere digitale Grenzbereiche bewegen sich in der Auswahl der Beratungszeiten, wenn die Zeiten der Ratsuchenden und die Arbeitszeiten der Mitarbeitenden nicht übereinstimmen. Neben der ermöglichten Flexibilität sind zugleich eigene Grenzsetzungen für die

Einteilung der Arbeitszeit stets reflexiv aktuell zu halten (vgl. dazu auch Rietmann, Sawatzki, Berg, 2019).

## **5. Handlungsempfehlungen für Chatberatungsangebote**

In der Chatberatungspraxis zeigen sich insbesondere folgende Perspektiven als pädagogische Reflexionsmomente und Stärkung der Professionalisierung pädagogischer Beratungsangebote in digitalen Kontexten.

### **5.1 Umgang mit der Anonymisierung im Kontext Kindeswohlgefährdung**

- Handlung der Beratenden erst auf Wunsch der Ratsuchenden und in genauer Absprache mit diesen.
- Transparente Kommunikation zu Handlungsschritten beim Verlassen der Anonymität.
- Kooperation mit Kinder- und Jugendnotdiensten und Kinderschutzbund.
- Respektierung des Wunsches nach Anonymität und Verbleiben in den z.T. schädigenden Kontexten der Ratsuchenden und kontinuierliche Reflexion der eigenen professionellen Haltung diesbezüglich.
- Entwicklung persönlicher Strategien zum professionellen Umgang mit der Tatsache, dass eine Kontaktaufnahme durch den Beratenden nicht möglich ist, wenn der Ratsuchende sich nicht auf der Plattform angemeldet hat.

### **5.2 Umgang mit möglichem Fake-Verdacht in der Beratungskommunikation**

- Gleichbehandlung und Ernstnehmen der Beratungs- bzw. Mitteilungsbedarfe.
- Wahrheiten der sozialen Wirklichkeiten des Ratsuchenden als solche respektieren.
- Nutzung von kollegialer Intervision um Zweifel und mögliche Auswirkungen dieser auf die Beratung zu reflektieren.
- Option der Verweisberatung zu anderen Mitarbeiter\*innen anbieten und nutzen.
- Option der Weitervermittlung an andere Beratungsangebote.

## **5. Ausblick**

López Peláez und Marcuello-Servós (2018) fordern die theoretische Grundlegung digitaler Sozialarbeit durch transformative Praxis- und Forschungszusammenhänge zu Technologie- und Medienarbeit sowie den Ausbau von anwendungsorientierten und partizipativen Methoden von digitaler empowermentorientierter sozialer Unterstützungsarbeit. Gleichmaßen kann die Herstellung von Zugängen durch Endgeräte zu digitalen Infrastrukturen und Online-Ressourcen für Adressat\*innen sozialer Arbeit als Auftrag in Zeiten der Digitalisierung zu verstehen sein. Mit diesem Beitrag möchten wir durch die Projektdokumentation zu den aktuellen Debatten der Transformationsprozesse einer 'Sozialen Arbeit 4.0' zu Jugendsexualitäten, sexualisierter Gewalt in pädagogischen Kontexten und Algorithmizität beitragen und handlungspraktische methodische Möglichkeitsräume andiskutieren.

Durch die aktuelle Covid-19 Pandemie ist eine dadurch bedingte Zunahme von Beratungsanfragen und Chatberatungen zu Beginn der Krise zu verzeichnen. Durch das Verbot der Angebote sexueller Dienstleistungen, der zeitweise oder gar monatelangen Schließung der offenen Anlaufstellen für Menschen in der Sexarbeit sowie die Schließung der Schulen und das bis zum Jahresende gesetzte Verbot von außerschulischen Bildungsangeboten in Baden-Württemberg, konzentrierte sich die Weiterentwicklung des Online-Beratungsangebotes auf Formate der aufsuchenden Chatberatungsangebote in digitalen Räumen. Für die Kennenlern- und Dating-Apps wie OKCupid, Tinder und Planetromeo/Hunqz wurden Standards für die User\*innen-Profilgestaltung vereinbart sowie auf Informationen zur Datensensibilität sowie zur Weitervermittlungsberatung in datensichere Beratungsräume im Beratungsprofil im Rahmen der aufsuchenden Chatberatungsangebote hingewiesen. Die Praktik der Bekanntmachung des Beratungsangebotes variierte je nach App unterschiedlich. Wichtig dabei erschien zunächst, dass die digitale Praktik der Bekanntmachung der Angebote nicht einer Logik von Problemzuschreibungen folgt, sondern jeweils alle aktiven Profile mit standardisierten Nachrichten und Visualisierungen über das Angebot informierte. Während des ersten Lockdowns in Deutschland wurde dieses aufsuchende digitale Beratungs- und Unterstützungsangebot in Form von Chat- als auch Telefonberatung von Adressat\*innen genutzt. Neben positivem Feedback zum Angebot haben Beratungen in einem weitreichenden Themenfeld stattgefunden: Sorgen von Lehrer\*innen, psychosoziale Krisen, Zunahme von Zwangsverhaltensweisen, selbstverletzendem Verhalten, sowie suizidale Gedanken und Einsamkeit. Mit zunehmenden Lockerungen von Corona-Maßnahmen gingen die Beratungsanfragen auf den App-Profilen gleichermaßen zurück, sodass dieses Angebot zunächst wieder eingestellt wurde und die Ermöglichungen von regulären Angeboten im Fokus standen.

Im Rahmen von Fundraising und der Akquise von geforderten Projekteigenmitteln, erhielt die Chatberatungsplattform im Jahr 2018 den Stuttgarter „Kiwanis Preis“, in 2019 den „HanseMercur Preis für Kinderschutz“ und den Zusatzpreis „smart und sicher“ des Kriminalpräventionspreises der Stadt Stuttgart. Ein Folgeantrag zur Webcamberatung wurde abgelehnt. Um die digitale Arbeit im digitalen und im städtischen Sozialraum bekannt und zugänglich zu machen, findet seit Ende 2019 eine spendenfinanzierte Plakataktion an diversen Bus- und Bahnhaltestellen in Stuttgart und Reutlingen statt. Das Plakat wird zudem in Schulen ausgehangen und das Angebot wird über City-Postkarten in Kneipen und Clubs beworben (Steinert & Ebert, 2020). Die Fortsetzung der Projektarbeit ist durch die Doppelhaushaltsförderung der Stadt Stuttgart für das Jahr 2020/2021 zunächst gesichert.

## Anmerkungen

[1] *Kontaktadresse*: Verein zur Förderung von Jugendlichen e.V., Heusteigstraße 22, 70182 Stuttgart. Das Chatberatungsangebot antihelden.info ist seit November 2017 online und eine Projektarbeit vom Verein zur Förderung von Jugendlichen e.V. Stuttgart. Die Chat-Onlineplattform wird als digitale Anlauf- und Beratungsstelle mit einem sozialpädagogischen Beratungsangebot verstanden. Sie ist explizit kein therapeutisches Angebot. Die Projektstelle umfasst einen Stellenanteil von 50% im Rahmen des hier dargestellten Projektförderungszeitraums. In diesem Beitrag möchten wir deskriptiv den Projektprozess darstellen und mit praxisreflexiven Auseinandersetzungen als auch mit wissenschaftlichen Debatten zusammenbringen.

[2] Die abwechselnd gewählte männliche bzw. weibliche Form steht jeweils pars pro toto, wechselt je nach Kontext und stellt keine Bewertung des jeweils anderen Geschlechts dar.

## Literatur

Brock, J. (2017). Hybride Streetwork. In *sozialraum.de*, Ausgabe 1/2017. Zugriff am 04.06.2020. Verfügbar unter <https://www.sozialraum.de/hybride-streetwork.php>

Döring, N. (2018). Sozialkontakte online: Identitäten, Beziehungen, Gemeinschaften. In W. Schweiger & K. Beck (Hrsg.). *Handbuch Online-Kommunikation* (S. 1-28), 2. Auflage. Heidelberg: Springer, 1-28.

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

Fixemer, T. (2020). Digitale Ambivalenzen und Grenzbereiche zu Jugendsexualität, Gewalt und Algorithmen. In *Interdisziplinäre Fachzeitschrift für Prävention und Intervention der DGfPI*, 23(1), 18-29.

Fixemer, T., Herzog, P., Reichenecker, S. (2018). Prävention von und Intervention gegen sexualisierte Gewalt in digitalen Räumen für Jungen\* und junge Männer\*. In *Interdisziplinäre Fachzeitschrift für Prävention und Intervention der DGfPI*, 21(2), 70-81.

Hitzel-Abdelhamid, N. (2020). *Onlineberatung. Ein Leitfaden zur Einführung für Beratungsstellen mit der Zielgruppe Menschen mit Migrationsgeschichte*. Berlin: Logos Verlag.

Hoghe, J., Limmer, R. & Reule, C. (2020). Zugänge zur Onlineberatung: Wie finden Jugendliche psychosoziale Beratungsangebote Sozialer Dienste im Internet? *e-beratungsjournal.net* 16(1). Zugriff am 04.06.2020. Verfügbar unter [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/01/hoghe\\_limmer\\_reule.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/01/hoghe_limmer_reule.pdf)

Ketter, V. (2011). Mobile Jugendmedienbildung im Stadtteil als eine Methode virealer Sozialraumaneignung. In *sozialraum.de* (3) Ausgabe 1/2011. Zugriff am 04.06.2020. Verfügbar unter <https://www.sozialraum.de/mobile-jugendmedienbildung-im-stadtteil.php>

- Klein, A. & Pulver, C. (2020). Onlineberatung. In A. Tillmann, I. Zorn, N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer & F. Siller, F. (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 190-200). Weinheim: Beltz.
- López Peláez, A. & Marcuello-Servós, S. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803.
- Meßmer, S., Weinhardt, M. & Bauer, P. (2012). Kindeswohlgefährdung und Online-Beratung. Ein Fallbeispiel. *e-beratungsjournal*, 8(1). Zugriff am 04.06.2020. Verfügbar unter [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0112/messmer\\_weinhardt\\_bauer.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0112/messmer_weinhardt_bauer.pdf)
- Meßmer, S. & Weinhardt, M. (2011). Kindeswohlgefährdung und Onlineberatung. *e-beratungsjournal*, 7(2). Zugriff am 04.06.2020. Verfügbar unter [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0211/weinhardt\\_messmer.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/weinhardt_messmer.pdf)
- Risau, P. (2008). Im Schutz der Anonymität. Online-Beratung für Betroffene sexualisierter Gewalt. In P. Schoden (Hrsg.), *Sexuelle Gewalt gegen Kinder. Informationen und Prävention* (S. 107-115).Münster: LIT Verlag.
- Rietmann, S.; Sawatzki, M. & Berg, M. (2019). *Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis*. Wiedbaden: Springer Verlag.
- Seyfert, R. & Roberge, J. (Hrsg.) (2017). *Algorithmenkulturen. Über die rechnerische Konstruktion der Wirklichkeit*. Bielefeld: Transcript Verlag.
- Steinert, J. & Ebert, C. (2020). *Gewalt an Frauen und Kindern in Deutschland während der COVID-19-bedingten Ausgangsbeschränkungen: Zusammenfassung der Ergebnisse*. Zugriff am 19.06.20. Verfügbar unter <https://www.tum.de/nc/die-tum/aktuelles/pressemitteilungen/details/36053/>
- Tuider, E. (2019). Digital natives und ihre Sichtweisen auf Gewalt und Sexualität. In M. Katzer, & H.-J. Voß, (Hrsg.), *Kulturelle Bildung zur Förderung geschlechtlicher und sexueller Selbstbestimmung* (S. 201-2018). Gießen: Psychosozial Verlag.
- UBSKM (2019). *Schutzkonzepte für den digitalen Raum. Bestandteile eines Konzepts zum Schutz von Kindern und Jugendlichen vor sexueller Gewalt*. Zugriff am 04.06.2020. Verfügbar unter <https://beauftragter-missbrauch.de/praevention/schutzkonzepte/schutzkonzepte-fuer-den-digitalen-raum>
- Vobbe, F. & Kärgel, K. (2019). Sexualisierte Gewalt mit digitalem Medieneinsatz. Herausforderungen und Handlungsfelder im fachpädagogischen Umgang. *Kinder- und Jugendschutz in Wissenschaft und Praxis* (KJug), 2/2019, 48-52.

- von Unger, H. (2014). *Partizipative Forschung: Eine Einführung*. Wiesbaden: VS.
- Wang, C. C. & Burris, M. A. (1997). Photovoice: concept, methodology, and use for participatory needs assessment. *Health Education & Behavior*, 24, 369–387.
- Wiesler, L. (2020). Kritische Stimmen im Netz: Audio-Podcasting als feministische Praxis. *kommunikation@gesellschaft*, 21(2).