



Onlineberatung: Anonymität im Web als Chance für Hilfesuchende

Am 7. Februar ist Safer Internet Day – ein Tag, der dazu aufruft, sich gemeinsam für mehr Sicherheit im Internet stark zu machen. Die TelefonSeelsorge Oberösterreich informierte mit „Safer Surf“-Expertin Patricia Groß-Bischof bei einer Pressekonferenz am 6. Februar 2017 im OÖ. Presseclub über Risiken und Chancen sozialer Medien und über das Angebot der Onlineberatung.

Soziale Medien sind aus den Leben vieler Menschen nicht mehr wegzudenken. Sie werden genutzt, um sich zu informieren und sich auszutauschen. So praktisch und hilfreich die internetbasierte Kommunikation ist, so komplex und mit Tücken behaftet ist sie auch. Phänomene wie Cyber-Mobbing, Grooming und Sexting sind alltäglich, vor allem junge Menschen sind betroffen und leiden massiv. Soziale Medien bieten aber auch echte Unterstützungsangebote für Menschen, die Rat und Hilfe suchen. Das Fazit der Expertinnen: Entscheidend ist, Medienbewusstsein zu entwickeln und zu schulen, damit Gefahren umgangen werden und Chancen optimal genutzt werden können. Das ist auch das Anliegen des „Safer Internet Day“, der am 7. Februar 2017 international begangen wird.

Nähe durch Distanz

Mag.^a Silvia Breitwieser, Leiterin der TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142, wies in ihren einleitenden Worten darauf hin, dass es auch bei Beratungsangeboten im Internet möglich sei, Beziehung und eine Vertrauensbasis aufzubauen. Die Erfahrung der BeraterInnen zeige, dass besonders gesellschaftlich tabuisierte Themen online benannt würden. Vielen Menschen falle es einfach leichter, schambesetzte, intime Dinge schriftlich ins Wort zu bringen. Breitwieser sprach in diesem Zusammenhang von „Nähe durch Distanz“: Durch ein distanzierendes Medium könne Nähe erfahren werden.

„Digitale Nähe“ richtig einschätzen

Patricia Groß-Bischof, BA, Referentin zum Thema „Safer Surf“ bei der Initiative Safer Internet und Medienpädagogin für den Verein 4YOUgend des Landes Oberösterreich, berichtete aus ihrem beruflichen Alltag von den Risiken und Fehleinschätzungen im Zusammenhang mit digitaler Kommunikation. Beim aktuellen Phänomen Cybermobbing werde das Demütigen und Beleidigen anderer durch Distanz und Anonymität vereinfacht. „Es ist einfacher jemanden zu beschimpfen, wenn ich ihm oder ihr dabei nicht in die Augen schauen muss“, so Groß-Bischof. Hinzu komme, dass manchen nicht bewusst sei, was ihr digitales Verhalten beim Gegenüber auslöse. „Oft heißt es: ‚Das war doch nur Spaß – es war ja ein Zwinkersmiley dabei!‘“ Dennoch bleibt eine Beleidigung eine Beleidigung“, betonte Medienpädagogin Groß-Bischof. Die Expertin warnte vor zu großem Vertrauen in Internet-Bekanntschaften: „Im Internet treffen wir auf Menschen, die wir real nicht kennen und nicht einschätzen können. Die ‚digitale Nähe‘ verleitet häufig dazu, zu glauben, dass ich mein Gegenüber kenne. Das ist aber nicht der Fall – ich weiß nicht, welche Absichten der oder die andere wirklich

verfolgt, wie er oder sie wirklich ist. In der digitalen Kommunikation lässt uns das Bauchgefühl leichter im Stich als im wirklichen Leben.“

Diese vermeintliche Nähe ist es auch, die Phänomene wie Cybergrooming ermöglicht, die sexuelle Annäherung von Erwachsenen an Minderjährige im Web. Beim Flirten entsteht Nähe und Vertrauen – Gefühle, die später schamlos ausgenutzt werden, um die Jugendlichen unter Druck zu setzen. Damit Eltern oder FreundInnen nichts von intimen Fotos oder Texten erfahren, werden als „Gegenleistung“ Nacktfotos oder Treffen gefordert. Die Betroffenen schweigen meist aus Scham oder aus Angst, weiß Groß-Bischof: „Opfer von Cybergrooming brauchen oft einen längeren zeitlichen Abstand, bis sie darüber reden können, was ihnen passiert ist. Wenn sie mittendrin sind, trauen sie sich nicht, irgendjemandem davon zu erzählen, weil das Schamgefühl zu groß ist. Nur wenn ein vertrauter Mensch draufkommt, bricht es aus ihnen heraus.“ Die Expertin rät gerade beim Thema Fotos dazu, das eigene Bewusstsein zu schärfen: „Auch wenn ich Bilder von Instagram lösche oder sie auf Snapchat nach kurzer Zeit verschwinden, heißt das nicht, dass sie nicht jemand abfotografiert und gespeichert hat.“ Eine Möglichkeit sei, sich vor Abschicken jedes Fotos zu fragen, ob man damit leben könne, dass dieses Bild von der Familie, von FreundInnen, dem Arbeitgeber etc. gesehen werde – und erst auf „Senden“ zu klicken, wenn man diese Frage mit einem klaren Ja beantworten könne.

Web: Quellen hinterfragen und Recherchieren üben

Als weiteres aktuelles Thema nannte die Medienpädagogin den Bereich Fake News und Hasspostings im Netz, der in den letzten Jahren massiv angewachsen ist. Groß-Bischof plädierte dafür, in den Schulen das Hinterfragen von Quellen und die Internet-Recherche gezielt zu üben, etwa in Vorbereitung auf ein Referat. „Viele klicken auf den ersten Treffer, den Google vorschlägt – und der prägt dann ihre Meinung“, weiß die „Safer Surf“-Expertin. Falschinfos im Web würden ein Gefühl des Hasses und der Ungerechtigkeit schüren. Deshalb sei es wichtig, die eigene Sozialkompetenz im Web anzuwenden. Konkret forderte Groß-Bischof dazu auf, nicht negative Postings zu bestätigen, sondern positive Nachrichten zu stärken. Das Einüben von Medienkompetenz ist für die Expertin eine mehrschichtige Aufgabe, die Elternhaus und Schule gleichermaßen in die Pflicht nimmt. „Es ist Sache der Eltern, darauf zu achten, dass ein Tablet vom Kind nicht unbegrenzt und unkontrolliert genutzt werden kann und dass es medienfreie Mahlzeiten gibt. PädagogInnen brauchen spezielle Schulungen, um ihr Wissen im Bereich Medienkompetenz auch weitergeben zu können.“

Zusammenfassend gab die Medienpädagogin folgende Tipps: Der Menschlichkeit den Vorrang geben, sich fragen, was man in einer realen Situation tun würde, und Konflikte nicht über soziale Medien, sondern in einem „echten Gespräch“ auszutragen. Und: „Für mich selber Regeln aufstellen und durchsetzen: In welchen Medien möchte ich präsent sein, wann bin ich online, wie schnell antworte ich auf Nachrichten? Es braucht Konsequenz und Hartnäckigkeit, dann kann ich mein Umfeld auch ‚erziehen‘.“

Onlineberatung der TelefonSeelsorge stark nachgefragt

Doris Bauer, MSc, Projektleiterin „Onlineberatung“ der TelefonSeelsorge OÖ, wies darauf hin, dass Anonymität im Netz die Hemmschwelle für Beleidigungen senke, gleichzeitig aber auch eine Chance für Menschen sei. „Viele, vor allem junge Menschen, haben oft nicht den Mut, mit jemandem über ihre Probleme und Ängste zu sprechen. Die Onlineberatung, die die TelefonSeelsorge seit fünf Jahren österreichweit anbietet, ermöglicht Hilfe über das geschriebene Wort“, so Bauer. Die Grundmotivation war, Menschen eine sichere Beratung im Internet anzubieten, bei der auch der Datenschutz gewährleistet ist. Die Onlineberatung arbeitet mit einer geschützten und geprüften Datenberatungs-Software.

Seit Bestehen der Onlineberatung wurden bundesweit ca. 10.000 Mails beantwortet – in Oberösterreich waren es 1.900 Mails, die von 14 BeraterInnen beantwortet wurden. Und die Nachfrage steigt ständig: Waren es in Oberösterreich im Jahr 2012 noch 173 Mailanfragen, weist die Statistik für 2016 schon 677 Mailanfragen aus. Ein großer Vorteil der Online-Beratung: Sie kann tageszeitenunabhängig in Anspruch genommen werden. „Viele Mails gehen zwischen Mitternacht und ein Uhr morgens bei uns ein. Die Menschen können sich mitten in der Nacht alles von der Seele schreiben – sie müssen nicht auf einen Beratungstermin warten, der mit ihren Alltagspflichten oft schwer zu koordinieren wäre. Und sie erhalten verlässlich innerhalb von 48 Stunden eine Antwort“, so Bauer.

Die 24-Stunden-Beratung, die anonym, kostenlos und vertraulich ist, wird hauptsächlich von Menschen zwischen 15 und 25 Jahren in Anspruch genommen, 71 Prozent sind Frauen. Thematisiert werden vor allem Beziehungsprobleme in allen Ausprägungen, etwa Liebeskummer, Konflikte mit den Eltern oder Streit mit FreundInnen. „Die Erfahrung zeigt, dass es meist um schambesetzte Themen geht, wie etwa Mobbing, Sucht, Missbrauch oder auch Selbstverletzung“, weiß die Leiterin der Online-Beratung. In Oberösterreich stehen 14 MitarbeiterInnen für die Anliegen der Menschen zur Verfügung – Oberösterreich verfügt damit über die am stärksten ausgebaute Online-Beratung österreichweit. Seit Herbst 2016 wird im Bereich der Onlineberatung ergänzend zur Mailberatung auch eine Chatberatung angeboten. Chattermine zu je 45 Minuten ermöglichen eine unmittelbarere Kommunikation. Über die Website www.onlineberatung-telefonseelsorge.at können Mailanfragen gestellt und Chatberatungstermine gebucht werden.

Vernetzte Hilfe

Die BeraterInnen der Onlineberatung haben nach der Grundausbildung eine spezielle einjährige Ausbildung bei einem Experten der Donau-Universität Krems absolviert. Ihnen ist wichtig, Hilfesuchenden verschiedene Formen der Beratung anzubieten. „Unsere BeraterInnen weisen auch bei der Onlineberatung immer auf die Möglichkeit der Telefonberatung hin“, erklärt Doris Bauer, die Leiterin der Onlineberatung. Und Silvia Breitwieser, Leiterin der TelefonSeelsorge Oberösterreich, ergänzt: „Wir sehen uns als Erstanlaufstelle, bei der Menschen ihre Sorgen zur Sprache bringen können. Unser Ziel ist es, Menschen dazu zu motivieren, weiterführende Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen – mit einem Telefongespräch, Mailverkehr oder Chat ist es meist nicht getan.“

Online-Sucht als wachsende Gefahr

Als massives Problem der Gegenwart und Zukunft sieht Silvia Breitwieser, Leiterin der TelefonSeelsorge OÖ – Notruf 142, die zunehmende Online-Sucht. Für diesen speziellen Bereich gibt es erst wenige spezialisierte Hilfsangebote, eines davon ist die Suchtambulanz am Neuromed Campus des Kepler Universitäts Klinikums (vormals Wagner-Jauregg-Krankenhaus). Breitwieser ortet Achtsamkeitsbedarf im Umgang mit sozialen Medien. „Vor allem Eltern brauchen Bewusstseinsbildung – denken wir nur an quengelnde Kleinstkinder, die zur Beruhigung das Smartphone in die Hand bekommen“, so Breitwieser. Medienpädagogin Patricia Groiß-Bischof ergänzt zum Thema Online-Sucht: „Es geht darum, dahinterzuschauen: Was sind die Gründe dafür, dass ein Mensch in diese Sucht flüchtet? Das digitale Leben ist kein Ersatz für wirkliches Leben, aber es kann die ‚Verlängerung‘ des realen Lebens sein. Kompensation kann dort ausgelebt werden, etwa wenn sich ein Mensch Selbstbewusstsein durch Likes auf seiner Facebook-Seite holt. Es gilt zu schauen: Wie geht es einem Menschen im echten Leben? Das gibt Aufschlüsse über sein digitales Leben.“

Statements der ExpertInnen anbei

Fotos: Diözese Linz (honorarfrei)

Foto 1: V. l.: Patricia Groiß-Bischof, BA, Doris Bauer, MSc und Mag.^a Silvia Breitwieser

Fotos 2 – 4: V. I.: Doris Bauer, MSc, Patricia Groß-Bischof, BA und Mag.^a Silvia Breitwieser