



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Interkulturelle Onlineberatung bei Zwangsverheiratung und familiärer Gewalt

**Abschlussbericht
zur Evaluierung des
Projekts**



Gleichstellung

Interkulturelle Onlineberatung bei Zwangsverheiratung und familiärer Gewalt

Abschlussbericht zur Evaluierung des Projekts

Rainer Strobl und Olaf Lobermeier

Hannover, Juli 2010

proVal GbR

PD Dr. Rainer Strobl

Dr. Olaf Lobermeier

Gesellschafter und Projektleiter

info@proval-services.net

www.proval-services.net

Inhalt

I.	Zur Einführung: das Anliegen des Modellprojekts	5
II.	Aufgaben der Evaluation des Modellprojekts	7
III.	Methodisches Vorgehen.....	8
3.1	Workshop zur Explikation von Zielen und Maßnahmen	8
3.2	Standardisierte schriftliche Befragung von Schülerinnen und Schülern an den Projektstandorten	9
3.2.1	Feldzugang und Stichprobe.....	9
3.2.2	Die Wiederholungsbefragung.....	10
3.3	Onlinebefragungen	12
3.4	Qualitative telefonische Interviews mit Expertinnen und Experten.....	13
3.5	Projektstagebuch	14
3.6	Qualitative Inhaltsanalyse von Beratungsprozessen	14
IV.	Explikation und Konkretisierung von Zielen und Maßnahmen	15
V.	Ergebnisse der Befragung zu den Voraussetzungen für die Implementation des Modellprojekts	21
5.1	Beurteilung einer erzwungenen Heirat anhand eines fiktiven Fallbeispiels.....	21
5.2	Annahmen der Schülerinnen und Schüler zur Einstellung ihrer Eltern zur Zwangsverheiratung	25
5.3	Meinungen der Schülerinnen und Schüler zu einer erzwungenen Heirat	26
5.4	Geschlechtsrollenorientierung.....	27
5.5	Bereitschaft zur Inanspruchnahme von Beratungs- und Hilfsangeboten	30
5.6	Resümee	34
VI.	Die Implementation des Modellprojekts.....	36
	Resümee	39
6.1	Zugangswege.....	40
	Resümee	46
6.2	Zielgruppenerreichung über Plakate, Flyer und Internetseiten.....	47
6.2.1	Ergebnisse der Stuttgarter Schülerbefragung.....	47
6.2.2	Ergebnisse der Onlinebefragung	57
6.2.3	Resümee	61
VII.	Veränderungen nach der Implementation des Modellprojekts	62
7.1	Veränderung von Meinungen und Einstellungen zum Thema „Zwangsverheiratung“	62
	Resümee	66
7.2	Wissen über Beratungsangebote und Hilfsmöglichkeiten.....	66
7.3	Resümee	67

VIII. Evaluation der Beratungspraxis.....	68
8.1 Besonderheiten der Onlineberatung.....	69
8.2 Kategorien von Beratungsanfragen.....	71
8.3 Vertrauensaufbau	77
8.4 Beratungsaufträge	80
8.5 Praktische Tipps	86
8.6 Rechtliche Hinweise.....	87
8.7 Unterstützungsangebote und Handlungsoptionen	88
8.8 Beratungsanfragen von Männern	90
8.9 Ambivalente Lebenszusammenhänge	93
8.10 Bewertung der Beratungspraxis.....	94
8.11 Erfahrungen anderer Onlineberatungen	96
8.11.1 Inanspruchnahme	96
8.11.2 E-Mails, Einzel- und Gruppenchats	96
8.11.3 Sicherheitsaspekte	98
8.11.4 Spezielle Kompetenzen der Beraterinnen und Berater	98
8.11.5 Kurz- und Langzeitberatung	99
8.11.6 Funktionen der Onlineberatung	100
8.11.7 Mögliche Organisationsformen	100
IX. Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse und abschließende Bewertung des Modellprojekts	102
Literatur.....	106

I. Zur Einführung: das Anliegen des Modellprojekts

Probleme und Konflikte gibt es natürlich auch in Migranten- und Flüchtlingsfamilien. In einigen Fällen sind diese Schwierigkeiten allerdings so massiv, dass die körperliche Unversehrtheit oder sogar das Leben von Familienmitgliedern bedroht ist. Ein besonderes Problem ist in diesem Zusammenhang die drohende oder bereits erfolgte Zwangsverheiratung, die bei immigrierten Familien unter anderem der Familienzusammenführung dient. Davon sind im Übrigen auch junge Männer betroffen. Zwangsverheiratung war in der deutschen Öffentlichkeit allerdings lange Zeit kein Thema. Daher ist es auch nicht verwunderlich, dass Informationen zur Zwangsverheiratung im sozialen Kontext der Betroffenen, also unter Lehrerinnen und Lehrern, Klassenkameradinnen und -kameraden und Bekannten, wenig verbreitet sind. In den Familien der Betroffenen wird das Thema in der Regel nicht problematisiert, und auch die Geschwister von Betroffenen bewegen sich häufig in traditionellen Denkstrukturen.

Viele der von Zwangsverheiratung betroffenen jungen Menschen benötigen daher in so einer schwierigen Situation Hilfe von außerhalb. Aus unterschiedlichen Gründen sind sie jedoch häufig nicht in der Lage, sich an adäquate Unterstützungsangebote zu wenden und wirksame Hilfe zu suchen. Zum Teil wohnen diese Menschen in einem Ort, in dem es keine entsprechenden Angebote gibt, manchmal sind sie auch eingesperrt oder stehen unter ständiger Beobachtung. Unter Umständen sind sie der Landessprache nicht mächtig oder die Schwelle für die Inanspruchnahme von Hilfseinrichtungen ist zu hoch. Oft ist die Lage der jungen Frauen besonders prekär, weshalb diese Zielgruppe im Fokus des Modellprojekts steht.

Eine gute Möglichkeit, um der beschriebenen schwer zugänglichen Zielgruppe der betroffenen jungen Frauen einen niedrigschwelligen Zugang zu Informationen und Hilfsangeboten zu eröffnen, ist eine Onlineberatung. Ein derartiges Beratungsangebot wurde unter dem Namen „SIBEL“ von der Berliner Kriseneinrichtung PAPATYA entwickelt und aufgebaut und vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend als Modellprojekt gefördert. PAPATYA unterstützt bereits seit mehr als 20 Jahren von Zwangsverheiratung und häuslicher Gewalt betroffene Migrantinnen. Neben der Hauptzielgruppe der betroffenen jungen Frauen sollten aber auch professionelle und nicht professionelle Helferinnen und Helfer sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren beraten werden. Projektstandorte waren Stuttgart und Frankfurt. Auf diese Standorte konzentrierte sich auch die Evaluation. Die Beratung erfolgte zentral von Berlin aus. An den Projektstandorten wurde das Projekt speziell beworben und vernetzt. Um die Evaluation der Zugangswege zu erleichtern, wurde an jedem Standort eine eigene E-Mail-Adresse für die Onlineberatung bekannt gemacht.

Ferner sollte erforscht werden, ob der Aufbau eines persönlichen Vertrauensverhältnisses zu der Onlineberatung die Inanspruchnahme fördert. Die Implementation des Projekts bezog sich vor allem auf die Projektstandorte, wobei eine eindeutige geografische Abgrenzung bei einem Onlineprojekt natürlich kaum möglich ist.

Im vorliegenden Abschlussbericht wird die Entwicklung des Projekts „Interkulturelle Onlineberatung für von Zwangsverheiratung und familiärer Gewalt bedrohte junge Frauen und Mädchen mit Migrationshintergrund“ für den gesamten Projektzeitraum vom 01.06.2007 bis zum 31.05.2010 nachgezeichnet und bewertet. Schwerpunkte sind dabei die genaue Beschreibung der Ziele und Vorgehensweisen des Projekts, die wissenschaftliche Untersuchung der Voraussetzungen für die Implementation einer Onlineberatung, die Analyse des Implementationsprozesses, die Untersuchung eines eventuellen Wissenszuwachses und möglicher Meinungs- und Einstellungsveränderungen sowie die Evaluation der Beratungspraxis.

II.

Aufgaben der Evaluation des Modellprojekts

Die Evaluation des Modellprojekts umfasste eine formative und eine summative Komponente. Im Rahmen der formativen Evaluation wurde das Modellprojekt während der gesamten Laufzeit beraten und begleitet. Die Evaluation hatte in diesem Zusammenhang folgende Aufgaben:

- Explikation und Konkretisierung der Projektziele sowie der möglichen Maßnahmen zur Zielerreichung. Die kooperative Bestimmung der Ziele und Maßnahmen und die gemeinsame Festlegung des weiteren Vorgehens dienen nicht nur der Fairness und Transparenz, sondern gewährleisten auch die aktive Beteiligung der Projektmitarbeiterinnen, ohne die eine Evaluation nicht gelingen kann.
- Klärung der Voraussetzungen für die Implementation einer Onlineberatung zum Thema Zwangsverheiratung. Hier ging es in erster Linie um die Identifikation von Meinungen und Einstellungen, die eine Beschäftigung mit dem Thema Zwangsverheiratung und eine Inanspruchnahme der Onlineberatung bei der Zielgruppe und bei möglichen Helferinnen und Helfern aus dem Freundes- und Bekanntenkreis erleichtern oder erschweren.
- Analyse und Dokumentation des Implementationsprozesses. Die in der Praxis gemachten Erfahrungen bei der Implementation des Modellprojekts, die jeweils gezogenen Schlussfolgerungen und die Lernprozesse der Projektverantwortlichen sind wichtige Informationen für ähnliche Vorhaben. Durch die explizite Darstellung des Implementationsverlaufs wird zum einen gewährleistet, dass andere Projekte und Initiativen von den Erfahrungen des Modellprojekts profitieren können. Zum anderen ist dies aber auch eine zentrale Voraussetzung für eine kontinuierliche Optimierung des Modellprojekts. Um diesen Optimierungsprozess möglichst umfassend zu unterstützen, wurden nicht nur Befunde zum Implementationsprozess, sondern auch Zwischenergebnisse der Evaluation zum Beratungsangebot an das Modellprojekt rückgemeldet.
- Darüber hinaus sollte die Evaluation klären, auf welchen Wegen Betroffene, nicht professionelle Helferinnen und Helfer sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren Zugang zum Beratungsangebot finden und welche Methoden der Öffentlichkeitsarbeit vor diesem Hintergrund besonders vielversprechend sind.

Im Rahmen der summativen Komponente ging es dann um eine abschließende Bewertung des Implementationsprozesses, der Öffentlichkeitsarbeit und insbesondere der Beratungspraxis.¹

¹ Mitunter wird die gleichzeitige Durchführung formativer und summativer Fragestellungen kritisch gesehen, da im Rahmen der summativen Evaluation die Interventionen von denselben Personen bewertet werden, die im Verlauf der formativen Evaluation an der Optimierung dieser Interventionen mitgewirkt haben. Bei Einhaltung der üblichen Gütekriterien wissenschaftlichen Arbeitens stellt dies jedoch kein prinzipielles Problem dar und erweist sich zudem als zweckmäßig, wenn ein Projekt von der Planungs- bis zur Endphase begleitet werden kann. Vgl. hierzu etwa Wottawa, H. & Thierau, H.: Lehrbuch Evaluation. Bern, Göttingen, Toronto & Seattle: Huber 1998, S. 63.



Methodisches Vorgehen

Die Erfüllung der unterschiedlichen Evaluationsaufgaben erforderte den Einsatz eines breiten Methodenspektrums. Dabei wurden neben den klassischen sozialwissenschaftlichen Befragungsmethoden auch Moderationsverfahren und Dokumentationsmethoden in Form von vorstrukturierten Tagebuchblättern eingesetzt.

3.1 Workshop zur Explikation von Zielen und Maßnahmen

Die Grundlage für eine erfolgreiche Evaluation ist aus unserer Sicht eine möglichst detaillierte Rekonstruktion der Konzeption und insbesondere der Ziele und Maßnahmen des Projekts. Wichtig ist zunächst, das Problem genau abzugrenzen und die Ursachenannahmen mit den Projektmitarbeiterinnen zu diskutieren. Im Zusammenhang mit der darauf aufbauenden Formulierung von Zielen muss darauf geachtet werden, dass Ziele nicht als Leistungs-, sondern als Wirkungsziele formuliert werden. Dabei muss immer kontrolliert werden, dass sich die Ziele wirklich auf Veränderungen bei der Zielgruppe oder auf Veränderungen des Kontextes richten. Die Kontrollfrage lautet daher: Was soll hinterher anders sein als vorher? Wichtig ist ferner, dass die entscheidenden Ziele so weit konkretisiert werden, dass sie empirisch überprüft werden können. Ferner müssen die Maßnahmen immer im Hinblick darauf überprüft werden, ob die gewünschten Ziele mit ihnen erreichbar sind. Um diese Aufgaben zu bewältigen, hat das Evaluationsteam zu Beginn des Projekts am 21. und 22.08.2007 mit allen Projektmitarbeiterinnen einen zweitägigen Workshop durchgeführt. Hierbei wurde ein spezielles Moderationsverfahren eingesetzt, das eine detaillierte Erfassung der Ziele und Maßnahmen eines Projekts gestattet.² Eine Voraussetzung für die erfolgreiche Durchführung dieses Moderationsverfahrens sind gute Kenntnisse des Problemfeldes, um an den entscheidenden Punkten Nachfragen stellen und Klärungsvorschläge einbringen zu können. Dieses Wissen hatte sich das Evaluationsteam bereits im Vorfeld durch ein Forschungsprojekt zum Thema „Zwangsverheiratung“ erarbeitet.³

² Vgl. Beywl, Wolfgang; Schepp-Winter, Ellen: Zielfindung und Zielklärung – ein Leitfaden – (QS21). Bonn: BMFSFJ 1999.

³ Strobl, Rainer; Lobermeier, Olaf: Zwangsverheiratung: Risikofaktoren und Ansatzpunkte zur Intervention. In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.): Zwangsverheiratung in Deutschland. Baden-Baden: Nomos 2007, S. 27–71.

3.2 Standardisierte schriftliche Befragung von Schülerinnen und Schülern an den Projektstandorten

Für die Inanspruchnahme einer Onlineberatung müssen verschiedene Bedingungen erfüllt sein. So ist zunächst zu klären, ob und in welchem Umfang das notwendige Vertrauen für die Inanspruchnahme eines anonymen Internetangebotes bei Betroffenen und Helferinnen und Helfern vorausgesetzt werden kann. Da es im Internet auch zahlreiche unseriöse Angebote gibt, darf ein gewisses Grundmisstrauen keineswegs als Problem gewertet werden, sondern muss im Gegenteil als gebotene und wünschenswerte Vorsicht gesehen werden. Ferner müssen potenzielle Helferinnen und Helfer aus dem Umfeld der Betroffenen ein bestimmtes Wissen und eine gewisse Sensibilität für das Thema haben, um gegebenenfalls weitere Informationen bei einer Onlineberatung einzuholen. Um diese Fragen zu klären, hat proVal an beiden Projektstandorten jeweils eine standardisierte Schülerbefragung an einer Hauptschule, einer Realschule und an einem Gymnasium mit einem relativ hohen Anteil an Schülerinnen und Schülern mit Migrationshintergrund durchgeführt. Um eine Veränderung der genannten Faktoren durch die Maßnahmen des Modellprojekts erfassen zu können, wurde die Studie als Panel angelegt. Dabei gewährleistete ein anonymes Code, dass auch intra-individuelle Veränderungen erfasst werden konnten. Da Informationen zum Thema Zwangsverheiratung in öffentlichen Diskursen so gut wie gar nicht vermittelt werden, konnte davon ausgegangen werden, dass die Schülerinnen und Schüler nur durch die Maßnahmen des Projektes informiert und sensibilisiert wurden. Bei der Abwägung zwischen einem ökonomischen Evaluationsdesign und einem aus methodischen Gründen vorzuziehenden Kontrollgruppendesign war es daher aus unserer Sicht vertretbar, auf ein Kontrollgruppendesign zu verzichten.

3.2.1 Feldzugang und Stichprobe

Die Auswahl geeigneter Schulen, die Kooperationsverhandlungen mit den Schulleiterinnen und -leitern und Lehrerinnen und Lehrern und die Einholung der erforderlichen Genehmigungen erfolgten durch proVal. Diese für die Erhebung notwendigen Vorarbeiten erwiesen sich als sehr zeitaufwendig und zum Teil auch als schwierig.

Der entwickelte Fragebogen wurde am 25.10.2007 in zwei 9. Klassen einer Braunschweiger Hauptschule getestet. Da das Instrument nach der Pretestbefragung nur noch unwesentlich verändert werden musste, konnten diese Daten in die Beschreibung der Einstellungen der Schülerinnen und Schüler zum Phänomen der Zwangsverheiratung und zu der möglichen Inanspruchnahme einer virtuellen Beratungsstelle einbezogen werden. In der Projektstadt Frankfurt wurden die t_0 -Befragungen zur Ausgangssituation in der Zeit vom 19.02.2008 bis zum 20.02.2008 jeweils in einer 9. Klasse einer Hauptschule, einer Realschule und eines Gymnasiums durchgeführt. In der Projektstadt Stuttgart wurden die t_0 -Befragungen in der Zeit vom 28.05.2008 bis zum 03.07.2008 am Ende des 8. Schuljahres durchgeführt, um eine problemlose Wiederholung der Befragung gewährleisten zu können. In Stuttgart wurde die Befragung an zwei Hauptschulen, einer Realschule und an einem Gymnasium durchgeführt.

Da die Ergebnisse der Pretestbefragung in die Analyse der Ausgangssituation vor Beginn der Projektmaßnahmen einbezogen werden konnten, steht ein Datensatz mit insgesamt 192 Schülerinnen und Schülern zur Verfügung, der auch differenziertere Analysen zulässt. Tabelle 1 gibt einen Überblick über die an den einzelnen Schulen befragten Schülerinnen und Schüler.

Tabelle 1: Befragte Schülerinnen und Schüler an den Projektstandorten und in der Pretestschule

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozen-te	Kumulierte Prozen-te
Pretesthauptschule Braunschweig (2 Klassen)	44	22,9	22,9	22,9
Hauptschule Frankfurt	16	8,3	8,3	31,3
Gymnasium Frankfurt	25	13,0	13,0	44,3
Realschule Frankfurt	25	13,0	13,0	57,3
Realschule Stuttgart	26	13,5	13,5	70,8
Gymnasium Stuttgart	28	14,6	14,6	85,4
Hauptschule Stuttgart (2 Klassen)	28	14,6	14,6	100,0
Total	192	100,0	100,0	

Insgesamt konnten 104 Jungen und 86 Mädchen befragt werden (bei zwei Fragebögen fehlte die Angabe zum Geschlecht). Das Durchschnittsalter lag bei rund 15 Jahren. 75% aller befragten Schülerinnen und Schüler gaben an, die deutsche Staatsangehörigkeit zu besitzen, was vor dem Hintergrund der 1999 verabschiedeten Änderung des Staatsbürgerschaftsrechts als nicht unplausibel erscheint. Zur Bestimmung der Schülerinnen und Schüler mit Migrationshintergrund wurde daher auch nach der Staatsangehörigkeit der Eltern und Großeltern gefragt. Als Schülerinnen oder Schüler mit Migrationshintergrund wurden alle Kinder eingestuft, bei denen weder der Vater noch die Mutter die deutsche Staatsangehörigkeit besitzt **oder** bei denen alle Großeltern eine andere als die deutsche Staatsangehörigkeit haben. Als Schülerinnen oder Schüler ohne Migrationshintergrund sehen wir dagegen die Kinder an, bei denen zumindest ein Elternteil **und** ein Teil der Großeltern die deutsche Staatsangehörigkeit besitzen. Nach dieser Definition haben 42,2% aller befragten Schülerinnen und Schüler einen Migrationshintergrund.

3.2.2 Die Wiederholungsbefragung

Die Wahl eines längsschnittlichen Ansatzes für die Schülerbefragung erfolgte aus zwei Gründen: Zum einen sollte die Stabilität von Meinungen und Einstellungen zu den Themen Zwangsverheiratung und Beratung untersucht werden und zum anderen sollte erforscht werden, ob der Aufbau eines persönlichen Vertrauensverhältnisses zu der Onlineberatung die Inanspruchnahme fördert. Die Onlineberatung sollte in den Frankfurter Schulen daher auch persönlich vorgestellt werden. In Stuttgart sollte die Onlineberatung dagegen nur über Plakate und Flyer präsentiert werden. Aus Sicherheitsgründen lehnten es die Projektmitarbeiterinnen jedoch ab, in den Schulklassen aufzutreten und die Onlineberatung persönlich vorzustellen. Als Alternative boten sie an, für Lehrerinnen und Lehrer und Sozialarbeiterinnen und -arbeiter der untersuchten Frankfurter Schulen eine Fortbildung durchzuführen, um diese in die Lage zu versetzen, die Problematik der Zwangsverheiratung und das Projekt der Onlineberatung stellvertretend zu präsentieren.⁴

⁴ Vgl. PAPATYA: Jahresbericht 2007. Berlin 2007, S. 3.

Die Versuche, Lehrerinnen und Lehrer und Sozialarbeiterinnen und -arbeiter aus den untersuchten Schulen für eine entsprechende Fortbildung zu gewinnen, blieben allerdings erfolglos (s. auch S. 37). Die Forschungsfrage, ob das notwendige Vertrauen für die Inanspruchnahme der virtuellen Beratungsstelle allein über anonyme Maßnahmen aufgebaut werden kann oder ob es hierzu eines persönlichen Vertrauensverhältnisses bedarf, kann unter diesen Umständen nicht über eine Schülerbefragung beantwortet werden. In Absprache mit dem Auftraggeber wurde die Wiederholungsbefragung in Frankfurt daher aufgegeben. Stattdessen wurde eine qualitative telefonische Expertenbefragung von 10 Onlineberaterinnen durchgeführt, um offene Forschungsfragen auf diese Weise zu klären.

In Stuttgart konnte die Wiederholungsbefragung dagegen planmäßig mit einem zeitlichen Abstand von ca. 5 Monaten in der Zeit vom 16.11.2008 bis zum 02.12.2008 durchgeführt werden. Neben der Stabilität der Meinungen und Einstellungen zu den Themen Zwangsverheiratung und Beratung war die Gestaltung des Projektplakates Gegenstand dieser Befragung.⁵ Insgesamt nahmen 79 Schülerinnen und Schüler der bereits befragten zwei Hauptschulklassen, der Realschulklasse und der Klasse des Gymnasiums an der Wiederholungsbefragung teil (t_0 : 82 Schülerinnen und Schüler). Alle Schülerinnen und Schüler besuchten zum Zeitpunkt t_1 die 9. Klasse.

Tabelle 2: Befragte Schülerinnen und Schüler am Projektstandort Stuttgart zum Zeitpunkt t_1

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Realschule	24	30,4	30,4	30,4
Gymnasium	24	30,4	30,4	60,8
Hauptschule (2 Klassen)	31	39,2	39,2	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Das Verhältnis der Geschlechter war mit 50,7% Schülern und 49,3% Schülerinnen fast ausgeglichen.⁶ Nach den Daten der ersten Welle hatten 45% der befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schüler einen Migrationshintergrund. Allerdings stimmten 65,8% der Schülerinnen und Schüler der Aussage „In meiner Familie fühlen wir uns als Deutsche“ zu. Dies muss jedoch kein Widerspruch sein, da bei der zuletzt erwähnten Frage zwei Nennungen zugelassen waren. Bei den Schülerinnen und Schülern, die anhand eines anonymen Codes eindeutig zugeordnet werden konnten (vgl. hierzu auch die Erläuterungen auf S. 62), zeigt sich zudem eine gute Übereinstimmung zwischen den von proVal entwickelten ethnischen Zuordnungskriterien und der ethnischen Selbstzuschreibung. Dieser recht starke Zusammenhang drückt sich auch in einem hochsignifikanten Cramers-V-Wert⁷ von 0,51 aus.

⁵ Die Gestaltung der anderen Informationsmaterialien ist mit der Gestaltung des Plakates identisch.

⁶ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten ($n = 75$).

⁷ Cramers V ist ein Maß für die Stärke des Zusammenhangs zwischen zwei nominalskalierten Variablen (also Variablen wie Ethnie oder Geschlecht), das Werte zwischen 0 (kein Zusammenhang) und 1 (perfekter Zusammenhang) annehmen kann.

Tabelle 3: Ermittelte Herkunft zum Erhebungszeitpunkt t_0 und ethnische Selbstzuschreibung zum Erhebungszeitpunkt t_1

	Ermittelte Herkunft (t_0)			
		Deutsche Herkunft	Ausländische Herkunft	Total
Ethnische Selbstzuschreibung (t_1)	Ausländisch	2	10	12
	Deutsch	26	9	35
Total		28	19	47

3.3 Onlinebefragungen

Eine wichtige Frage lautet, wie Betroffene, Helferinnen und Helfer und Multiplikatorinnen und Multiplikatoren Zugang zu dem Beratungsangebot gefunden haben. Zur Beantwortung dieser Frage müssen diejenigen erreicht werden, die mit dem Projekt in irgendeiner Form Kontakt aufgenommen haben. Da der Kontakt in erster Linie anonym und per E-Mail erfolgt, haben wir im Rahmen der Evaluation zwei Onlinebefragungen erstellt und entsprechende Fragen eingebaut. Eine kurze Befragung (E-Mail) konnte direkt über einen Link in der Antwort-E-Mail der Beraterinnen aufgerufen werden und enthielt u. a. die offene Frage

„Wie hast du von der Onlineberatung erfahren? (Schreib einfach auf, wie du uns gefunden hast; z. B. durch Surfen im Internet, durch eine Freundin, durch eine Lehrerin, durch ein Plakat usw.)“.

Darüber hinaus wurden noch einige Fragen zur Beratung gestellt. Die zweite Befragung (Feedback) richtete sich nicht primär an Betroffene, sondern auch an professionelle und nicht professionelle Helfer und Helferinnen. Diese Befragung war mit der SIBEL-Website verlinkt und konnte dort über die Menüpunkte „Feedback“ und „SIBEL bittet um Ihre Meinung“ aufgerufen werden. Neben der Frage „Wie sind Sie auf die Onlineberatung aufmerksam geworden?“ und der Bitte um eine Rückmeldung zu der Beratung wurde in diesem Fragebogen auch um eine Bewertung der SIBEL-Internetseiten gebeten. Mit dieser Befragung wurden sowohl Betroffene als auch professionelle und nicht professionelle Helferinnen und Helfer erreicht.

Tabelle 4: Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der „Feedback“-Befragung

		Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Gültig	Bin selbst betroffen	20	29,9	30,8	30,8
	Professionelle HelferIn/ professioneller Helfer	16	23,9	24,6	55,4
	Nicht professionelle HelferIn/ nicht professioneller Helfer	8	11,9	12,3	67,7
	Keine dieser Gruppen	21	31,3	32,3	100,0
	Total	65	97,0	100,0	
Fehlend		2	3,0		
Total		67	100,0		

Da im Zeitraum Juli 2008 bis Juni 2010 lediglich 80 Personen an den beiden Onlinebefragungen teilgenommen haben, wurden die Projektmitarbeiterinnen gebeten bei Beratungsgesprächen eine kurze Nachfrage zu den Zugangswegen zu stellen. Über diese Zusatzerhebung (Zusatz) konnten Angaben von weiteren 76 Personen erfasst werden, sodass zur Frage der Zugangswege jetzt Daten von insgesamt 156 Personen vorliegen.

Tabelle 5: Datenquellen zur Frage der Zugangswege

Erhebung

	Häufigkeit	Prozent	Gültige Prozente	Kumulierte Prozente
Feedback	67	42,0	42,9	42,9
E-Mail	13	8,3	8,3	51,3
Zusatz	76	48,7	48,7	100,0
Total	156	100,0	100,0	

3.4 Qualitative telefonische Interviews mit Expertinnen und Experten

Da einzelne Fragen durch die bisher beschriebenen Erhebungen noch nicht ausreichend geklärt werden konnten und da die Erfahrungen von anderen Expertinnen und Experten aus dem Bereich der Onlineberatung als Hintergrundinformationen berücksichtigt werden sollten, führte das Evaluationsteam im Jahr 2010 insgesamt 10 qualitative, leitfadengestützte telefonische Experteninterviews durch. Die berücksichtigten Einrichtungen beraten vor allem junge Menschen, zum Teil aber auch Eltern, Lehrerinnen und Lehrer und andere Fachkräfte. Drei der Einrichtungen arbeiten (auch) im Bereich der Zwangsverheiratung, die anderen bearbeiten ein breiteres Themenspektrum, das von der Beratung bei sexuellem Missbrauch, selbstverletzendem Verhalten, Gewalt in der Familie über Essstörungen bis zur Beratung gegen Rechtsextremismus reicht.

Die Interviews orientierten sich an dem von Witzel ausgearbeiteten Verfahren des problemzentrierten Interviews⁸ und dauerten im Durchschnitt etwas 30 Minuten. Folgende Themen wurden bearbeitet: Vor- und Nachteile der Onlineberatung, Sicherheitsaspekte, erforderliche Kompetenzen der Beraterinnen und Berater für die Onlineberatung, Bewertung von Kurz- und Langzeitberatung, Erfolgsaussichten und Erfolgskriterien, Ziele der Beratung, Zugangswege, Einzel- und Gruppenchats sowie mögliche Organisationsformen (insbesondere bei Beratungseinrichtungen zum Thema Zwangsverheiratung).

Alle Interviews wurden – nachdem die Befragten ihr Einverständnis erklärt hatten – mitgeschnitten und anschließend vollständig transkribiert. Die Auswertung erfolgte mit dem Textanalyseprogramm MAXQDA. Da diese Daten auch der Ergänzung und Vertiefung verschiedener Aspekte dienen, werden wichtige Ergebnisse an geeigneter Stelle in deutlich erkennbaren Textfeldern eingefügt (s. u.).

⁸ Vgl. Witzel, Andreas: Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Frankfurt am Main; New York: Campus 1982; Witzel, Andreas: Auswertung problemzentrierter Interviews: Grundlagen und Erfahrungen. In: Strobl, Rainer; Böttger, Andreas (Hg.): Wahre Geschichten? Zu Theorie und Praxis qualitativer Interviews. Baden-Baden: Nomos 1996, S. 49–77.

Ergebnisse der Expertenbefragung.

Die übrigen Ergebnisse dieser Befragung werden am Schluss in Kapitel 8.11 dargestellt.

3.5 Projektstagebuch

Um den Implementationsprozess detailliert nachzeichnen zu können, führten die Projektmitarbeiterinnen ein Projektstagebuch, in dem jeden Monat wesentliche Ereignisse festgehalten wurden. Das Projektstagebuch wurde von proVal als ein vorcodiertes Formular zur Verfügung gestellt. Den Kategorien Dienstbesprechungen, neue Erkenntnisse, (unerwartete) Ereignisse, Schwierigkeiten, Veränderung der Zielsetzungen, Veränderung der Maßnahmen, durchgeführte Tätigkeiten/Aktivitäten und Sonstiges wurden Eingabefelder zugeordnet, in die dann beliebiger Text eingetragen werden konnte (Freitexteingabe).

3.6 Qualitative Inhaltsanalyse von Beratungsprozessen

Zur Beurteilung der Beratungspraxis wurde eine qualitative Inhaltsanalyse von 100 typischen Beratungsprozessen durchgeführt. Jeder Beratungsprozess enthält mindestens eine E-Mail-Anfrage und eine Antwortmail; in vielen Fällen waren die Prozesse allerdings deutlich umfangreicher. Die Beratungsprozesse wurden nach den Hauptthemen Beratungsanlässe, Beratungsqualität (Informationsvermittlung, Gesprächsstrategien, Förderung der Urteilsfähigkeit) und Reaktionen der Betroffenen gegliedert und ausgewertet. Die Auswertung erfolgte wiederum mit dem Textanalyseprogramm MAXQDA. Ein großer Vorteil der computerunterstützten Textverwaltung liegt zum einen darin, dass im Zusammenhang mit der Methode des permanenten Vergleichs und der Hypothesengenerierung schnell und zuverlässig auf alle relevanten Textstellen zugegriffen werden kann. Zum anderen ermöglicht die computerunterstützte Textverwaltung eine systematische Suche nach Gegenevidenzen und ist daher ein wichtiges Hilfsmittel bei der Überprüfung qualitativer Deutungshypothesen. Da es unmöglich ist, 100 Beratungsprozesse ohne Verzerrungen im Gedächtnis zu behalten, sind die systematischen Zugriffsmöglichkeiten bei der EDV-gestützten Analyse qualitativer Daten als ein wichtiger Fortschritt bei der Geltungssicherung der Auswertungsergebnisse anzusehen.⁹

⁹ Prein, Gerald: Interpretative Methodologie und Computer. Kann EDV-gestützte Datenverwaltung Validitätsprobleme qualitativer Forschung lösen? In: Strobl, Rainer; Böttger, Andreas (Hg.): Wahre Geschichten? Zu Theorie und Praxis qualitativer Interviews. Baden-Baden: Nomos 1996, S. 95 ff.

IV.

Explikation und Konkretisierung von Zielen und Maßnahmen

Die Ziele und Maßnahmen des Modellprojekts wurden im Rahmen eines Zielexplicationsworkshops am 21. und 22.08.2007 soweit geklärt und konkretisiert, dass die Zielerreichung grundsätzlich überprüfbar ist. Der Nachweis spezifischer Wirkungen bei den Zielgruppen war im vorgegebenen Kostenrahmen allerdings nicht möglich. Im Übrigen ist die Analyse von Wirkungen bei Zielgruppen, für die Anonymität von zentraler Bedeutung ist, aber auch sehr schwierig.

Die Projektziele wurden auf der Ebene von Leit-, Mittler- und Handlungszielen entwickelt bzw. nachgezeichnet. Dabei gibt das Leitziel die Grundausrichtung eines Projektes an. Es ist sozusagen das Motto des Projekts. Es soll nach innen und außen kommunizieren, wofür das Projekt steht. Es drückt grundlegende Werte und Normen aus und gibt den Bereich an, auf den sich die Bemühungen richten. Mittlerziele benennen die wesentlichen Aspekte (Dimensionen, Bereiche) in dem Rahmen, der durch das Leitziel abgesteckt ist. Da in vielen Fällen nicht alle relevanten Aspekte von einem Projekt umgesetzt werden können, helfen Mittlerziele dabei, eine bewusste Auswahl zu treffen. Die Handlungsziele richten schließlich die alltägliche Praxis aus. Sie werden mit Bezug auf die Praxis und die Zielgruppe formuliert und fassen in Worte, wohin das praktische Handeln strebt. Handlungsziele sind folglich die Eckpfeiler für jede systematische Beschreibung und Bewertung der Praxis. In jeder von proVal durchgeführten Evaluation werden die Handlungsziele daher so konkret wie möglich formuliert. Wir wenden in diesem Zusammenhang das sogenannte Smart-Konzept an, d. h. die Handlungsziele sollen spezifisch, messbar, akzeptabel, realistisch und terminiert sein.¹⁰ In einem weiteren Schritt werden dann Maßnahmen festgehalten, mit denen die entsprechenden Handlungsziele erreicht werden sollen.

¹⁰ Vgl. Heiner, Maja (Hg.): Qualitätsentwicklung durch Evaluation. Freiburg 1996.

Tabelle 6: Ziele und Maßnahmen des Projekts „Virtuelle Beratungsstelle ‚SOS-mail‘“

Leitziel	Jede von Zwangsverheiratung und familiärer Gewalt bedrohte Migrantin findet Hilfe.						
Mittlerziele	MZ1: Professionelle Helfer sind in ihrer interkulturellen Beratungskompetenz bedarfsgerecht gestärkt.	MZ2: Nicht professionelle Helfer erfahren bedarfsge- rechte Unterstützung.	MZ3: Die virtuelle Bera- tungsstelle wird genutzt.	MZ4: Betroffene sind über ihre Handlungsoptionen und deren Folgen infor- miert.	MZ5: Betroffene kennen ihre Rechte.	MZ6: Betroffene sind in der Lage, besser auf ihre Sicher- heit zu achten.	MZ7: PAPATYA ist mit anderen Beratungsstellen und Hilfseinrichtungen vernetzt.
Handlungs- ziele	HZ1.1: Professionelle Helfer kennen im Bedarfsfall nach einer Beratung geeignete Unterstützungsangebote und Schutzeinrichtungen.	HZ2.1: Nicht professionelle Helfer wissen nach einer Beratung, dass die Ent- scheidung über das weitere Vorgehen bei den Betrof- fenen liegt.	HZ3.1: Mindestens 50% der Betroffenen, aber auch der professionellen und nicht professionellen Helfer in Frankfurt und Stuttgart kennen am Ende der Pro- jektlaufzeit die Beratungs- stelle.	HZ4.1: Das zentrale Anlie- gen der Beratungsanfrage ist identifiziert.	HZ5.1: Betroffene haben im Bedarfsfall allgemeine Informationen zu Eltern- und Kinderrechten, ausländerrechtlichen Aufenthaltsbestimmungen, Grundrechten, Eheschlie- ßung und Scheidung sowie finanziellen staatlichen Unterstützungsleistungen.	HZ6.1: Betroffene kennen im Bedarfsfall nach einer Beratung mögliche Maß- nahmen zu ihrem Schutz (Schutzeinrichtungen, Begleitung durch Dritte, Passkopie, Auskunftssperre, Handyortung etc.).	HZ7.1: PAPATYA ist nach Projektende mit allen re- levanten Beratungsstellen verlinkt.
	HZ1.2: Professionelle Helfer können ihre Möglichkeiten und Grenzen nach der Bera- tung besser überblicken.	HZ2.2: Nicht professio- nelle Helfer sind in ihrer Unterstützungsbereitschaft wertgeschätzt.	HZ3.2: Die Betroffenen schätzen die virtuelle Bera- ratungsstelle am Ende der Implementationsphase als vertrauenswürdig ein (An- onymität wird garantiert, interkulturelle Kompetenz ist signalisiert).	HZ4.2: Betroffene kennen nach einer Beratung kon- krete Handlungsschritte (z. B. Unterstützer, Umgang mit Jugendamt) und deren vermutliche Folgen.		HZ6.2: Betroffene haben nach einer Beratung über mögliche Risiken nachge- dacht.	HZ7.2: PAPATYA koope- riert nach der Hälfte der Projektlaufzeit mit allen Beratungsstellen und Hilfs- einrichtungen in Frankfurt und Stuttgart, die sich mit Zwangsverheiratung beschäftigen.
	HZ1.3: Professionelle Helfer können nach einer Bera- tung ggf. Ambivalenzen der Betroffenen besser aushalten.	HZ2.3: Nicht professionelle Helfer sind nach einer Beratung über Handlungs- optionen informiert.	HZ3.3: Die professionellen und nicht professio- nellen Helfer schätzen die virtuelle Beratungsstelle am Ende der Implementa- tionsphase als vertrauens- würdig ein (Beratungsstelle macht einen kompetenten Eindruck).	HZ4.3: Betroffene wissen nach einer Beratung, dass sie selbst über ihre Hand- lungsschritte entscheiden können und müssen.			
	HZ1.4: Professionelle Helfer wissen im Bedarfsfall am Ende einer Beratung, welche Gefahren ihnen und den Betroffenen drohen können.		HZ3.4: Die Schwellenangst bei den Betroffenen und in deren Umfeld ist am Ende der Implementationsphase gesunken.	HZ4.4: Betroffene wissen nach einer Beratung, dass sie familiäre Gewalt und Zwangsverheiratung nicht hinnehmen müssen.			
	HZ1.5: Professionelle Helfer wissen im Bedarfsfall am Ende einer Beratung über die Wege und Stolpersteine in die Anonymität Bescheid.						

Maßnahmen	M1.1.1: Weitergabe von Adressen.	M2.1.1: Nicht professionelle Helfer auf die Eigenverantwortung der Betroffenen und die Grenzen des eigenen Handelns hinweisen.	M3.1.1: Gestaltung einer wiedererkennbaren Projektidentität.	M4.1.1: Analyse des Anfragetextes, Übernahme der Perspektive der Betroffenen auf der Basis von Erfahrung und ggf. kollegialem Austausch.	M5.1.1: Betroffene erhalten allgemeine Informationen zu Eltern- und Kinderrechten, ausländerrechtlichen Aufenthaltsbestimmungen, Grundrechten, Eheschließung und Scheidung sowie finanziellen staatlichen Unterstützungsleistungen.	M6.1.1: Betroffene werden über Maßnahmen zu ihrem Schutz informiert.	M7.1.1: Bestandsaufnahme der relevanten Beratungseinrichtungen.
	M1.2.1: Analyse der Situation in Bezug auf die Lage der professionellen Helfer und der Betroffenen, Verringerung von Unsicherheiten durch Weitergabe von Erfahrungen, Aufzeigen von Handlungsoptionen und Grenzen.	M2.2.1: Das Engagement betonen, die Wichtigkeit betonen, Ansprechpartnerin zu bleiben. Das Vertrauensverhältnis zu der Betroffenen ggf. anerkennen. Die Bedeutung des Helfers als emotionale Stütze ggf. anerkennen.	M3.2.1: Erstellung von zweisprachigem Informationsmaterial (Plakate, Flyer) mit E-Mail-Adresse für Beratungsanfragen.	M4.2.1: Den Betroffenen werden altersabhängige Hilfsangebote unterbreitet, sie werden auf längerfristige Folgen hingewiesen und ihnen werden einzelne Vorgehensweisen vorgeschlagen. Bei Bedarf erfolgt der Hinweis auf telefonische Beratungsmöglichkeit und Aufnahme bei PAPATYA.	M5.1.2: Bei Bedarf wird an weiterführende Rechtsberatung verwiesen.	M6.2.1: Betroffene werden auf mögliche fallbezogene Risiken und deren mögliche Vermeidung hingewiesen.	M7.1.2: Kontaktaufnahme mit allen für das Thema relevanten Beratungsstellen und Hilfeeinrichtungen in Frankfurt und Stuttgart mit der Bitte um Verlinkung.
	M1.2.2: Beraten, wie die Aktivitäten an den Handlungsdruck angepasst werden können.	M2.3.1: Weitergabe von Informationen über professionelle Hilfsangebote.	M3.2.2: Identifikation von Orten, an denen die Betroffenen erreicht werden können.	M4.2.2: Betroffene werden auf ihre Eigenverantwortung hingewiesen.			M7.2.1: Angebot eines kollegialen Austausches mit der Möglichkeit, Beratungsfälle an die Partnerinstitution zu verweisen.
	M1.3.1: Auf die Normalität von Ambivalenzen hinweisen; auf die Eigenverantwortung der Betroffenen hinweisen; die Wichtigkeit, Ansprechpartnerin zu bleiben, betonen.	M2.3.2: Nicht Professionelle über die Möglichkeiten und Grenzen einer Einflussnahme informieren.	M3.2.3: Verbreitung von Informationsmaterial (Plakate, Flyer) an den Orten, an denen sich die Betroffenen aufhalten.	M4.4.1: Betroffene werden in der Beratungs-E-Mail darauf hingewiesen, dass sie familiäre Gewalt und Zwangsverheiratung nicht ertragen müssen.			
	M1.4.1: Gefahreinschätzung vor dem Hintergrund praktischer Erfahrungen; den Beratern ggf. ihre potenzielle Gefährdung und die Gefährdung der Betroffenen vor Augen führen.	M2.3.2: Nicht professionelle Helfer werden ggf. auf die Notwendigkeit von Eigenfürsorge hingewiesen.	M3.2.4: Erstellung einer Website mit Hinweis auf E-Mail-Adresse für Beratungsanfragen.				

	<p>M1.5.1: Weitergabe von Informationen über Auskunftssperren (z. B. Krankenkasse, Meldestelle etc.), Namensänderungen. Hinweise auf Sicherheitslücken geben.</p>		<p>M3.2.5: Hinweise an die Presse zur Verbreitung der Adresse für Beratungsanfragen.</p>				
			<p>M3.2.6: Aufnahme in lokale Hilfewegweiser.</p>				
			<p>M3.2.7: Weitergabe von Informationen an lokale Beratungsstellen.</p>				
			<p>M3.2.8: Verlinkung mit relevanten Hilfseinrichtungen in Frankfurt und Stuttgart.</p>				
			<p>M3.2.9: Hinweis auf Zweisprachigkeit auf dem Flyer; zweisprachige Website.</p>				
			<p>M3.2.10: Garantie von Anonymität.</p>				
			<p>M3.2.11: Professionelle Gestaltung von Materialien.</p>				
			<p>M3.3.1: Telefonische/persönliche Vorstellung des Projekts bei allen relevanten Beratungsstellen in Frankfurt und Stuttgart, die sich mit Zwangsverheiratung beschäftigen.</p>				
			<p>M3.3.2: Transfer des seriösen Rufes und der Erfahrungen von PAPATYA auf die Onlineberatung in telefonischen und persönlichen Gesprächen.</p>				
			<p>M3.4.1: Thematisierung von Zwangsverheiratung und innerfamiliärer Gewalt und Bereitstellung einer E-Mail-Beratung als jugendgerechtes Medium.</p>				

Das Leitziel des Projekts „Jede von Zwangsverheiratung und familiärer Gewalt bedrohte Migrantin findet Hilfe“ erfüllt alle Anforderungen für ein übergeordnetes Ziel:

- | Es bringt den Auftrag des Projekts deutlich zum Ausdruck,
- | es hat eine positive Ausrichtung, ist attraktiv und stellt eine dauerhafte Herausforderung im Sinne einer konkreten Utopie dar,
- | es löst positiv besetzte Bilder vom erstrebten Zustand aus
- | und schafft nach innen und nach außen eine hohe Akzeptanz und ein positives Image.
- | Ferner ist es leicht verständlich und eingängig formuliert.

Die Kombination der beiden Phänomene Zwangsverheiratung und innerfamiliäre Gewalt erscheint sinnvoll, weil diese Phänomene in der Regel gemeinsam auftreten.¹¹ Dabei macht die explizite Benennung des Phänomens Zwangsverheiratung den Auftrag des Projektes hinreichend klar.

Die Mittlerziele MZ1 bis MZ7 konkretisieren den Rahmen der Projektaktivitäten. So sollen neben den Betroffenen selbst (MZ4–MZ6) sowohl professionelle als auch nicht professionelle Helferinnen und Helfer unterstützt werden (MZ1 und MZ2). MZ3 zielt in diesem Zusammenhang auf die Bekanntmachung der virtuellen Beratungsstelle und MZ7 stellt die Vernetzung als weiteres Projektziel heraus. Im Verlauf des Projekts haben die Mitarbeiterinnen mit MZ8 ein weiteres Ziel formuliert. Es lautet: **Krisenintervention und Ambivalenzklärung sind gewährleistet.** Die Erreichung dieses bereits recht konkreten Mittlerziels wurde im Rahmen der Analyse der Beratungsprozesse ebenfalls berücksichtigt.

Die konkreten Handlungsziele im Zusammenhang mit der Unterstützung von professionellen und nicht professionellen Helferinnen und Helfern sind hauptsächlich auf der Wissens- und Informationsebene angesiedelt. Dies erscheint im Rahmen der Projektmöglichkeiten realistisch, da die damit einhergehenden Maßnahmen mit einem begrenzten Zeitaufwand zu leisten sind. Ganz wichtig ist in diesem Zusammenhang aber sicherlich auch, dass sich nicht professionelle Helferinnen und Helfer in ihrer Unterstützungsbereitschaft wertgeschätzt fühlen (HZ2.2 und die Maßnahme M2.2.1).

Für das Ziel der Nutzung der virtuellen Beratungsstelle ist es auf jeden Fall entscheidend, dass die Beratungsstelle als vertrauenswürdig angesehen wird (HZ3.2 und HZ3.3). Aus soziologischer Sicht handelt es sich bei der Beratungsstelle um ein abstraktes System, dessen Nutzung Systemvertrauen voraussetzt. Es spricht einiges dafür, dass auch beim Vertrauen in soziale Systeme auf ein Mindestmaß an realen Grundlagen nicht verzichtet werden kann. Deshalb bemühen sich z. B. Expertinnen und Experten in der Regel darum, keine Zweifel an dem normalen Funktionieren des Systems aufkommen zu lassen. So demonstriert die Entschlossenheit des Polizeibeamten oder die mit feierlichem Ernst vorgetragene Überlegungen des Richters nach außen, dass alles normal läuft und dass kein Grund zur Beunruhigung besteht. Giddens spricht im Zusammenhang mit den Kontakten zwischen Einzelpersonen oder Kollektiven ohne Fachkenntnisse und den Experten abstrakter Systeme von

¹¹ Vgl. Strobl, Rainer; Lobermeier, Olaf: Zwangsverheiratung: Risikofaktoren und Ansatzpunkte zur Intervention. In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.): Zwangsverheiratung in Deutschland. Baden-Baden: Nomos 2007, S. 27–71.

Zugangspunkten. An den Zugangspunkten zu den Systemen kann Vertrauen gewahrt oder aufgebaut werden, aber auch verloren gehen.¹² Von daher ist die Frage sehr interessant, ob eine seriöse und gleichzeitig jugendgerechte Darstellung des Projektes in Informationsbroschüren oder auf Plakaten, auf einer Internetseite und in Presseberichten (M3.2.1, M3.2.3, M3.2.4, M3.2.5, M3.2.6) bereits genügt, um Systemvertrauen aufzubauen oder ob auf einen indirekten oder direkten persönlichen Kontakt an dieser Stelle nicht verzichtet werden kann (M3.3.1, M3.3.2).

Die Handlungsziele im Zusammenhang mit der Beratung der Betroffenen weisen der Vermittlung von Wissen und Informationen einen hohen Stellenwert zu (HZ4.2, HZ4.4, HZ5.1, HZ6.1). Daneben soll die Beratung die Betroffenen aber auch motivieren, ihr Problem selbst in die Hand zu nehmen und sich auch der Risiken bewusst zu werden (HZ4.3 und HZ 6.2). Diese Ziele erscheinen im Rahmen einer E-Mail-Beratung ambitioniert, aber erreichbar.

Die im Mittlerziel 7 und in den entsprechenden Handlungszielen 7.1 und 7.2 angesprochene Vernetzung ist für das Projekt auf jeden Fall wichtig und mit den genannten Maßnahmen M7.1.1–M7.2.1 erreichbar.

12 Vgl. Giddens, Anthony: Konsequenzen der Moderne. Frankfurt am Main: Suhrkamp 1995, S. 109 ff.

V.

Ergebnisse der Befragung zu den Voraussetzungen für die Implementation des Modellprojekts

Die t_0 -Befragungen in Frankfurt und Stuttgart konnten bis zum 03.07.2008 abgeschlossen werden. Die Ergebnisse dieser Befragungen erhellen die Voraussetzungen für die Implementation einer Onlineberatung zum Thema Zwangsverheiratung. So zeigen die Ergebnisse Meinungen und Einstellungen zu den Themen Zwangsverheiratung und Beratung und dokumentieren das Vertrauen, das heutige Jugendliche in die Form der Onlineberatung haben.

5.1 Beurteilung einer erzwungenen Heirat anhand eines fiktiven Fallbeispiels

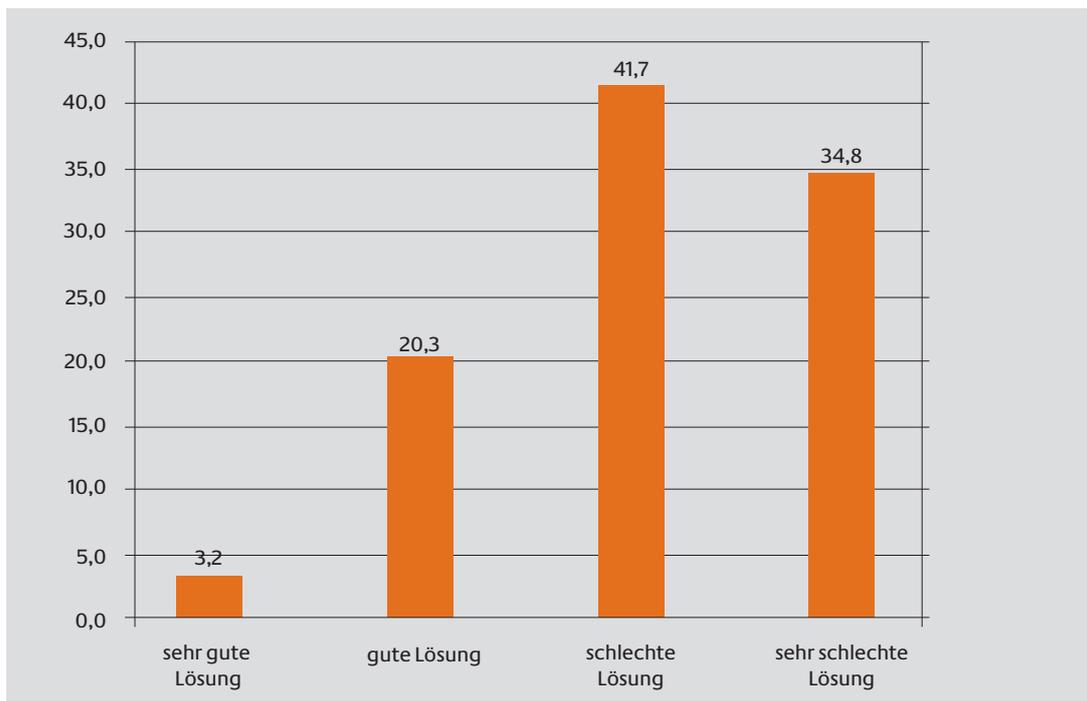
Um die Einstellungen der Schülerinnen und Schüler zu einer erzwungenen Heirat zu erheben und ihr Wissen über Hilfs- und Interventionsmöglichkeiten zu ermitteln, wurde das folgende fiktive Fallbeispiel vorgegeben:

Anju geht es schlecht. Dabei ist sie in Kevin verliebt. Aber Anjus Vater hat getobt, als sie zu Hause von Kevin erzählt hat. Ihre Mutter hat sich mit Anju zusammengesetzt und ihr erklärt, dass sich ihr Vater wünscht, dass sie Ben heiratet. Anjus Vater habe auch schon mit Bens Eltern darüber gesprochen. „Du musst deinen Vater verstehen“, sagte Anjus Mutter. „Unserem Reisebüro geht es schlecht und eine Heirat mit Ben wäre unsere Rettung. Bens Familie verdient gutes Geld und ist in der Stadt hoch angesehen. Schließlich könntest du später auch die Geschäftsführung in einem der Restaurants von Bens Familie übernehmen.“

Anjus Eltern bedrängen sie auch danach immer wieder, Ben zu heiraten. Anju ist schon ganz verzweifelt, weil sie Ben nicht heiraten will und nicht weiß, wie es weitergehen soll.

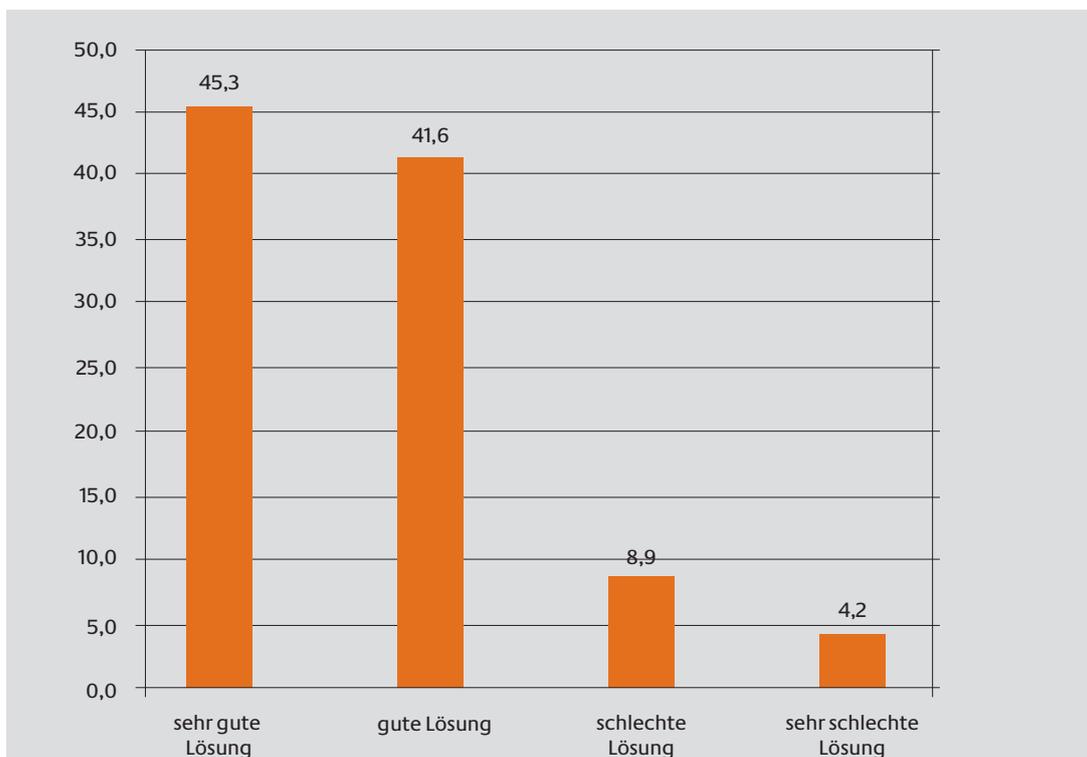
Der Name „Anju“ wurde bewusst gewählt, um eine Stigmatisierung von einzelnen ethnischen Gruppen zu vermeiden. Außerdem wurde darauf geachtet, dass der Wunsch der Eltern nach einer bestimmten Verbindung nicht unplausibel ist. Den Schülerinnen und Schülern wurden dann verschiedene Fragen zu der Geschichte gestellt. Wie Abb. 1 zeigt, war fast ein Viertel der befragten Schülerinnen und Schüler der Ansicht, dass Anju in der schwierigen familiären Situation ihren Heiratswunsch zurückstellen und sich den Wünschen ihrer Eltern fügen sollte. Dieser Anteil ist bei den Schülerinnen und Schülern mit Migrationshintergrund mit 24,4% nur geringfügig höher als bei den Schülerinnen und Schülern ohne Migrationshintergrund (20,8%). Allerdings sprachen sich mit 31,4% deutlich mehr Jungen als Mädchen (14,3%) für diese Lösung aus.

Abb. 1: Meinung zu der Aussage „Anju sollte sich den Wünschen ihrer Eltern fügen, weil es um die Existenz der Familie geht“ (Angaben in Prozent)¹³



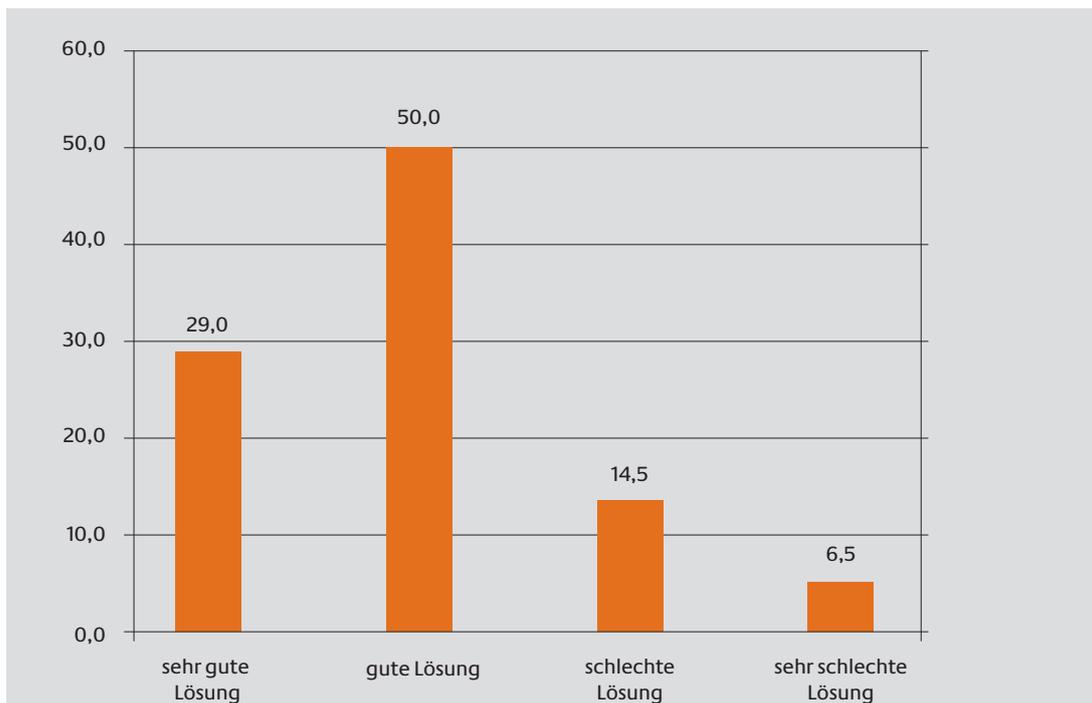
Die Möglichkeit, jemanden zu bitten, mit dem Vater zu sprechen oder Freunde um Rat zu fragen, fand breite Zustimmung (86,9% bzw. 79,0%, s. Abb. 2 und Abb. 3).

Abb. 2: Meinung zu der Aussage „Anju sollte jemanden aus ihrer Familie bitten, dem Vater zu erklären, dass sie Ben nicht heiraten möchte“ (Angaben in Prozent)¹⁴

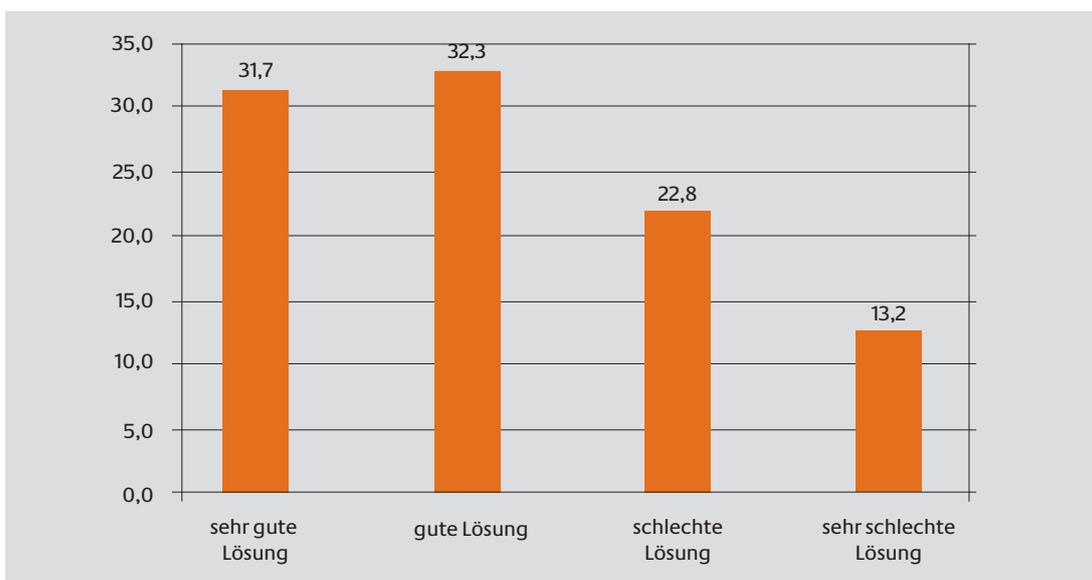


¹³ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 187).

¹⁴ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 190).

Abb. 3: Meinung zu der Aussage „Anju sollte sich Rat bei Freunden suchen“ (Angaben in Prozent)¹⁵

Wenn allerdings nicht mehr persönliches Vertrauen, sondern Systemvertrauen erforderlich ist, fallen die Zustimmungsraten deutlich niedriger aus. Immerhin hielten es knapp zwei Drittel der befragten Schülerinnen und Schüler aber für eine gute Idee, dass sich die Betroffene an eine Beratungsstelle wendet. Hier fällt die Zustimmung der Schülerinnen und Schüler ohne Migrationshintergrund mit 68,2% allerdings deutlich höher aus als die Zustimmung der Schülerinnen und Schüler mit Migrationshintergrund (58,2%). Außerdem hielten mehr Mädchen (70,6%) als Jungen (57,8%) die Inanspruchnahme einer Beratungsstelle für eine gute Idee.

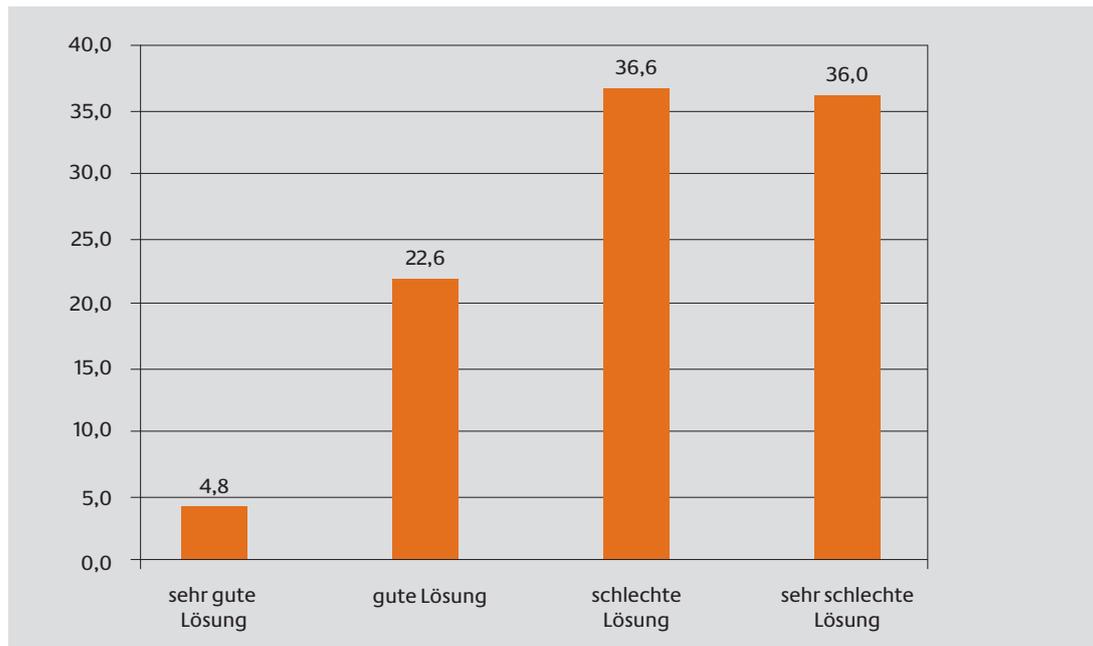
Abb. 4: Meinung zu der Aussage „Anju sollte zu einer Beratungsstelle gehen“ (Angaben in Prozent)¹⁶

¹⁵ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 186).

¹⁶ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 189).

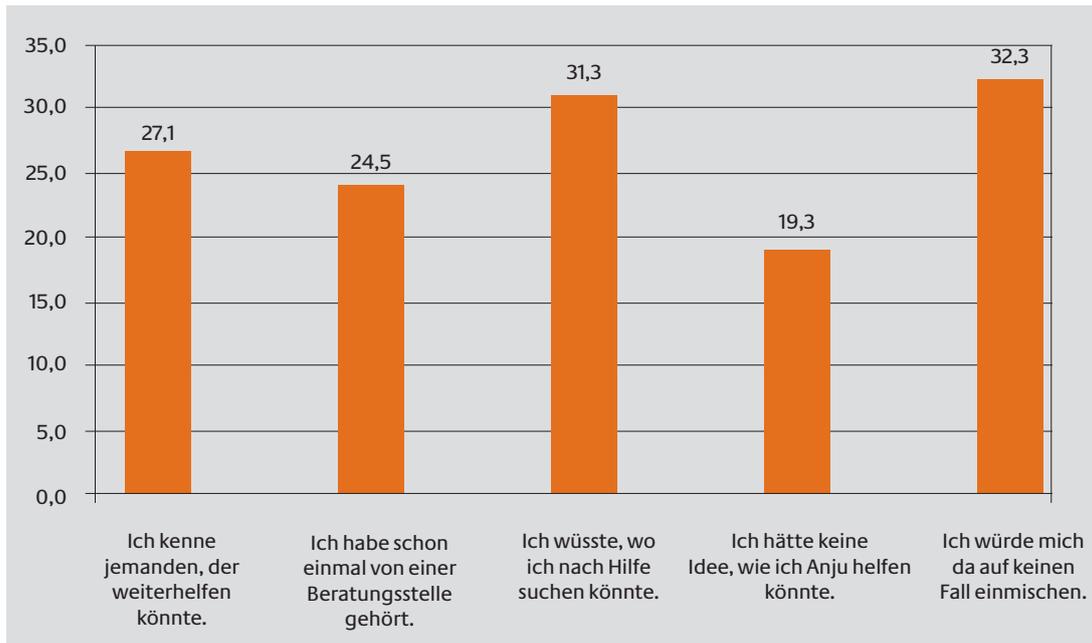
Wesentlich geringer ist die Zustimmung für die Ratsuche im Internet. Aber immerhin befürwortete noch gut ein Viertel der befragten Schülerinnen und Schüler diesen Weg. Auch hier liegt die Zustimmung der Schülerinnen und Schüler ohne Migrationshintergrund mit 30,5% aber wieder über dem Wert der Schülerinnen und Schüler mit Migrationshintergrund (21,8%). Mit 28,4% liegt der Wert für die Jungen hier allerdings leicht über dem der Mädchen (25,6%).

Abb. 5: Meinung zu der Aussage „Anju sollte versuchen, über das Internet Rat zu suchen“ (Angaben in Prozent)¹⁷



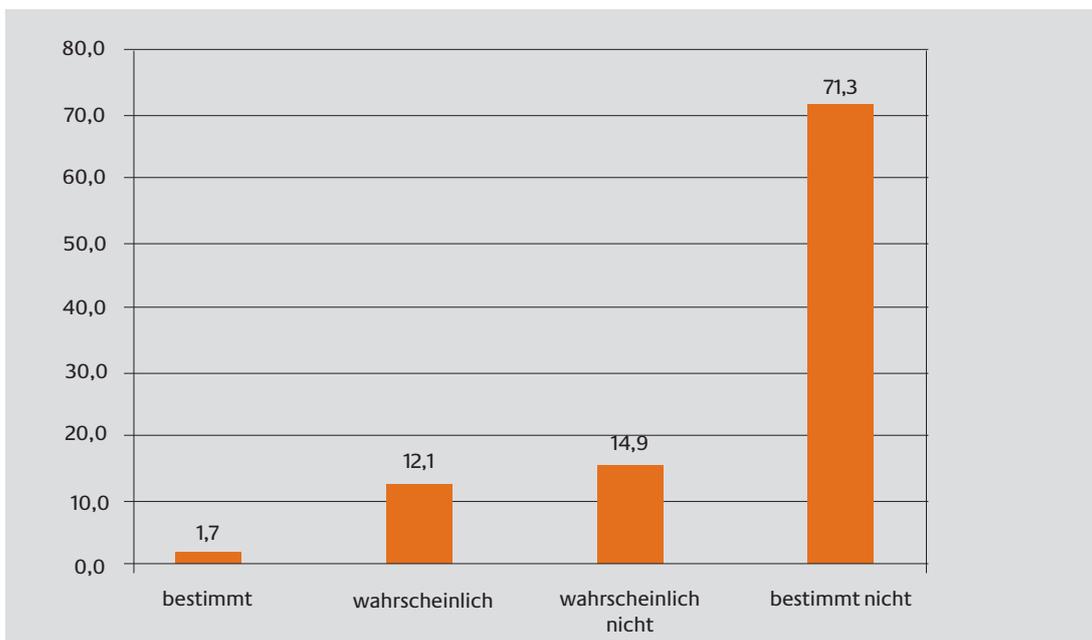
Die Kenntnis der Schülerinnen und Schüler über verschiedene Hilfsmöglichkeiten ist eher gering (Abb. 6). So kannten die meisten niemanden, der weiterhelfen könnte, hatten auch noch nichts von einer Beratungsstelle gehört und wussten nicht, wo sie nach Hilfe suchen könnten. Knapp 20% gaben auch offen zu, dass sie keine Idee hätten, wie sie Anju helfen könnten und knapp ein Drittel der befragten Schülerinnen und Schüler würde sich in die Geschichte auf keinen Fall einmischen.

¹⁷ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 186).

Abb. 6: Hilfsmöglichkeiten (Angaben in Prozent)¹⁸

5.2 Annahmen der Schülerinnen und Schüler zur Einstellung ihrer Eltern zur Zwangsverheiratung

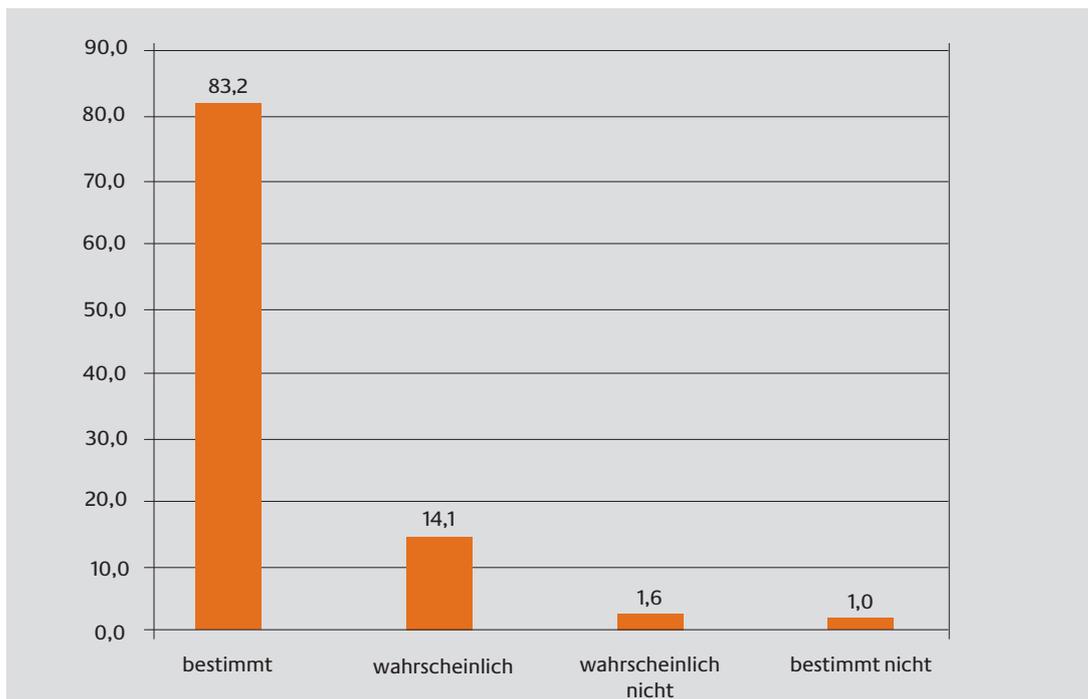
Insgesamt glaubte die übergroße Mehrheit der befragten Schülerinnen und Schüler (86,2%), dass ihre Eltern in einer ähnlichen Situation nicht versuchen würden, sie zu einer Heirat zu überreden und ihnen gestatten würden, sich ihren Partner selbst auszusuchen (97,3%). Trotzdem gibt es eine Minderheit unter den Schülerinnen und Schülern, die diesbezüglich unsicher war oder entsprechende Befürchtungen hegte (Abb. 7 und Abb. 8).

Abb. 7: Meine Eltern würden versuchen, mich zu der Heirat zu überreden (Angaben in Prozent)¹⁹

¹⁸ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 192).

¹⁹ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 174).

Abb. 8: Meine Eltern würden sagen, dass ich mir meinen Partner selbst aussuchen kann
(Angaben in Prozent)²⁰



5.3 Meinungen der Schülerinnen und Schüler zu einer erzwungenen Heirat

Die nächsten Fragen bezogen sich allgemein auf die Einstellungen der Schülerinnen und Schüler zu einer erzwungenen Heirat. Wie aus Tabelle 7 hervorgeht, gibt es eine Minderheit unter den Schülern, die eine erzwungene Heirat nicht grundsätzlich ablehnt. Bemerkenswert ist aber, dass 59% der Jungen und 60,5% der Mädchen der Meinung waren, man solle lieber einen ungeliebten Menschen heiraten, als die Familie zu verlassen. Ähnlich erstaunlich ist, dass 35,6% der Jungen und 24,7% der Mädchen meinten, dass eine Frau nicht darauf bestehen sollte, ihren Traummann zu heiraten, wenn sie ihre Eltern dadurch unglücklich machen würde.

²⁰ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 191).

Tabelle 7: Zustimmung zu einer erzwungenen Heirat bzw. Ablehnung einer erzwungenen Heirat nach Geschlecht (Angaben in Prozent der gültigen Antworten)

	stimme hundert- prozentig zu männl./weibl.	stimme eher zu männl./weibl.	stimme eher nicht zu männl./weibl.	stimme über- haupt nicht zu männl./weibl.
Ein Mann sollte auf keinen Fall eine Frau heiraten, die er nicht liebt (n = 104/86).	69,2/83,7	22,1/9,3	6,7/2,3	1,9/4,7
Ein Vater hat das Recht, eine Heirat durchzusetzen und sein Kind notfalls zu seinem Glück zu zwingen (n = 104/85).	1,9/0,0	9,6/1,2	17,3/25,9	71,2/72,9
Bevor man einen ungeliebten Menschen heiratet, sollte man seine Familie lieber verlassen (n = 100/86).	16,0/3,5	25,0/36,0	36,0/38,4	23,0/22,1
Eine Frau sollte nicht darauf bestehen, ihren Traummann zu heiraten, wenn sie ihre Eltern dadurch unglücklich machen würde (n = 104/85).	5,8/5,9	29,8/18,8	30,8/47,1	33,7/28,2

5.4 Geschlechtsrollenorientierung

Dass bei einer so wichtigen Frage wie der eigenen Heirat eine teilweise erstaunlich große Minderheit bereit ist, die eigenen Wünsche den Wünschen der Familie unterzuordnen, lässt auf eine erhebliche Verbreitung traditioneller kollektivistischer Orientierungen schließen. Diese dürften dann auch in traditionellen Geschlechtsrollenorientierungen zum Ausdruck kommen; d. h. es ist bei einer nicht unerheblichen Minderheit der Schülerinnen und Schüler eine Akzeptanz von männlicher Stärke und Dominanz und eine Befürwortung der traditionellen Arbeitsteilung zwischen den Geschlechtern zu erwarten. Diese These wurde mit einer Skala zur Geschlechtsrollenorientierung geprüft, die Strobl und Kühnel im Rahmen einer Studie zur Integration junger Aussiedlerinnen und Aussiedler entwickelt haben.²¹ Die in Tabelle 8 aufgeführten Werte für die einzelnen Items zeigen, dass viele traditionelle Auffassungen, wie die Rolle der Frau als Hausfrau und Mutter oder die Rolle des Mannes als Ernährer und Beschützer, tatsächlich noch weit verbreitet sind. Allerdings sind traditionelle Vorstellungen bei den Jungen wesentlich verbreiteter als bei den Mädchen.

²¹ Vgl. Strobl, Rainer; Kühnel, Wolfgang: Dazugehörig und ausgegrenzt. Analysen zu Integrationschancen junger Aussiedler. Weinheim; München: Juventa 2000. Die Skala weist auch bei der aktuellen Befragung mit Cronbach- $\alpha = 0,83$ eine sehr gute innere Konsistenz auf. Aufgrund der Faktorenanalyse wäre nach dem Kaiser-Kriterium zwar eine zweifaktorielle Lösung zu präferieren, im Hinblick auf den Scree-Test und die inhaltliche Übereinstimmung der Items lässt sich die hier gewählte einfaktorielle Lösung vertreten.

Tabelle 8: Geschlechterrollenorientierung nach Geschlecht (Angaben in Prozent der gültigen Antworten)

	stimme hundert- prozentig zu männl./weibl.	stimme eher zu männl./weibl.	stimme eher nicht zu männl./weibl.	stimme über- haupt nicht zu männl./weibl.
Es genügt für eine Frau, Hausfrau und Mutter zu sein (n = 102/85).	20,6/7,1	26,5/12,9	35,3/41,2	17,6/38,8
Eine gute Berufsausbildung ist für Frauen nicht so wichtig wie für Männer (n = 104/86).	6,7/4,7	12,5/4,7	32,7/22,1	48,1/68,6
Ein Mann muss stark sein und seine Familie vor Schlechtem beschützen (n = 103/86).	60,2/40,7	26,2/45,3	13,6/14,0	0,0/0,0
Um die Kinder muss sich die Frau kümmern (n = 102/85).	7,8/8,2	17,6/16,5	43,1/47,1	31,4/28,2
Eine Frau muss sich auch im Berufsleben behaupten (n = 101/84).	33,7/60,7	47,5/36,9	16,8/2,4	2,0/0,0
Eine Frau muss sparsam und anständig sein (n = 103/86).	29,1/18,6	37,9/37,2	23,3/34,9	9,7/9,3
Für den Unterhalt der Familie ist in erster Linie der Mann verantwortlich (n = 102/85).	43,1/23,5	21,6/31,8	27,5/29,4	7,8/15,3
Der Haushalt ist Sache der Frau (n = 103/86).	19,4/10,5	29,1/27,9	30,1/36,0	21,4/25,6
Eine Frau sollte auch ohne ihren Mann in eine Diskothek gehen dürfen (n = 104/86).	28,8/52,3	25,0/31,4	10,6/7,0	35,6/9,3
Ein Mann sollte nicht weinen (n = 104/86).	28,8/12,8	20,2/4,7	20,2/30,2	30,8/52,3

Betrachtet man die auf einen Wertebereich zwischen 1 und 4 normierten Skalenmittlerwerte (1 = sehr traditionell; 4 = sehr modern), dann zeigt sich, dass die Schülerinnen ohne Migrationshintergrund am stärksten eine moderne, an der Emanzipation ausgerichtete Geschlechterrollenorientierung haben. Erstaunlich ist aber, dass die Werte der Schülerinnen mit Migrationshintergrund hiervon nicht weit entfernt sind. Jungen ohne Migrationshintergrund sind immer noch traditioneller orientiert als Mädchen mit Migrationshintergrund. Am traditionellsten sind jedoch Jungen mit Migrationshintergrund orientiert. Diese Ergebnisse decken sich im Übrigen mit den Ergebnissen der Studie von Strobl und Kühnel zu den Integrationschancen junger Aussiedlerinnen und Aussiedler.²²

²² Vgl. Strobl/Kühnel: Dazugehörig und ausgegrenzt, a. a. O., S. 96 ff.

Tabelle 9: Mittelwerte der Geschlechtsrollenorientierung nach Herkunft und Geschlecht

(Wertebereich: 1 = sehr traditionell bis 4 = sehr modern)

Geschlechtsrollenorientierung normiert

Herkunft und Geschlecht	Mean	N	Std. Deviation.
Jungen ohne Migrationshintergrund	2,6533	60	,64004
Mädchen ohne Migrationshintergrund	3,0079	38	,46926
Jungen mit Migrationshintergrund	2,2667	33	,51153
Mädchen mit Migrationshintergrund	2,7810	42	,55797
Total	2,6884	173	,60826

Analysiert man die Geschlechtsrollenorientierung im Hinblick auf die Religionszugehörigkeit, dann zeigt sich, dass die Anhänger des Islam die traditionellste Orientierung aufweisen. Noch relativ traditionell sind die Angehörigen der römisch-katholischen Kirche und sonstiger Religionsgemeinschaften eingestellt. Die modernste Geschlechtsrollenorientierung weisen die Schülerinnen und Schüler auf, die der evangelischen Kirche oder die keiner Religionsgemeinschaft angehören.

Tabelle 10: Mittelwerte der Geschlechtsrollenorientierung nach Religionszugehörigkeit

(Wertebereich: 1 = sehr traditionell bis 4 = sehr modern)

Geschlechtsrollenorientierung normiert

Religionszugehörigkeit	Mean	N	Std. Deviation.
Ich gehöre keiner Religionsgemeinschaft an.	2,7556	18	,62987
Evangelische Kirche	2,8964	55	,51387
Römisch-katholische Kirche	2,6207	29	,61955
Islam	2,4468	47	,61285
Sonstige Religionsgemeinschaft	2,6174	23	,67194
Total	2,6750	172	,61360

Nach den vorliegenden Ergebnissen ist ein traditionelles Geschlechtsrollenverständnis, nach dem die Frau eine untergeordnete Stellung in der Gesellschaft einnimmt, unter den befragten Schülerinnen und Schülern relativ verbreitet. Ein derartiges Geschlechtsrollenverständnis passt dann zu der Auffassung, dass die Frau ihr Glück und ihre Wünsche im Zweifelsfall den Bedürfnissen ihrer Familie unterordnen muss. Allerdings fällt auf, dass die Mädchen mit und ohne Migrationshintergrund vergleichsweise modern eingestellt sind. Diese Diskrepanzen, die in der Familie dann z. B. auch zwischen Vätern und Töchtern bestehen, dürften reichlich Zündstoff für Konflikte beinhalten.

5.5 Bereitschaft zur Inanspruchnahme von Beratungs- und Hilfsangeboten

Die Schülerinnen und Schüler wurden auch gefragt, an welche Personen oder Einrichtungen sie sich wenden würden, falls sie selbst Rat oder Hilfe bräuchten. Es zeigt sich auch hier, dass man sich am ehesten an Menschen wenden würde, zu denen ein persönliches Vertrauensverhältnis besteht. Die wichtigste Ansprechpartnerin ist auch im Teenageralter nach wie vor die Mutter (83,4% Zustimmung). Erst dann folgen Freunde und Freundinnen (80,0% bzw. 81,4%). Deutlich dahinter liegt der Vater mit einem Zustimmungswert von 62,5%. Einen Bruder würden dagegen nur 37,3% der Schülerinnen und Schüler um Rat fragen oder um Hilfe bitten. Bei der Schwester sind es immerhin 45,6%.

Auch hier fallen die Zustimmungsraten aber deutlich niedriger aus, wenn Systemvertrauen erforderlich ist. Am ehesten konnten sich die Befragten noch vorstellen, bei einer Beratungsstelle persönlich nach Rat zu fragen oder um Hilfe zu bitten (26,5%). Sich anonym per E-Mail oder per Chat an eine Beratungsstelle zu wenden, kam nur für 18,6% bzw. 12,6% der befragten Schülerinnen und Schüler infrage.

Tabelle 11: Zustimmung zu der Aussage „Stell dir nun einmal vor, dass du selbst Probleme hast und Rat oder Hilfe brauchst. Kannst du dir vorstellen, dich an folgende Personen oder Einrichtungen zu wenden?“ (Angaben in Prozent der gültigen Antworten)

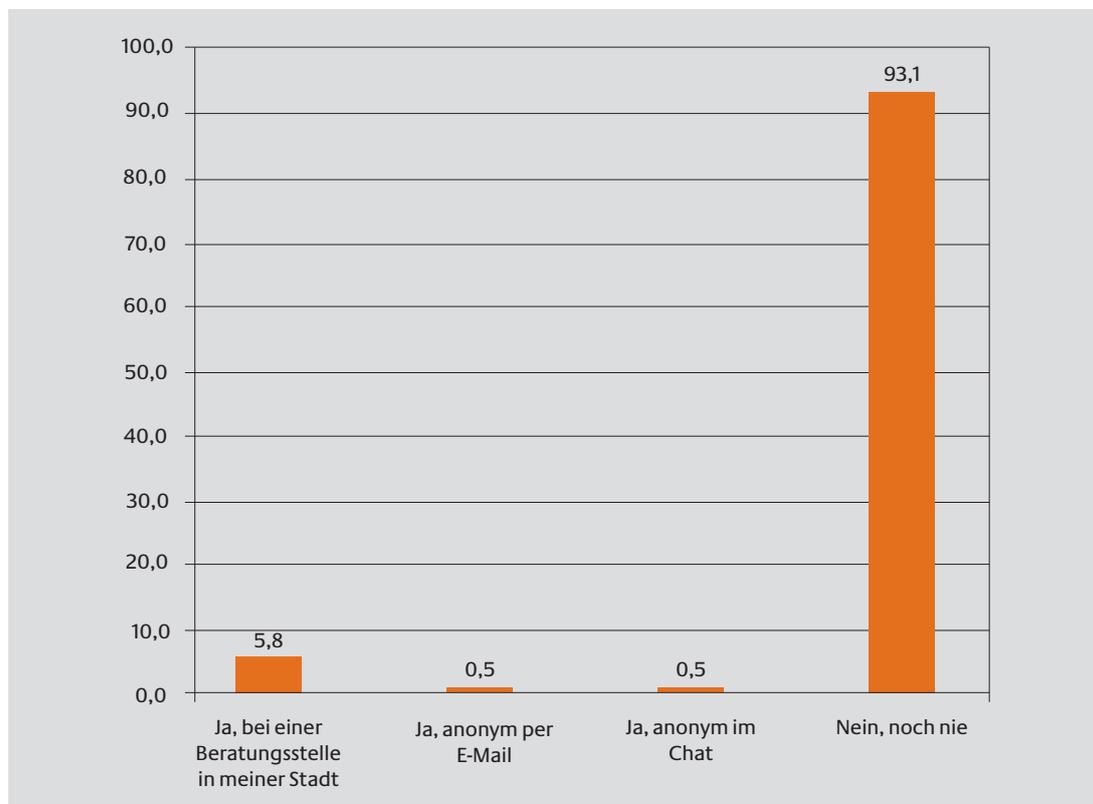
Mich bei Problemen an folgende Personen oder Einrichtungen zu wenden ...

	... kann ich mir sehr gut vorstellen.	... kann ich mir vorstellen.	... kann ich mir eher nicht vorstellen.	... kann ich mir überhaupt nicht vorstellen.		
a) Meinen Vater (n=184)	31,0	31,5	23,4	14,1	Mein Vater lebt nicht mehr.	
b) Meine Mutter (n=187)	57,2	26,2	9,1	7,5	Meine Mutter lebt nicht mehr.	
c) Einen Bruder (n=174)	20,1	17,2	19,5	15,5	Ich habe keinen Bruder.	27,6
d) Eine Schwester (n=171)	33,3	12,3	9,9	17,5	Ich habe keine Schwester.	26,9
e) Einen Freund (n=190)	55,3	24,7	8,9	5,8	Ich habe keinen Freund.	5,3
f) Eine Freundin (n=188)	55,9	25,5	7,4	4,3	Ich habe keine Freundin.	6,9
g) Eine Beratungsstelle in meiner Stadt (n=181)	8,8	17,7	33,1	40,3		
h) Anonym per E-Mail an eine Beratungsstelle (n=182)	6,0	12,6	30,2	51,1		
i) Anonym per Chat an eine Beratungsstelle (n=183)	2,2	10,4	28,4	59,0		

Die Ergebnisse zeigen, dass nur eine Minderheit unter den Schülerinnen und Schülern Beratungsangeboten per E-Mail oder per Chat aufgeschlossen gegenübersteht; die meisten äußerten sich skeptisch und 51,1% bzw. 59,0% der befragten Schülerinnen und Schüler konnten sich überhaupt nicht vorstellen, sich per E-Mail oder Chat an eine Beratungsstelle zu wenden.

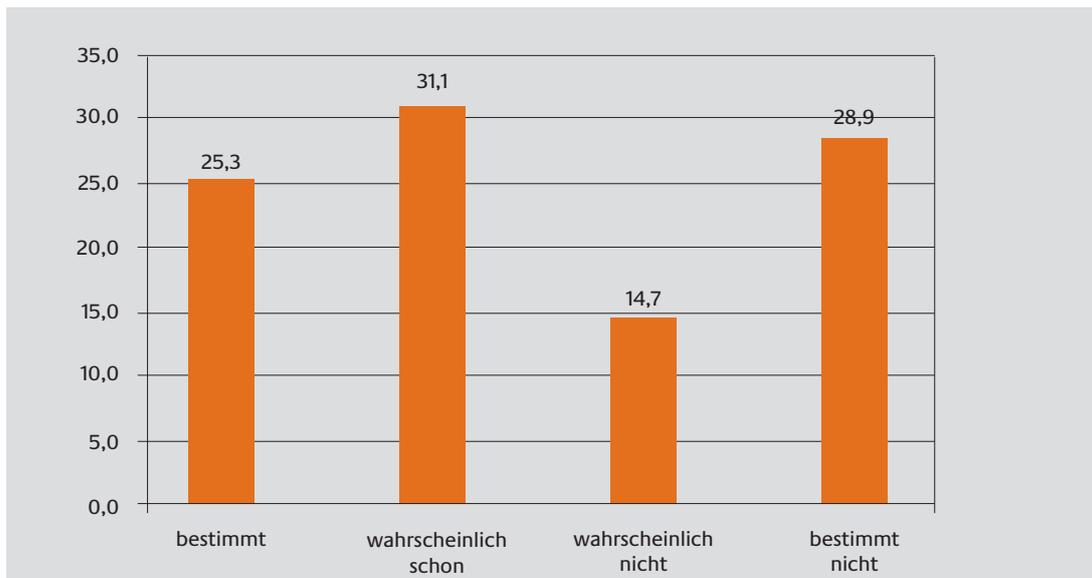
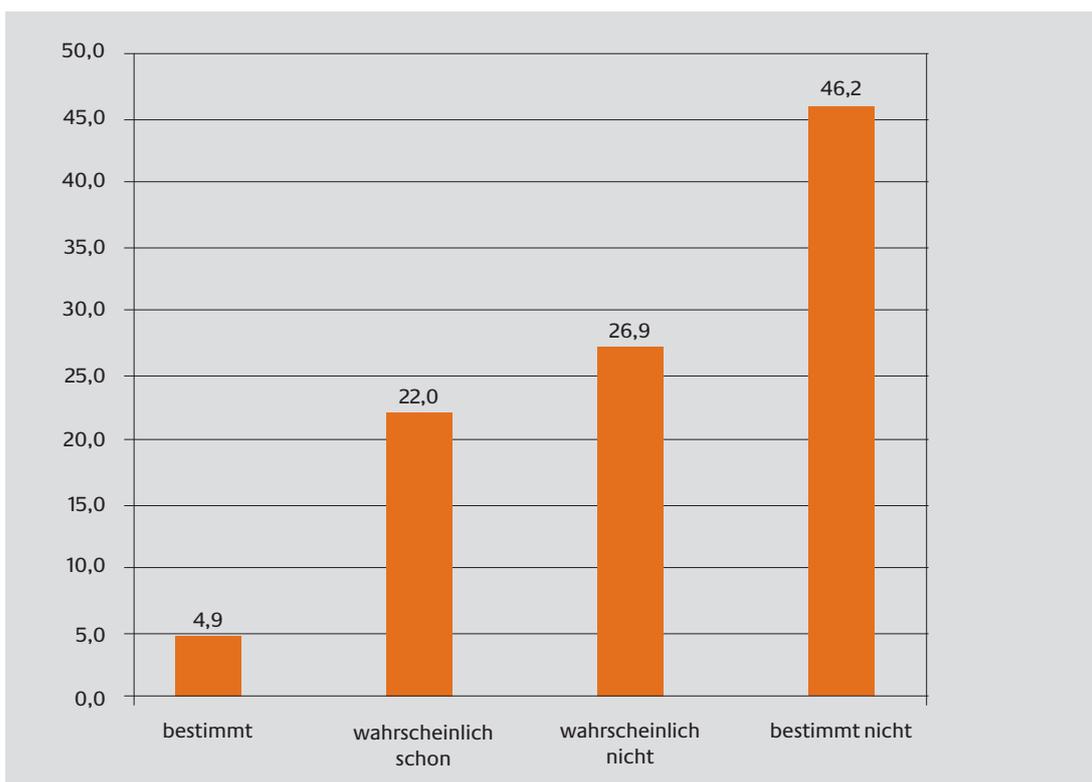
Allerdings hatten die meisten Schülerinnen und Schüler noch keine Erfahrungen mit Beratungsstellen (s. Abb. 9). Nur elf Schülerinnen und Schüler hatten schon einmal bei einer Beratungsstelle Hilfe gesucht und lediglich jeweils eine/einer hat dies anonym per E-Mail oder Chat versucht.

Abb. 9: Bereits bei einer Beratungsstelle Hilfe gesucht (Angaben in Prozent)²³



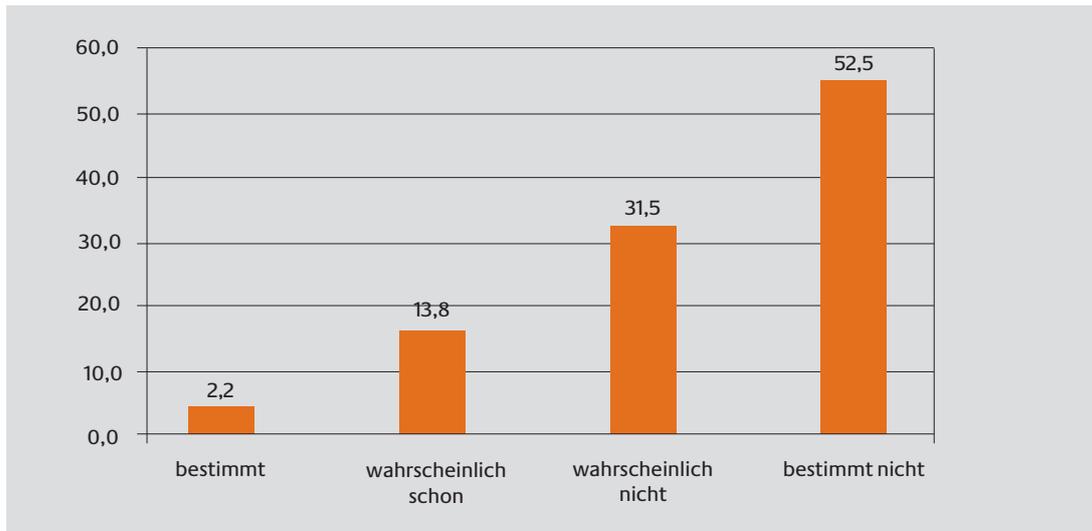
Die nachfolgenden Abbildungen bestätigen die bereits berichteten Ergebnisse auch für den Bereich der familiären Probleme. Am ehesten vertrauten die befragten Schülerinnen und Schüler darauf, dass ihnen eine Beratungsstelle in ihrer Stadt bei Problemen mit der Familie helfen könnte (56,4%, Abb. 10). Bei einer anonymen E-Mail-Beratung glaubten das nur 26,9% (Abb. 11) und bei einer Beratung in einem Internet-Chat 16,0% (Abb. 12).

²³ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 189).

Abb. 10: Würde eine Beratungsstelle in der Stadt helfen können? (Angaben in Prozent)²⁴Abb. 11: Würde eine anonyme E-Mail-Beratung helfen können? (Angaben in Prozent)²⁵

24 Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 190).

25 Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 182).

Abb. 12: Würde eine Beratung in einem Internet-Chat helfen können? (Angaben in Prozent)²⁶

Die berichteten Ergebnisse zeigen, dass es auch unter den Schülerinnen und Schülern der heutigen Generation durchaus Vorbehalte gegenüber einer Beratung per E-Mail oder im Chat gibt. Natürlich sind solche Vorbehalte bei den zahlreichen zweifelhaften Internetangeboten mehr als berechtigt. Gerade deshalb besteht die Herausforderung für das Modellprojekt aber darin, solche Vorbehalte gegenüber der eigenen Onlineberatung mit geeigneten Mitteln zumindest teilweise auszuräumen. Ansonsten bestünde die Gefahr, dass das Beratungsangebot vorwiegend nur solche Personen erreicht, die keinerlei Bedenken gegen die Nutzung von Internetangeboten haben. Es kann allerdings nicht ausgeschlossen werden, dass sich kritische Einstellungen gegenüber einer Onlineberatung in einer akuten Notlage relativ schnell ändern. Dies würde dann aber wohl in erster Linie die unmittelbar Betroffenen und weniger die (potenziellen) Helferinnen und Helfer betreffen.

²⁶ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 181).

An dieser Stelle sind die Erfahrungen aus der Onlineberatung zum Schutz vor Zwangsheirat des Mädchenhauses Bielefeld aufschlussreich. Die dortigen Beraterinnen führen pro Jahr etwa 40 kostenfreie Präventions- und Informationsveranstaltungen zum Thema Zwangsverheiratung an Schulen in ganz Nordrhein-Westfalen durch. Den teilnehmenden Mädchen wird in den Veranstaltungen anhand des Beispiels der Onlineberatung gezielt Medienkompetenz vermittelt, sodass sie das virtuelle Beratungsangebot anschließend für sich problemlos nutzen können. Nach den Erfahrungen der Beraterinnen des Bielefelder Mädchenhauses ist der Rücklauf aus den Städten, in denen Schulveranstaltungen durchgeführt wurden, wesentlich höher. Insbesondere erfolge auch eine Weitergabe von Informationen zum Hilfsangebot durch selbst nicht betroffene Schülerinnen. Dadurch erführen dann auch Betroffene davon, sodass es auch nachweisbar mehr Anfragen oder Nachfragen von Betroffenen aus den Städten gebe, in denen Schulveranstaltungen durchgeführt wurden. Ferner seien die Schulveranstaltungen auch wichtig, um Vertrauen in die Onlineberatung aufzubauen und die Inanspruchnahme zu erleichtern. So gebe es immer wieder Reaktionen von Schülerinnen, die zeigten, dass diese sich erst dann die Inanspruchnahme der Onlineberatung vorstellen konnten, nachdem ein gewisses Vertrauensverhältnis durch einen persönlichen Kontakt entstanden war: „Vorher ist die Form von einem Plakat relativ abstrakt für viele Jugendliche. Es ist trotzdem wichtig, da auch gut vertreten zu sein [...], aber der persönliche Eindruck durch Schulveranstaltungen scheint dann doch noch mal so gravierend zu sein, dass wir in der Folge dann wirklich auch viele Anfragen bekommen.“ (Interview 02: 80)

Auch fünf andere Beratungsstellen führten Veranstaltungen in Schulen durch, konnten eine anschließende Zunahme der Anfragen aber nicht eindeutig feststellen. Allerdings führten diese Beratungsstellen die Schulveranstaltungen auch nicht so systematisch wie das Mädchenhaus Bielefeld durch. Schulveranstaltungen scheinen folglich vor allem dann einen bedeutsamen Effekt auf die Inanspruchnahme einer Onlineberatung zum Thema Zwangsverheiratung zu haben, wenn sie konzeptionell gut durchdacht sind und systematisch angeboten werden.

Eine weitere Möglichkeit ist die Vorstellung des Projektangebotes durch Lehrerinnen und Lehrer. So machte das Mädchenhaus Bremen gute Erfahrungen damit, das Angebot und die Internetadresse der Onlineberatung über die Klassenlehrerinnen und -lehrer aller siebten bis zehnten Klassen sämtlicher Bremer Schulen bekannt zu machen.

5.6 Resümee

Die Untersuchung vor der Implementation des Modellprojekts zeigt zunächst, dass die meisten der in Frankfurt und Stuttgart befragten Schülerinnen und Schüler eine erzwungene Heirat ablehnen. In diesem Zusammenhang meinte die übergroße Mehrheit, dass ihre Eltern nicht versuchen würden, sie zu einer Heirat zu überreden und ihnen gestatten würden, sich ihren Partner selbst auszusuchen. Bemerkenswert ist aber, dass 59% der Jungen und über 60% der Mädchen der Meinung waren, dass es besser sei, einen ungeliebten Menschen zu heiraten, als die Familie zu verlassen. Ähnlich erstaunlich ist, dass fast 36% der Jungen und fast 25% der Mädchen die Ansicht vertraten, dass eine Frau nicht darauf bestehen sollte, ihren Traummann zu heiraten, wenn sie ihre Eltern dadurch unglücklich machen würde.

Ein traditionelles Geschlechtsrollenverständnis, nach dem die Frau eine untergeordnete Stellung in der Gesellschaft einnimmt, ist unter den befragten Schülerinnen und Schülern relativ verbreitet. Ein derartiges Geschlechtsrollenverständnis passt dann zu der Auffassung, dass die Frau ihr Glück und ihre Wünsche im Zweifelsfall den Bedürfnissen ihrer Familie unterordnen muss. Auffällig ist jedoch, dass sowohl die Mädchen ohne als auch die Mädchen mit Migrationshintergrund vergleichsweise modern eingestellt sind. Diese Diskrepanzen können in Familien mit einem traditionellen Rollenverständnis unter Umständen zu erheblichen Konflikten führen.

Im Falle schwerwiegender Konflikte können die Schülerinnen und Schüler jedoch nur auf ein geringes Wissen über Hilfsmöglichkeiten zurückgreifen. Ferner kann man nicht davon ausgehen, dass sich junge Menschen in einer krisenhaften Situation ohne Weiteres an eine unbekannte Onlineberatung wenden. Vielmehr zeigt sich, dass es auch unter den Schülerinnen und Schülern der heutigen Generation durchaus Vorbehalte gegenüber einer Beratung per E-Mail oder im Chat gibt. Eine gesunde Skepsis ist angesichts der zahlreichen zweifelhaften Internetangebote allerdings durchaus zu begrüßen. Unter diesen Umständen ist es aber wichtig, Vorbehalte im Verlauf der Implementation einer Onlineberatung abzubauen und Vertrauen aufzubauen, damit das Angebot auch von Personen angenommen wird, die einer anonymen Onlineberatung eher kritisch gegenüberstehen.

VI.

Die Implementation des Modellprojekts

Bei der Evaluation des Implementationsprozesses geht es um die Dokumentation und Bewertung von zentralen Aktivitäten zur Umsetzung des Projektkonzepts. Hierbei ist es wichtig, sowohl innovative Lösungen als auch Probleme und Schwierigkeiten zu identifizieren, damit andere Projekte künftig von guten Lösungen profitieren und bestimmte Probleme vermeiden können.²⁷ Um den Implementationsprozess detailliert nachzeichnen zu können, führten die Projektmitarbeiterinnen ein Projekttagebuch, in dem wesentliche Ereignisse festgehalten wurden. Die nachfolgende Darstellung des Implementationsprozesses orientiert sich im Wesentlichen an den Einträgen des Projekttagebuchs.

Zu Beginn des Projekts wurde zunächst entschieden, die virtuelle Beratungsstelle „SIBEL“ zu nennen. Diese Namensgebung zielt insbesondere auf die Hauptzielgruppe der von Zwangsverheiratung und familiärer Gewalt betroffenen Migrantinnen. Neben der Einstellung einer neuen Projektmitarbeiterin wurden auch Vorschläge für die Besetzung eines Projektbeirates erarbeitet. Ferner wurde mit der renommierten Werbeagentur BBDO über erste Entwürfe für ein Plakat zur Bekanntmachung des Projektes diskutiert. Nach den Sommerferien fand dann am 21. und 22.08.2007 der von zwei proVal-Mitarbeitern geleitete 2-tägige Zielexplicitationsworkshop statt, an dem alle beteiligten Projektmitarbeiterinnen teilnahmen. Ende September bemühte sich eine Projektmitarbeiterin auf einem bundesweiten Treffen der Mädcheneinrichtungen, die sich mit Zwangsverheiratung beschäftigen, Kooperationsmöglichkeiten mit Kolleginnen aus Hannover und Stuttgart auszuloten. Beide Städte wurden zu diesem Zeitpunkt als Projektstandorte ins Auge gefasst.

Nachdem das Bundesfamilienministerium und die Bundesintegrationsbeauftragte am 10.09.2007 das Handlungskonzept „Zwangsverheiratungen wirksam bekämpfen und verhindern“ in einer Presseerklärung vorgestellt und dabei auch auf die Onlineberatung von PAPATYA hingewiesen hatten, zeigte sich insbesondere das niedersächsische Landesministerium für Soziales, Frauen, Familie und Gesundheit über die Wahl des Projektstandortes Hannover irritiert, da Hannover ein eigenes Handlungskonzept gegen Zwangsverheiratung in Niedersachsen entwickelt hatte. In diesem Zusammenhang wurde befürchtet, dass in Hannover Doppelstrukturen entstehen könnten. Aufgrund der Einwände aus Niedersachsen entschied sich das Projekt gegen Ende des Jahres 2007 nach Rücksprache mit dem Ministerium und dem Evaluationsteam, den Projektstandort Hannover aufzugeben. Glücklicherweise zeigte sich die Stadt Frankfurt an dem Projekt sehr interessiert, sodass Frankfurt der zweite Projektstandort wurde.

²⁷ Vgl. W. K. Kellogg Foundation: Evaluation Handbook. Battle Creek, MI 1998, S. 24 ff.

Im Zuge der Entwicklung des Plakates wurde eine unterschiedliche Akzentuierung des Themas „Zwangsverheiratung“ bei den Projektmitarbeiterinnen und dem Fördermittelgeber deutlich. Für die Förderentscheidung des BMFSFJ spielte die Auseinandersetzung mit dem Thema der Zwangsverheiratung die entscheidende Rolle. Auch für PAPATYA ist Zwangsverheiratung ein wichtiger Schwerpunkt; allerdings geht es PAPATYA eher um die gesamte Gruppe von jungen Migrantinnen, die von familiärer Gewalt betroffen sind. Vor allem hatte PAPATYA Bedenken, dass der Begriff „Zwangsverheiratung“ in Teilen der Communitys, aus denen die Betroffenen stammen, in einem ausgrenzenden Sinne verstanden wird. Hierfür wurden persönliche Erfahrungen der kurdisch- und türkischstämmigen Mitarbeiterinnen angeführt.

Während eines Arbeitstreffens mit dem Evaluationsteam am 9. Oktober 2007 äußerten die beiden Evaluatoren Bedenken, dass insbesondere die im Mittlerziel MZ2 genannte Gruppe der nicht professionellen Helferinnen und Helfer (z. B. Freunde und Freundinnen) durch das Plakat nicht hinreichend auf die Onlineberatung zur Zwangsverheiratung hingewiesen wird. Die Evaluatoren waren sich aber mit dem Projektteam darüber einig, dass ein Plakat Botschaften verdichten muss und nicht überladen sein darf. Deshalb schlugen sie ein zweites Plakat vor. PAPATYA vertrat dagegen die Auffassung, dass Menschen im Umfeld von Betroffenen auch dann auf das Plakat reagieren werden, wenn sie nicht direkt angesprochen werden. Daher sei ein zweites Plakat nicht notwendig.

Am 17.01.2008 fand die erste Sitzung des Projektbeirates statt. Im Rahmen dieser Sitzung wurden von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zahlreiche Hinweise zum Projekt gegeben. Unter anderem berichtete Sevil Bremer über Erfahrungen in Stockholm.

Nachdem proVal die t_0 -Befragung an drei Frankfurter Schulen durchgeführt hatte, nahmen die Projektmitarbeiterinnen Kontakt zu diesen Schulen auf, um dort eine Multiplikatoren- bzw. Multiplikatorinnenfortbildung durchzuführen. Der ursprüngliche Plan, diese Fortbildung mit Schulsozialarbeiterinnen und -arbeitern durchzuführen, musste aufgegeben werden, da die ausgewählten Schulen keine Sozialarbeiterinnen und -arbeiter beschäftigten. Stattdessen wurde eine Fortbildung für Lehrerinnen und Lehrer angeboten. Leider zeigten die Schulleiter wenig Interesse an diesbezüglichen Absprachen. PAPATYA hat die Fortbildung daher über das Amt für Lehrerfortbildung angeboten. Alle für das Projekt ausgewählten Schulen wurden wegen des Fortbildungsangebotes angeschrieben und auch telefonisch auf die Fortbildung hingewiesen. Die Fortbildung fand dann am Nachmittag des 28.05.2008 statt, um möglichst vielen Lehrerinnen und Lehrern die Teilnahme zu ermöglichen. Leider nahmen nur sechs Lehrerinnen und Lehrer an der Fortbildung teil. Besonders unerfreulich war, dass keine Lehrerin bzw. kein Lehrer aus den ausgewählten Schulen an der Fortbildung teilgenommen hat. Die Forschungsfrage, ob das notwendige Vertrauen für die Inanspruchnahme der virtuellen Beratungsstelle allein über anonyme Maßnahmen aufgebaut werden kann oder ob es hierzu eines persönlichen Vertrauensverhältnisses bedarf, konnte folglich nicht mehr über eine Schülerbefragung beantwortet werden.

Der Beginn des Beratungsprozesses erfolgte in Frankfurt nach einer Pressekonferenz. Direkt im Anschluss daran erhielt SIBEL die ersten E-Mail-Anfragen aus Frankfurt. In diesem Zusammenhang machten die Projektmitarbeiterinnen die Erfahrung, dass bei einem Teil

der Anfragenden ein längerer Beratungsprozess notwendig und sinnvoll ist. Sie gingen deshalb dazu über, bei diesem Personenkreis Beratungsreihen anzubieten. Daneben wurden aber auch weiterhin einmalige Beratungen durchgeführt.

Nachdem in Frankfurt bereits im April 2008 eine Pressekonferenz zum Thema „Zwangsverheiratung“ einberufen wurde, konnte am 8. August auch in Stuttgart eine Landespressekonferenz zum Thema „Gewalt im Namen der ‚Ehre‘ und Zwangsheirat“ durchgeführt werden, auf der das Projekt vorgestellt wurde. Durch die Medienberichterstattung wurde die Bekanntheit des Projektes in Frankfurt und Stuttgart weiter erhöht, was sich auch in der Zahl der E-Mail-Anfragen niederschlug. Als sehr erfolgreich erwies sich in diesem Zusammenhang auch die Entscheidung der Projektmitarbeiterinnen, neben herkömmlichen Flyern auch Postkarten drucken zu lassen, die auf der Vorderseite wie das von Anfang an vorgesehene Plakat gestaltet sind. Von den Postkarten wurden im Jahr 2008 mehr als 15.000 Stück verteilt. Darüber hinaus wurden auch Miniflyer im Geschäftskartenformat verteilt, die sich ebenfalls großer Beliebtheit erfreuten. Die Flyer gibt es in den Sprachen Deutsch und Türkisch; die anderen Materialien gibt es dagegen nur auf Deutsch. Dafür ist die SIBEL-Internetseite wieder auf Deutsch und auf Türkisch verfügbar.

Spätestens gegen Ende des Jahres 2008 war das Modellprojekt auch jenseits der in die Evaluation einbezogenen Projektstandorte bekannt. Neben Berlin, wo bereits von Anfang an Plakate, Postkarten und Flyer verteilt wurden, konnte auch Rheinland-Pfalz in die Verbreitung der Projektmaterialien einbezogen werden. Eine größere bundesweite Sensibilisierung für das Thema und die Angebote des Projektes versprachen sich die Mitarbeiterinnen von einer Foto-Geschichte in der Jugendzeitschrift BRAVO GiRL!. So kam nach langem Vorlauf am 28. und 29.04.2009 ein Termin mit einer BRAVO-GiRL!-Reporterin und einer Fotografin zustande, um einen Report zu erstellen, der am 9. Juni 2009 erschienen ist. In diesem Report wurde auch auf die Onlineberatung als Hilfsangebot hingewiesen. Der Bericht hatte allerdings keinen spürbaren Effekt auf die Zahl der Beratungsanfragen. Ab dem 20.10.2009 wurde ferner über das Berliner Fenster (das sind Monitore in der Berliner U-Bahn) zwei Wochen lang nachmittags und zwei Wochen lang vormittags mit einem Spot über das Projekt informiert. Der Spot wurde kostenlos erstellt, die Laufkosten für 4 Wochen betragen 1.400 Euro.

Darüber hinaus ist das Modellprojekt prinzipiell auch über Suchmaschinen im Internet auffindbar. In diesem Bereich gab es allerdings auch am Ende der Projektlaufzeit noch Optimierungsbedarf, obwohl sich das Projekt nach Hinweisen des Evaluationsteams um eine Verbesserung des Rankings bemüht hat. Zwar ist der Träger unter dem Namen PAPATYA über Google gut auffindbar (Platz 1); die unter dem Namen „SIBEL“ angebotene Onlineberatung wird aber nicht gefunden, wenn nur das Wort „SIBEL“ eingegeben wird.²⁸ Auch bei einer Suche zu den einschlägigen Begriffen „Zwangsheirat“ oder „Zwangsverheiratung“ taucht das Modellprojekt bei Google erst auf der Ergebnisseite 5 bzw. gar nicht auf. Bei einer Recherche mit der Metasuchmaschine MetaGer, die eine Vielzahl von Suchdiensten einbindet, wird die Internetseite der Onlineberatung SIBEL bei einer Suche nach dem Begriff „Zwangsheirat“ auf Platz 159 gefunden. Bei einer MetaGer-Suche nach dem Begriff „Zwangsverheiratung“ wird die Internetseite der Onlineberatung SIBEL auf Platz 133 gefunden.

²⁸ Wenn die Internetseite auf den ersten fünf Ergebnisseiten von Google nicht auftaucht, betrachten wir sie als nicht gefunden. Google-Nutzer nehmen erfahrungsgemäß meist sogar nur die ersten drei Ergebnisseiten zur Kenntnis.

Da die Internetseiten des Projekts über die genannten Schlüsselbegriffe vorher zum Teil überhaupt nicht gefunden wurden, stellt dieses Ergebnis bereits eine erhebliche Verbesserung dar. Dies wird besonders bei Suchwortkombinationen wie „Zwangsverheiratung Beratung“ oder „Zwangsheirat Beratung“ deutlich. In beiden Fällen taucht das Modellprojekt bei einer Suche mit Google bereits auf der ersten Ergebnisseite auf. Mit MetaGer werden bei diesen Suchwortkombinationen die Plätze 6 und 83 erreicht. Darüber hinaus hat der Träger des Modellprojekts unter dem Stichwort „Papatya“ einen Wikipedia-Eintrag erstellt, in dem auch auf die Onlineberatung hingewiesen wird. Ferner ist die Internetseite von PAPATYA mit einschlägigen Internetseiten wie www.zwangsheirat.de oder www.beratungsnetz.de verlinkt. Aufgrund von Sicherheitsbedenken entschieden sich die Projektmitarbeiterinnen allerdings gegen einen Facebook-Auftritt.

Hervorzuheben ist ferner, dass sich die Projektmitarbeiterinnen sowohl am internationalen Erfahrungsaustausch als auch an Fortbildungen zum Thema Onlineberatung beteiligen. Hierzu zählen etwa die aktive Teilnahme an der Bundeskonferenz gegen Zwangsheirat oder an der Fachtagung „Zwangsverheiratung: Hinsehen – Handeln – Hilfenetze stärken.“ Ein besonderes Ereignis war die Internationale Konferenz „Ehrensachen – Europäische Strategien zum Schutz von jungen Migrantinnen vor Gewalt im Namen der Ehre“, die PAPATYA gemeinsam mit der Friedrich Ebert Stiftung veranstaltet hat. Auf die Konferenz, die am 12. April 2010 stattfand, gab es sehr viel positive Resonanz. Außerdem nehmen Projektmitarbeiterinnen an der AG Onlineberaterinnen teil.

Die Projektmitarbeiterinnen stellten fest, dass nach jedem öffentlichen Auftritt neue interessierte Multiplikatorinnen gewonnen wurden, die Plakate und Flyer anforderten und das Beratungsangebot in Anspruch nahmen. Dies ist ein weiterer Hinweis auf die Bedeutsamkeit persönlicher Kontakte für die Inanspruchnahme von Beratungsangeboten.

Am 15. April 2010 fand die letzte Beiratssitzung statt. Die Entwicklung des Projekts wurde in Kürze dargestellt und das proVal-Team stellte die bisherigen Ergebnisse der Evaluation vor. Es wurde angeregt, die Ergebnisse des Modellprojekts in einer Broschüre zusammenzufassen.

Resümee

Der Projektverlauf zeigt zunächst die Bedeutsamkeit einer genauen Analyse des Projektkontextes im Hinblick auf die Frage, ob es Behörden, Institutionen oder freie Träger gibt, die sich bereits mit dem Problem beschäftigen. Ferner wird deutlich, dass sich die Perspektiven der Beteiligten vor allem am Anfang zum Teil deutlich unterscheiden. So war es für die Mitarbeiterinnen des Projekts aus der Binnensicht mitunter sinnvoll, den Begriff der Zwangsverheiratung zu vermeiden, um keine Reaktanzen zu erzeugen. Aus der Sicht des Ministeriums war es dagegen notwendig, im Rahmen der politischen Diskussion eines Themas auch ein in diesem Zusammenhang gefördertes Projekt öffentlich zu benennen. Schließlich war es aus der Sicht des Evaluationsteams erforderlich, bestimmte Fragen zu beantworten, sodass andere Akteurinnen und Akteure im Anschluss an das Modellprojekt an gesicherte Erkenntnisse anknüpfen können. Dies war dann aber zum Teil mit einem zusätzlichen Arbeitsaufwand für die Projektmitarbeiterinnen verbunden. Rückblickend wäre es aus der Sicht des Evaluationsteams wünschenswert gewesen, größere Zeitressourcen für ein Verständnis der jeweiligen Perspektiven einzuplanen.

Die Bekanntmachung des Projekts in den zentralen Projektstandorten Frankfurt und Stuttgart erfolgte durch die Verteilung einer Vielzahl von Plakaten, Postkarten und Flyern, sodass Betroffene prinzipiell von dem Beratungsangebot erfahren können. Die Durchsicht einschlägiger Internetseiten zeigt, dass das Modellprojekt auch gut verlinkt ist und das entsprechende Handlungsziel HZ7.1 folglich erreicht wurde. Die Beteiligung der Projektmitarbeiterinnen am nationalen und internationalen Erfahrungsaustausch und an Fachtagungen wie auch die Ausrichtung einer internationalen Konferenz sind wichtige und erfolgreiche Vernetzungsaktivitäten. Insofern kann davon ausgegangen werden, dass auch das entsprechende Handlungsziel HZ7.2 erreicht wurde.

Insgesamt kann man sagen, dass das Modellprojekt in den beiden Projektstädten Frankfurt und Stuttgart trotz einiger Anfangsschwierigkeiten erfolgreich implementiert wurde. Darüber hinaus gelang es dem Projekt, das Beratungsangebot über die in die Evaluation einbezogenen Projektstandorte hinaus auszuweiten und die Zahl der Beratungen zu steigern.²⁹ Während im Jahr 2008 noch 115 Klientinnen und Klienten (Betroffene, professionelle und nicht professionelle Helferinnen und Helfer) beraten und 313 E-Mail-Anfragen von diesen Klientinnen und Klienten bearbeitet wurden, waren es im Jahr 2009 bereits 181 Klientinnen und Klienten mit 378 Anfragen. Zu den fallbezogenen Beratungen kamen jeweils noch über 200 sonstige Anfragen von professionellen Helferinnen und Helfern und Multiplikatorinnen und Multiplikatoren.³⁰

Durch die Ausweitung des Einzugsgebietes eröffnete sich dem Projekt die Chance auf eine Fortführung der Beratungsarbeit nach dem Ende der Modellphase. So ist es den Projektmitarbeiterinnen gelungen, eine finanzielle Beteiligung der Länder Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und Berlin einzuwerben, wodurch die Weiterführung der Onlineberatung in den Jahren 2010 und 2011 sichergestellt ist, obwohl eine Vollfinanzierung der Onlineberatung noch nicht erreicht werden konnte. Trotzdem ist die Verstetigung des Modellprojektes als ein großer Erfolg zu werten, der zeigt, dass die Förderung durch das BMFSFJ eine nachhaltige Entwicklung angestoßen hat.

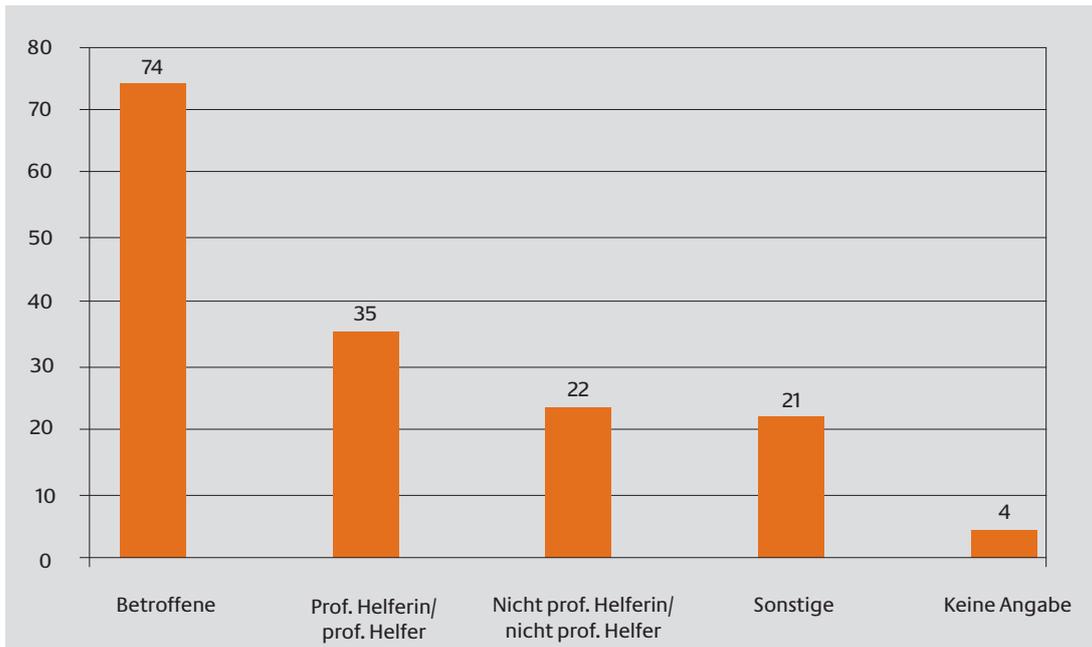
6.1 Zugangswege

Für die Analyse der Zugangswege stehen insgesamt 156 Rückmeldungen aus allen der auf S. 11 genannten Datenquellen zur Verfügung. In diesem Zusammenhang wurden Betroffene, professionelle Helferinnen und Helfer und nicht professionelle Helferinnen und Helfer berücksichtigt. Die statistische Repräsentativität dieser Rückmeldungen ist allerdings nicht gesichert. Außerdem sind die absoluten Zahlen bei den professionellen und bei den nicht professionellen Helferinnen und Helfern sehr gering. Die Ergebnisse müssen also mit der entsprechenden Vorsicht interpretiert werden.

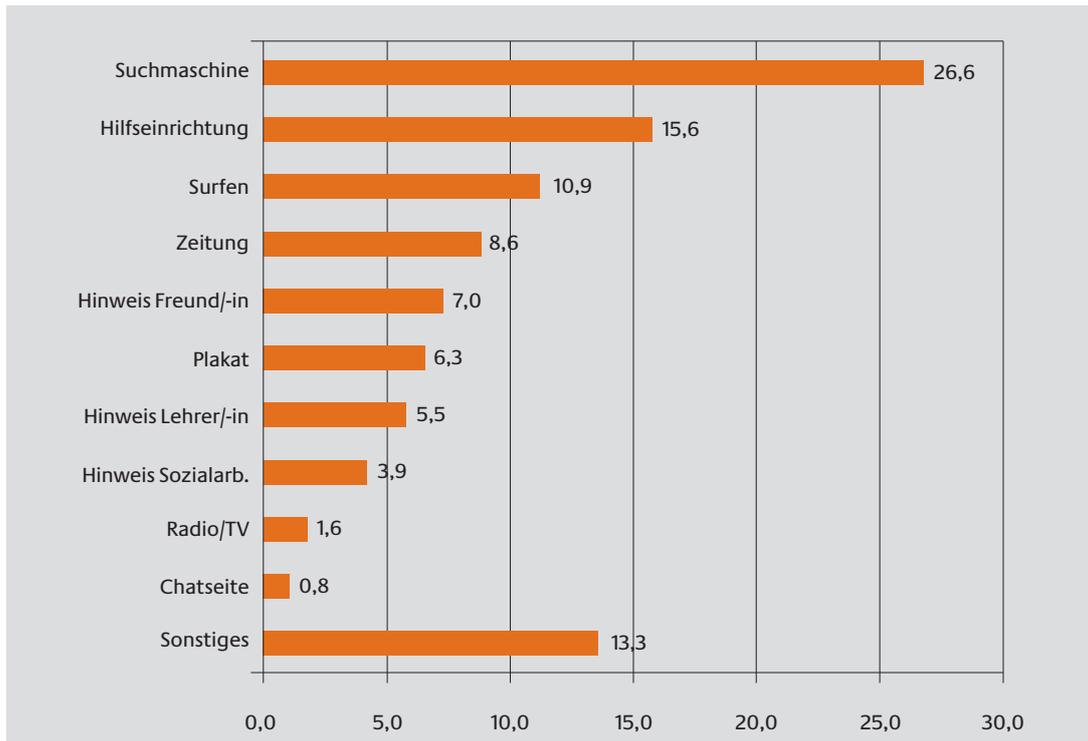
29 So wurden z. B. mehr als 1.500 Plakate und mehr als 15.000 Postkarten verteilt. Vgl. PAPATYA: Jahresbericht 2008. Berlin 2008, S. 3 f.

30 Vgl. PAPATYA: Jahresbericht 2009. Berlin 2009, S. 8.

Abb. 13: Erfasste Gruppen (Angaben in absoluten Zahlen)

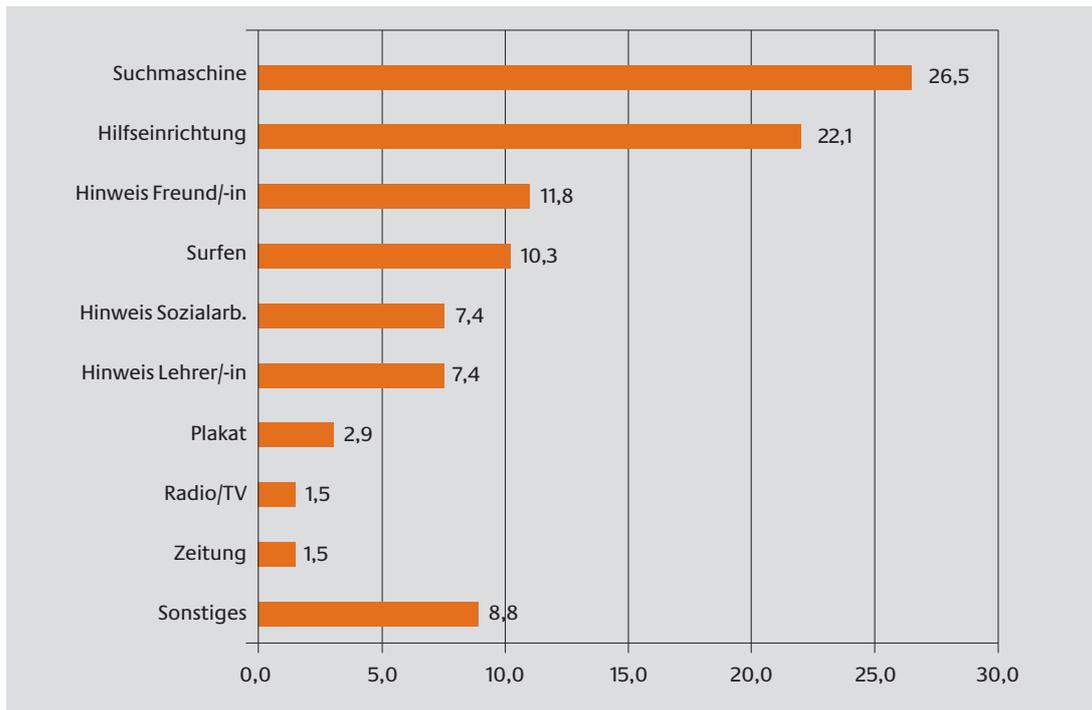


Die Gesamtbetrachtung aller erfassten Gruppen zeigt, dass der Zugang in den meisten Fällen über eine Suchmaschine erfolgt. Nimmt man das Surfen hinzu, dann spielt das Internet als Zugangsweg eine dominante Rolle. Wichtig ist aber auch der Zugang über eine Hilfeeinrichtung. Geringer ist die Bedeutung von Informationen durch Zeitungen und Zeitschriften, Hinweise von Freundinnen oder Freunden, Lehrerinnen oder Lehrern oder Sozialarbeiterinnen oder -arbeitern oder Informationen durch das Plakat. Radio, Fernsehen und Chatseiten spielen nur eine untergeordnete Rolle. Die in den Erhebungsinstrumenten ebenfalls berücksichtigten Hinweise aus der Familie spielen dagegen überhaupt keine Rolle. Unter der Kategorie „Sonstiges“ finden sich so unterschiedliche Zugangswege wie Informationen über eine anonyme Mädchengruppe, Hinweise auf Workshops und Fortbildungsveranstaltungen, Hinweise eines Opferschutzbeauftragten der Polizei, Informationen in der Wikipedia, der Hinweis einer Nachbarin und sogar eine gezielte Nachfrage beim BMFSFJ.

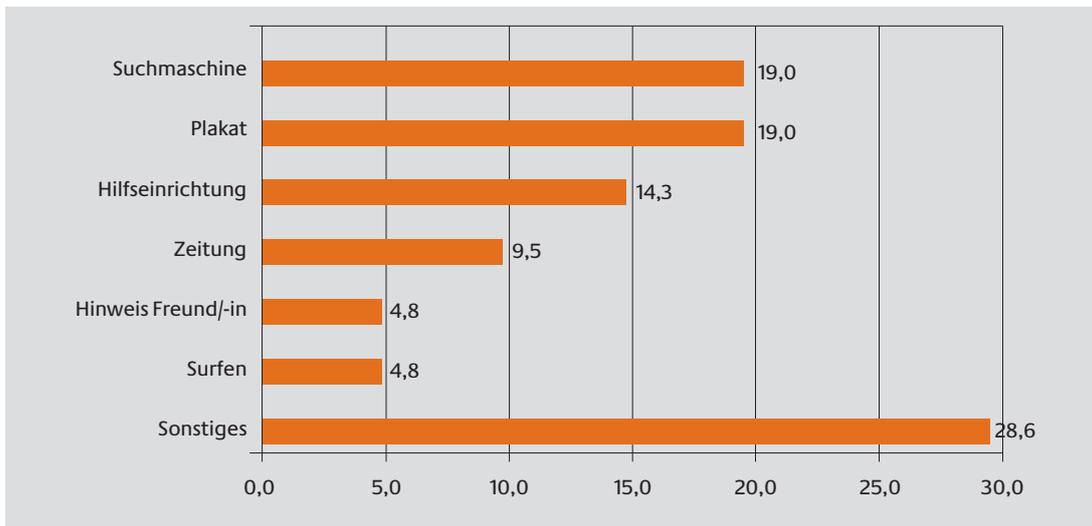
Abb. 14: Zugangswege aller befragten Gruppen (Angaben in Prozent)³¹

Bei den Betroffenen zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei der Gesamtbetrachtung. Auch hier spielt der Zugang über das Internet (Suchmaschinen und Surfen) eine dominante Rolle, gefolgt von Hilfseinrichtungen, Hinweisen von Freundinnen oder Freunden, Sozialarbeiterinnen oder -arbeitern oder Lehrerinnen oder Lehrern. Das Plakat, Radio, Fernsehen, Zeitungen und Zeitschriften spielen nur eine untergeordnete und Hinweise aus der Familie überhaupt keine Rolle.

³¹ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 128).

Abb. 15: Zugangswege der Betroffenen (Angaben in Prozent)³²

Auch bei den professionellen Helferinnen und Helfern ist das Internet (Suchmaschinen und Surfen) der wichtigste Zugangsweg. Hier spielen aber auch das Plakat, Hilfseinrichtungen und Zeitungen und Zeitschriften eine wichtige Rolle. Hinweise von Freundinnen und Freunden spielen dagegen nur eine geringe und Hinweise aus der Familie überhaupt keine Rolle.

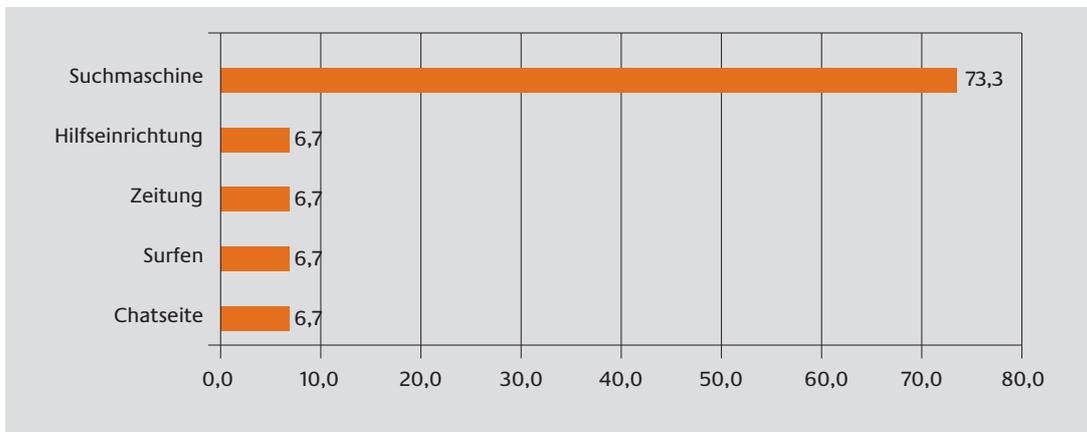
Abb. 16: Zugangswege der professionellen Helferinnen und Helfer (Angaben in Prozent)³³

³² Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 68).

³³ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 21).

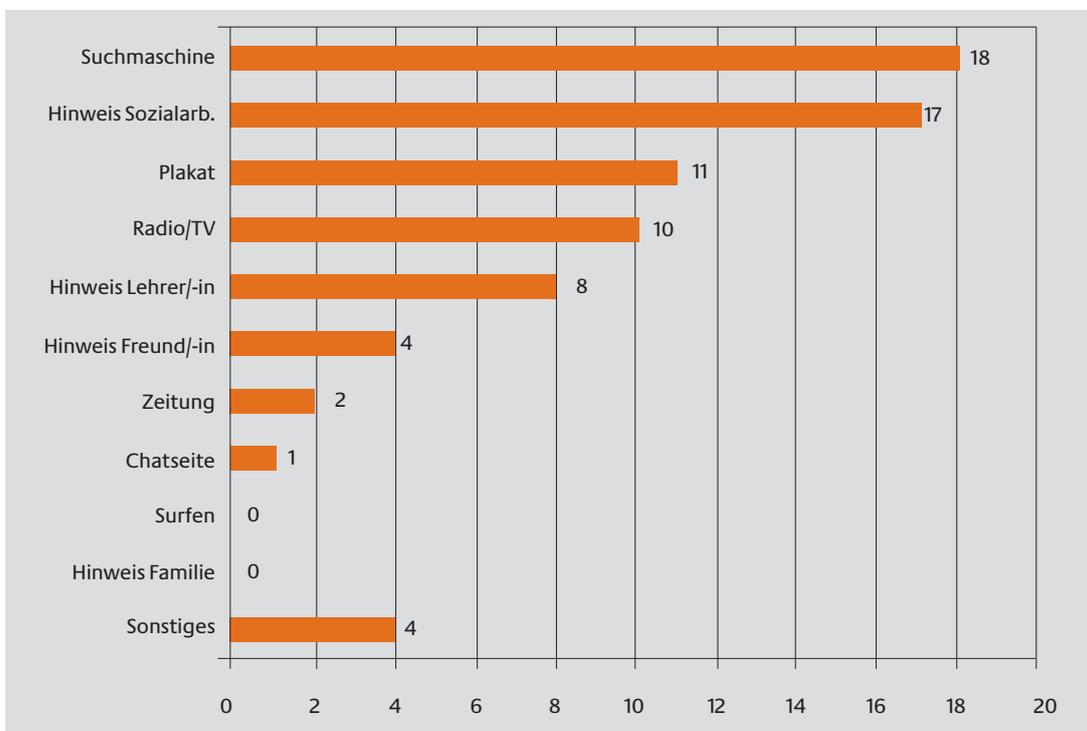
Bei den nicht professionellen Helferinnen und Helfern ist Zugang über das Internet ganz zentral. Alle anderen Zugangswege spielen demgegenüber nur eine geringe Rolle.

Abb. 17: Zugangswege der nicht professionellen Helferinnen und Helfer (Angaben in Prozent)³⁴



In der Zusatzerhebung fragten die SIBEL-/PAPATYA-Mitarbeiterinnen die Ratsuchenden auch nach ihren Vermutungen zu den Zugangswegen zur Onlineberatung. Hierbei waren Mehrfachnennungen zugelassen. Die Vermutungen stimmen insgesamt recht gut mit den oben berichteten Ergebnissen überein, wenn man die Kategorien „Hinweise von Sozialarbeiterinnen und -arbeitern“ und „Zugang über eine Hilfeinrichtung“ einmal zusammenfasst.

Abb. 18: Vermutete Zugangswege (Mehrfachnennungen)



³⁴ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 15).

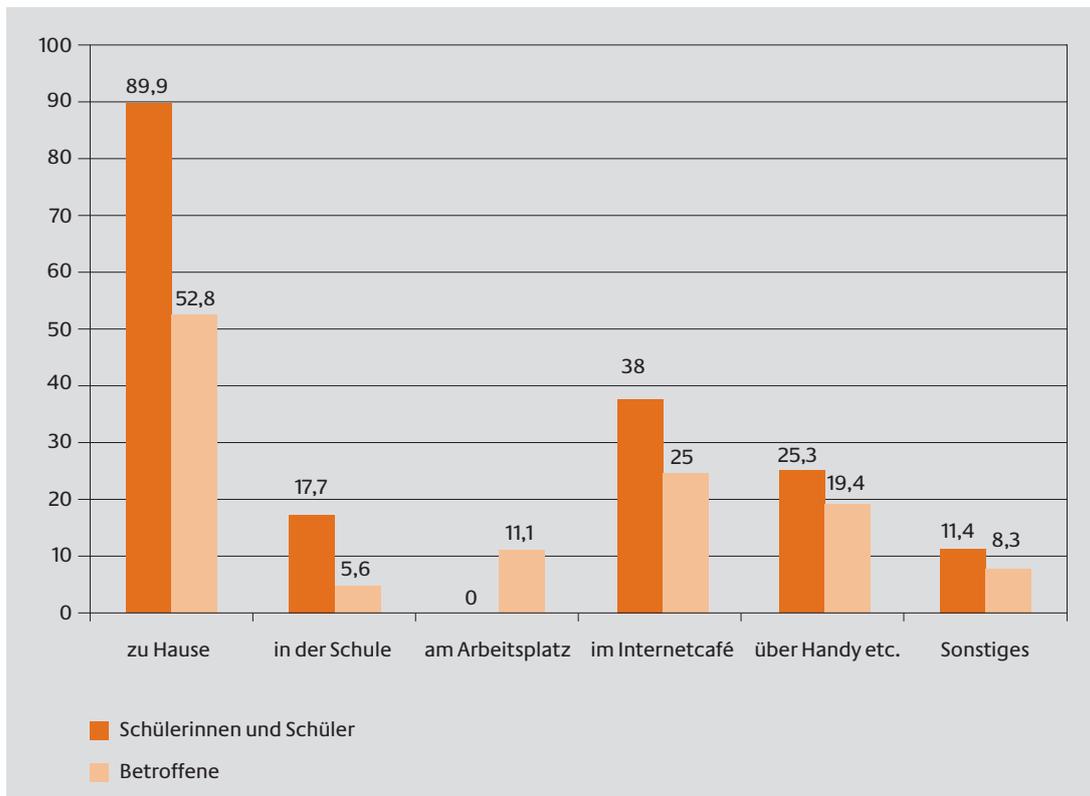
Auch das Mädchenhaus Bremen hat eine Umfrage zu seiner Onlineberatung durchgeführt, an der sich 88 Mädchen beteiligten und in der es u. a. auch um Zugangswege ging. Nach den Ergebnissen dieser Umfrage gelangten 70% der Mädchen über eine Suchmaschine zu der Onlineberatung des Mädchenhauses.

Die Onlineberatung des Vereins „Gegen Vergessen – Für Demokratie“ machte dagegen die Erfahrung, dass es darauf ankommt, möglichst viele Zugangswege durch unterschiedliche Formen der Öffentlichkeitsarbeit zu eröffnen. Erfolg versprechen demnach Maßnahmen wie das Schreiben von Briefen an alle relevanten Träger und Einrichtungen, die Erarbeitung einer guten Position im Suchmaschinen-Ranking, die Einrichtung eines eigenen YouTube-Kanals mit entsprechenden Filmen, die Nutzung von Facebook und Twitter und die Einbindung von Presse, Rundfunk und Fernsehen. „Und das ist natürlich etwas, was man eigentlich täglich weitermachen muss. Mit jeder neuen Öffentlichkeitsarbeitsmaßnahme, das merken wir sofort, steigen die Zahlen.“ (Interview 04: 83)

Andere Onlineberatungen empfahlen außerdem, Flyer und Plakate in verschiedenen Sprachen an Schulen, Jugendzentren, Beratungseinrichtungen, Jugendämter und u. U. auch an Ärztinnen und Ärzte und Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten zu verteilen. Wichtig sei es, Orte zu berücksichtigen, an denen sich Jugendliche bevorzugt aufhielten. Hier kämen auch Diskotheken und Schwimmbäder oder Cafés infrage. Acht der zehn befragten Onlineberatungen hoben ferner die Bedeutung einer persönlichen Vorstellung des Projekts, insbesondere durch Veranstaltungen an Schulen, hervor (s. hierzu auch S. 34).

Interessant ist schließlich noch, von wo Betroffene im Falle eines Falles auf eine Internetberatung zugreifen könnten. Zu dieser Frage liegen sowohl Angaben von den Stuttgarter Schülerinnen und Schülern als auch Daten von 36 Betroffenen vor, die in den Onlinebefragungen hierzu eine Rückmeldung gegeben haben. Interessant ist, dass die Rangfolge der verschiedenen Orte – mit Ausnahme des Arbeitsplatzes, der für Schülerinnen und Schüler noch keine Rolle spielt – sehr ähnlich ist. Erwartungsgemäß können die meisten Stuttgarter Schülerinnen und Schüler problemlos von zu Hause auf das Internet zugreifen. Überraschend ist aber, dass dies auch mehr als die Hälfte der Betroffenen angegeben hat. Die Schule hat als Ort für einen problemlosen Internetzugriff dagegen weder für die Schülerinnen und Schüler noch für die Betroffenen eine große Bedeutung. Wichtiger sind Internetcafés und neue mobile Zugangsmöglichkeiten über Handy etc.

Abb. 19: Wo könntest du problemlos auf eine Internetberatung zugreifen, ohne von anderen gestört zu werden?
(Mehrfachantworten, Angaben in Prozent)³⁵



Resümee

Die Ergebnisse der Onlinebefragungen und der Zusatzbefragung unterstreichen zunächst die große Bedeutung des Internets als Zugangsweg. Eine besonders wichtige Rolle spielen in diesem Zusammenhang die Suchmaschinen. Dieser Befund, der für eine Onlineberatung natürlich nicht überraschend ist, wird auch von den befragten Expertinnen und Experten bestätigt. Folglich ist ein gutes Ranking in den Suchmaschinen von zentraler Bedeutung. Wenn sich für die Schlüsselwörter einer bestimmten Onlineberatung kein gutes Ranking erzielen lässt, sollte daher über internetspezifische Werbemaßnahmen wie den Kauf von sogenannten Adwords nachgedacht werden. Darüber hinaus ist natürlich eine gute Verlinkung wichtig, die sich ja auch auf den Rang einer Internetseite in den Suchmaschinen auswirkt. Zusätzlich können verschiedene andere Maßnahmen im Internet durchgeführt werden, um ein Beratungsangebot dort bekannt zu machen. Beispiele sind Einträge bei Wikipedia, Nutzung von Facebook, Twitter usw. Das Modellprojekt nutzt mehrere dieser Möglichkeiten. So ist es über einschlägige Seiten zum Thema Zwangsverheiratung gut verlinkt, mit Suchwortkombinationen wie „Zwangsverheiratung Beratung“ oder „Zwangsheirat Beratung“ über Suchmaschinen gut auffindbar und es gibt auch in der Wikipedia Informationen zum Projekt.

Wichtig ist aber auch die Weitergabe von Informationen über Hilfseinrichtungen. In unserer Befragung erwies sich der Zugang über Hilfseinrichtungen als der zweitwichtigste Zugangsweg. Es ist folglich sehr wichtig, diesen Einrichtungen Materialien wie Plakate,

³⁵ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der befragten Schülerinnen und Schüler (n = 79).

Flyer und Broschüren zur Verfügung zu stellen. In die Verteilung von Flyern und Plakaten sollten auch relevante Onlineberatungen, die z. B. unter www.beratungsnetz.de aufgeführt sind, einbezogen werden. Hervorzuheben ist ferner, dass sich die Bedeutung der Zugangswege zwischen den Zielgruppen zum Teil erheblich unterscheidet. Für die professionellen Helferinnen und Helfer spielten z. B. auch Zeitungen und Zeitschriften eine beachtliche Rolle. Deshalb sollte auch auf die Verbreitung von Informationen über konventionelle Wege der Öffentlichkeitsarbeit nicht verzichtet werden. Das Modellprojekt hat beispielsweise mehr als 1.500 Plakate und mehr als 15.000 Postkarten verteilt und die Projektmitarbeiterinnen haben in Presseberichten und auch Fachtagungen immer wieder auf die Onlineberatung hingewiesen.

Die bisher berichteten Ergebnisse beziehen sich allerdings nur auf Personen, die bereits den Zugang zu der Onlineberatung gefunden haben. Die Ergebnisse der Schülerbefragung zeigen jedoch, dass es auch unter jungen Menschen erhebliche Vorbehalte gegen solche Internetangebote gibt. Um diese Gruppen nicht von vornherein von einer Nutzung auszuschließen, sollte aus unserer Sicht möglichst auch eine persönliche Vorstellung der Onlineberatung – z. B. in Schulklassen – erfolgen. Denkbar wären in diesem Zusammenhang aber auch Unterrichtsprojekte, in denen die Schülerinnen und Schüler nach möglichen Beratungseinrichtungen im Netz recherchieren, sich zu Probechats anmelden und die Angebote kritisch hinterfragen.

Für Betroffene, die sehr stark kontrolliert werden, kann aber auch der Zugriff auf das Internet ein Problem sein. In den Onlinebefragungen gab allerdings mehr als die Hälfte der Betroffenen an, problemlos von zu Hause auf das Internet zugreifen zu können. Die Schule ist als ein Ort für einen problemlosen Internetzugriff zurzeit noch relativ unwichtig. Schulen sollten in diesem Zusammenhang eventuell prüfen, ob sie für Betroffene die Möglichkeit eines sicheren Internetzugangs schaffen können, sodass diese von dort gefahrlos mit einer Onlineberatungsstelle in Kontakt treten können. Immer wichtiger werden auch neue mobile Möglichkeiten des Internetzugriffs. Dies sollten die Onlineberatungen bei der technischen Gestaltung ihrer Angebote berücksichtigen.

6.2 Zielgruppenerreichung über Plakate, Flyer und Internetseiten

6.2.1 Ergebnisse der Stuttgarter Schülerbefragung

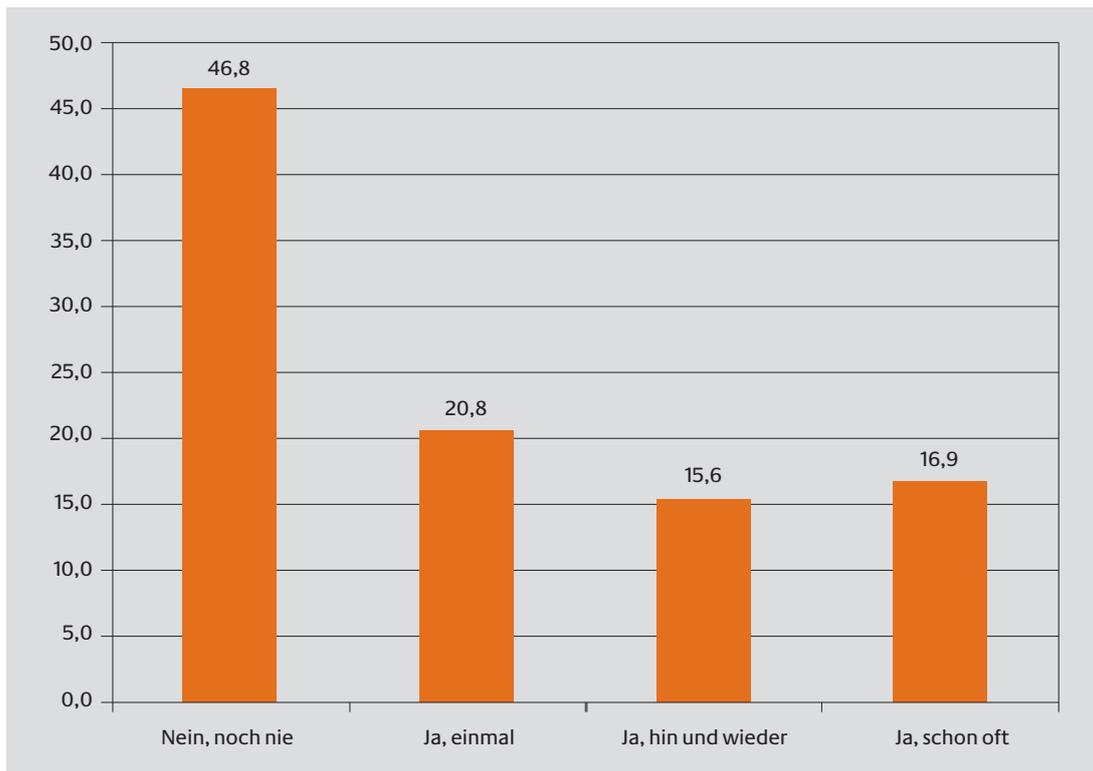
Die Ergebnisse aus der ersten Befragungswelle der Schülerbefragung zeigen, dass es auch unter den Schülerinnen und Schülern der heutigen Generation durchaus Vorbehalte gegenüber einer Beratung per E-Mail oder im Chat gibt. Dem Modellprojekt stellt sich folglich die Aufgabe, solche Vorbehalte gegenüber der eigenen Onlineberatung mit geeigneten Mitteln abzuschwächen oder ganz auszuräumen, um die Inanspruchnahme auch solchen Personen zu ermöglichen, die der Nutzung von internetbasierten Beratungsangeboten kritisch gegenüberstehen. Eine persönliche Vorstellung der Onlineberatung in Frankfurt war aus den auf S. 8 f. genannten Gründen jedoch nicht möglich. Deshalb kann an dieser Stelle nur geprüft werden, ob es gelingen kann, das nötige Vertrauen für eine Inanspruchnahme auch bei skeptischen Personen über die seriöse Gestaltung von Plakaten, Flyern und Internetseiten aufzubauen.

Den Stuttgarter Schülerinnen und Schülern wurde im Rahmen der Wiederholungsbefragung auch das Plakat des Projektes gezeigt.

Abb. 20: Das Plakat zur Bekanntmachung des Projekts



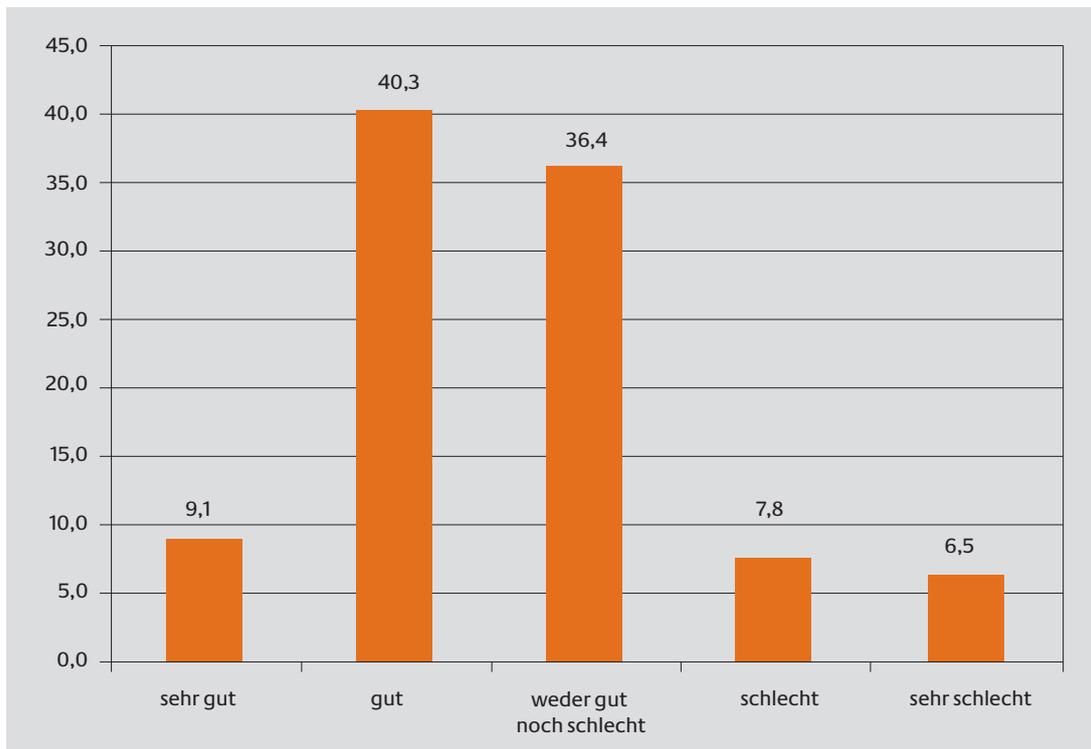
Knapp der Hälfte der befragten Schülerinnen und Schüler war das Plakat bis dahin jedoch noch nicht aufgefallen.

Abb. 21: Ist dir dieses Plakat vorher schon einmal irgendwo aufgefallen?³⁶

Hinsichtlich der Gestaltung des Plakats äußerte fast die Hälfte der Befragten die Ansicht, dass das Plakat Mädchen bzw. junge Frauen in der eigenen Altersgruppe sehr gut oder gut anspricht. 14,3% meinten, dass dies nur schlecht oder sehr schlecht gelingt und 36,4% hatten hierzu keine eindeutige Meinung.

³⁶ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 77).

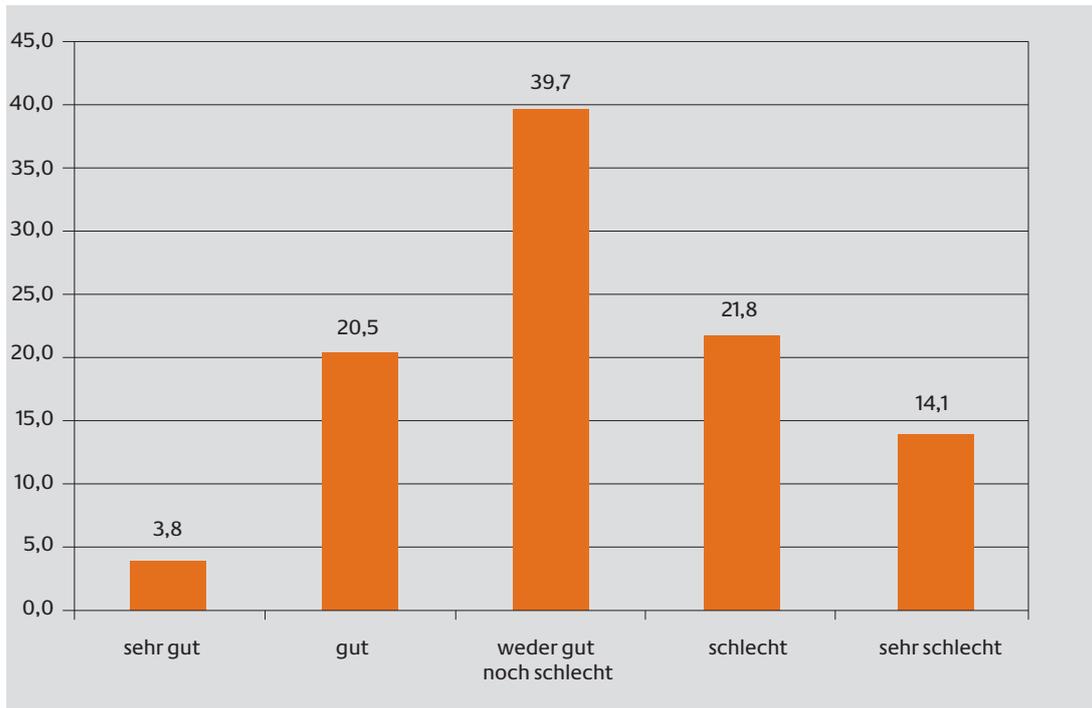
Abb. 22: Wie gut spricht das Plakat deiner Meinung nach Mädchen oder Frauen in deinem Alter an?
(Angaben in Prozent)³⁷



Deutlich skeptischer äußerten sich die Schülerinnen und Schüler bei der Frage, ob das Plakat geeignet ist, Jungen bzw. junge Männer der eigenen Altersgruppe für die genannten Probleme zu interessieren. Hier waren 24,3% der Befragten der Meinung, dass das Plakat hierfür sehr gut oder gut geeignet ist, 35,9% glaubten, dass das Plakat hierfür schlecht oder sehr schlecht geeignet ist und 39,7% hatten hierzu keine eindeutige Meinung.

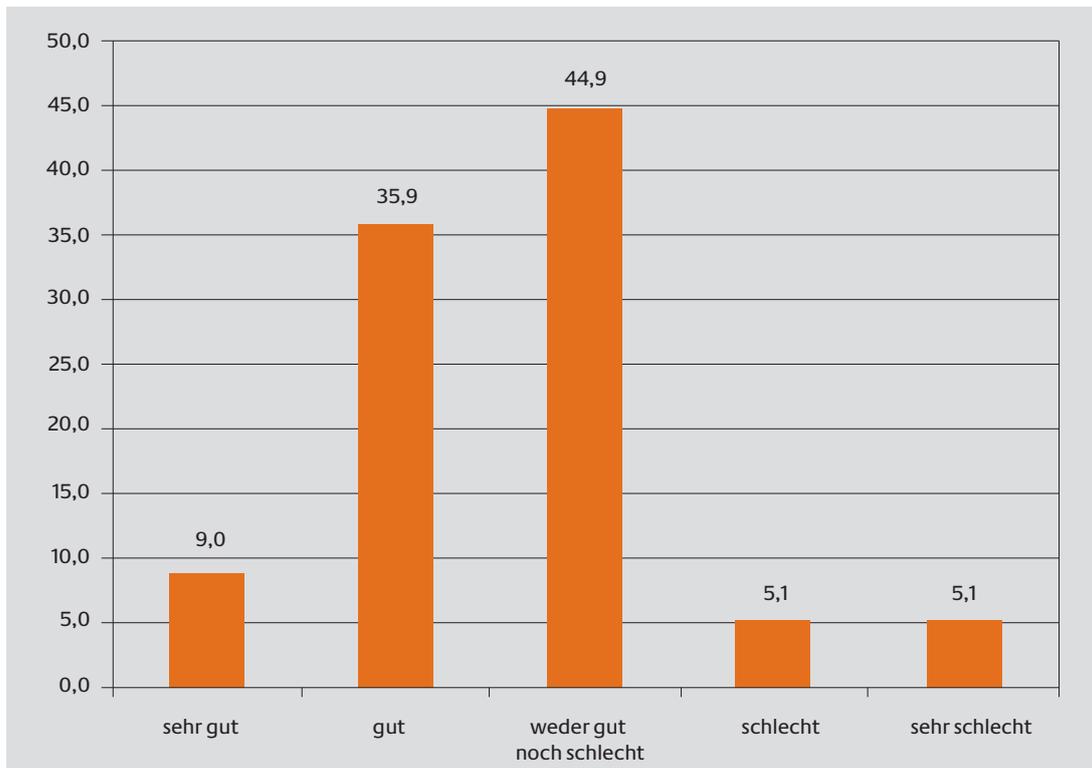
³⁷ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 77).

Abb. 23: Wie gut eignet sich das Plakat deiner Meinung nach, um Jungen oder Männer in deinem Alter für solche Probleme zu interessieren? (Angaben in Prozent)³⁸



Der Gesamteindruck der Schülerinnen und Schüler von dem Plakat war jedoch überwiegend positiv. Nur 10,2% der Befragten gefiel das Plakat schlecht oder sehr schlecht. Allerdings äußerten fast 45% der Befragten keine eindeutige Meinung.

Abb. 24: Wie gefällt dir das Plakat insgesamt? (Angaben in Prozent)³⁹

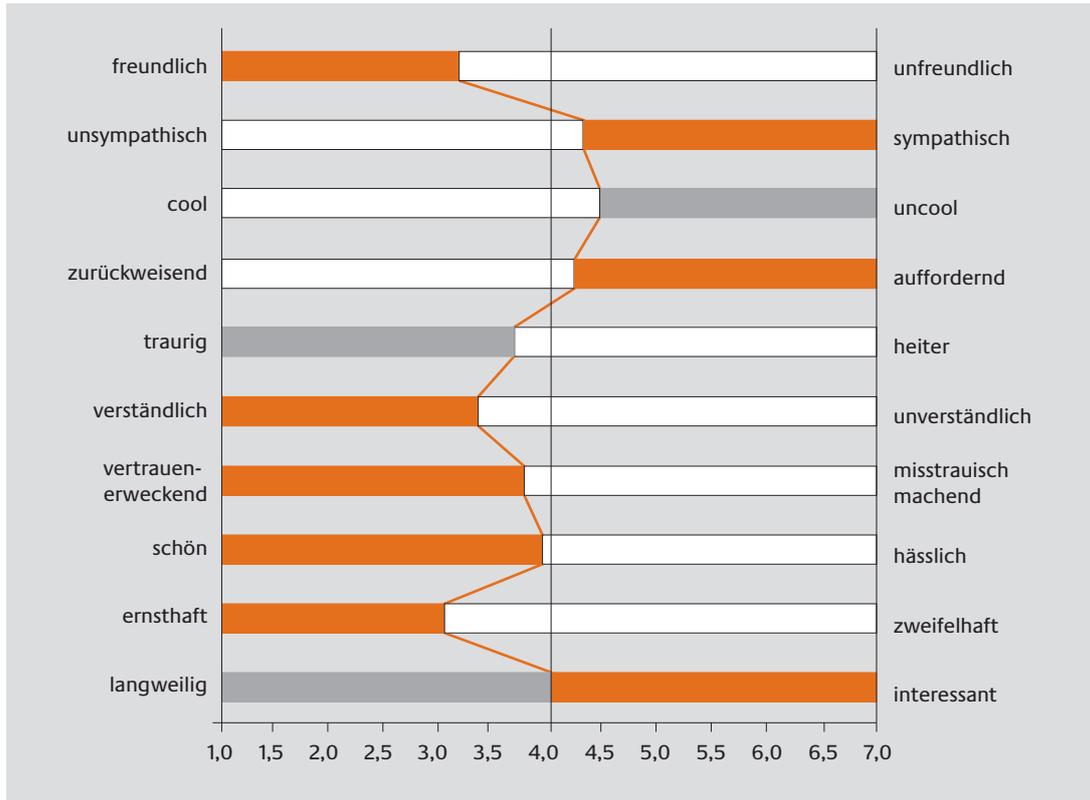


38 Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 78).

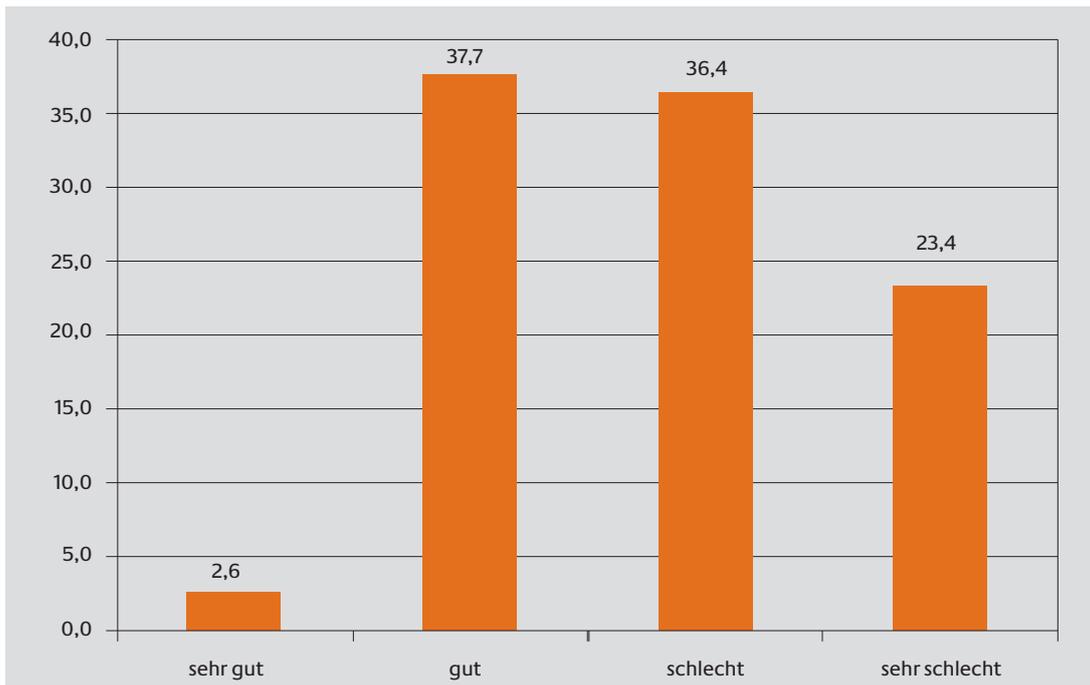
39 Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 78).

Die differenzierte Beurteilung des Plakats mithilfe eines semantischen Differenzials bestätigt den positiven Gesamteindruck. Wichtig ist, dass das Plakat eher freundlich, sympathisch und auffordernd wirkt und somit die Inanspruchnahme erleichtern kann. Mit Blick auf den Aufbau von Vertrauen zu dem Beratungsangebot sind die positiven Werte für die Aspekte „vertrauenerweckend“ und „ernsthaft“ entscheidend. Dagegen deuten die Werte zu den Begriffspaaren „cool/uncool“, „traurig/heiter“ und „langweilig/interessant“ darauf hin, dass das Plakat unter Umständen weniger geeignet sein könnte, um auch bei Nichtbetroffenen ein allgemeines Interesse an dem Thema zu wecken.

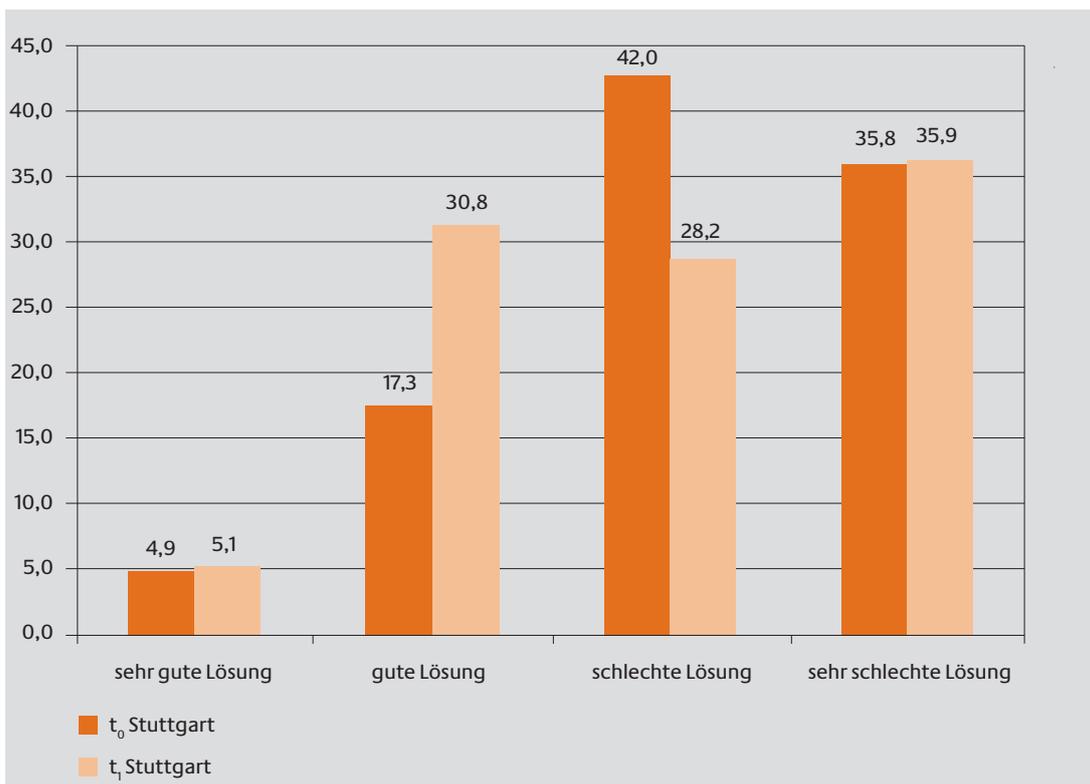
Abb. 25: Semantisches Differenzial zum Plakat



Die Mehrzahl der Schülerinnen und Schüler hatte allerdings Probleme, sich die Internetadresse zu merken, auf die das Plakat hinweist. Nur 40,3% der Befragten gaben an, sich die Internetadresse sehr gut oder gut merken zu können. Dies unterstreicht noch einmal die Bedeutung einer guten Auffindbarkeit des Beratungsangebots über Suchmaschinen (s. hierzu auch die Anmerkungen auf S. 39).

Abb. 26: Wie gut kannst du dir die Internetadresse merken, auf die das Plakat hinweist? (Angaben in Prozent)⁴⁰

Vergleicht man die Ergebnisse der ersten mit der zweiten Stuttgarter Schülerbefragung, dann ist festzustellen, dass bei vielen Schülerinnen und Schülern die Skepsis gegenüber einer Onlineberatung bestehen blieb. Bezüglich des auf S. 21 vorgestellten Fallbeispiels gibt es allerdings mehr Schülerinnen und Schüler, die es für eine gute Idee halten, über das Internet Rat zu suchen. Dieser Unterschied ist jedoch statistisch nicht signifikant.

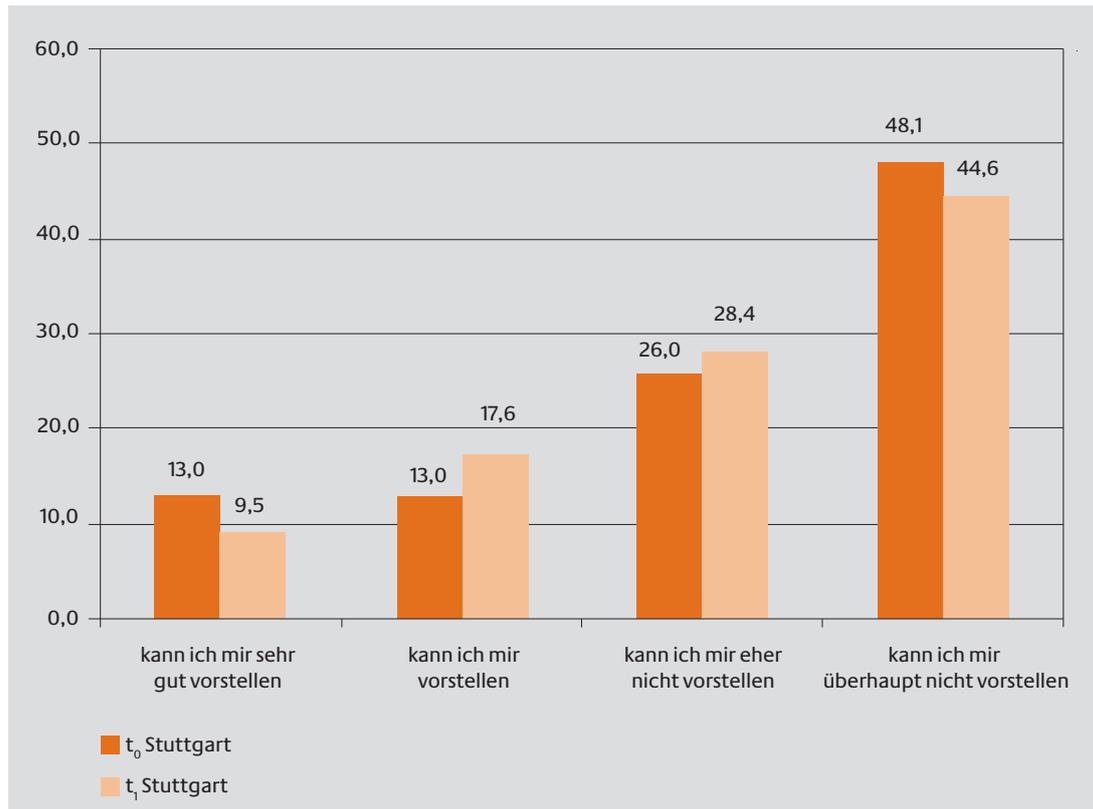
Abb. 27: Meinung zu der Aussage „Anju sollte versuchen, über das Internet Rat zu suchen“ (nur Stuttgarter Schülerinnen und Schüler, Angaben in Prozent)⁴¹

40 Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 77).

41 Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (t₀: n = 81; t₁: n = 78).

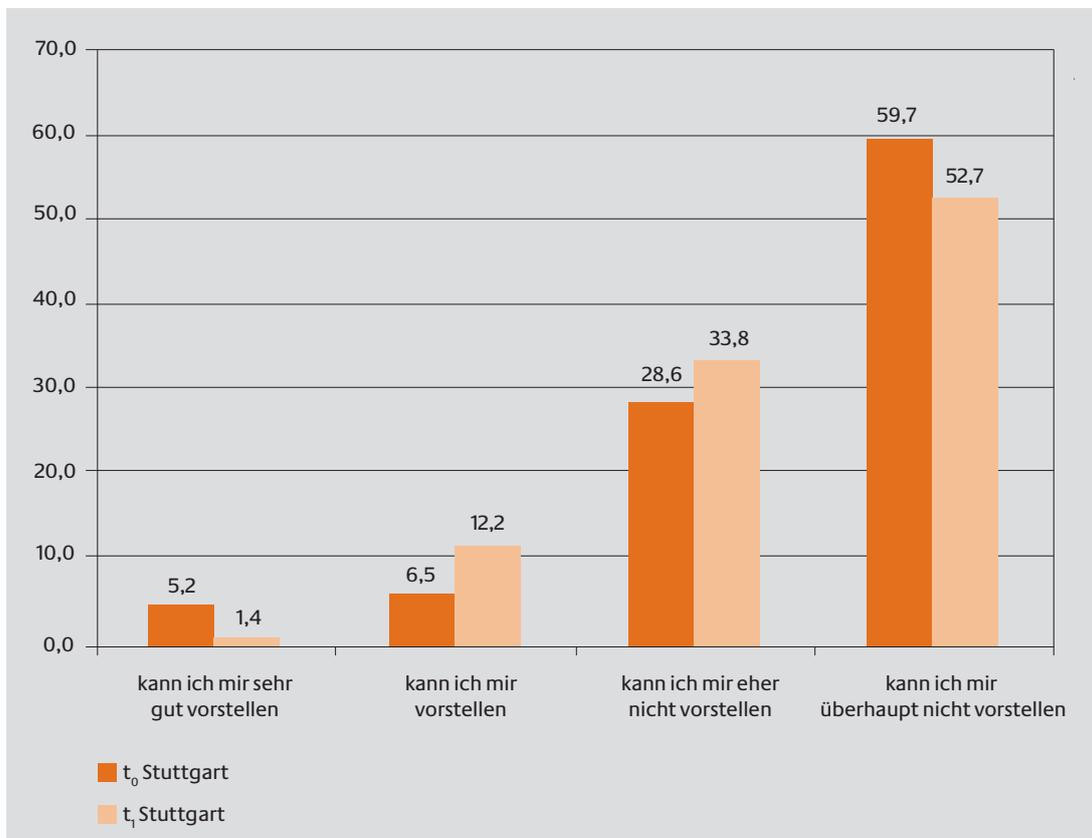
Dass man sich selbst bei Problemen anonym per E-Mail oder per Chat an eine Onlineberatungsstelle wenden würde, können sich die meisten Schülerinnen und Schüler auch zum zweiten Erhebungszeitpunkt nicht vorstellen. Die Unterschiede zum ersten Erhebungszeitpunkt sind statistisch nicht signifikant und müssen als Zufallsschwankungen betrachtet werden.

Abb. 28: Zustimmung zu der Aussage „Stell dir nun einmal vor, dass du selbst Probleme hast und Rat oder Hilfe brauchst. Kannst du dir vorstellen, dich anonym per E-Mail an eine Beratungsstelle zu wenden?“ (nur Stuttgarter Schülerinnen und Schüler, Angaben in Prozent)⁴²



⁴² Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (t₀: n = 77; t₁: n = 74).

Abb. 29: Zustimmung zu der Aussage „Stell dir nun einmal vor, dass du selbst Probleme hast und Rat oder Hilfe brauchst. Kannst du dir vorstellen, dich anonym per Chat an eine Beratungsstelle zu wenden?“ (nur Stuttgarter Schülerinnen und Schüler, Angaben in Prozent)⁴³



Skeptisch bleiben die Schülerinnen und Schüler auch bei der Frage, ob eine anonyme Beratung per E-Mail oder per Chat helfen könnte. Auch hier sind die Unterschiede gering und statistisch nicht bedeutsam.

⁴³ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (t₀: n = 77; t₁: n = 74).

Abb. 30: Würde eine anonyme E-Mail-Beratung helfen können?

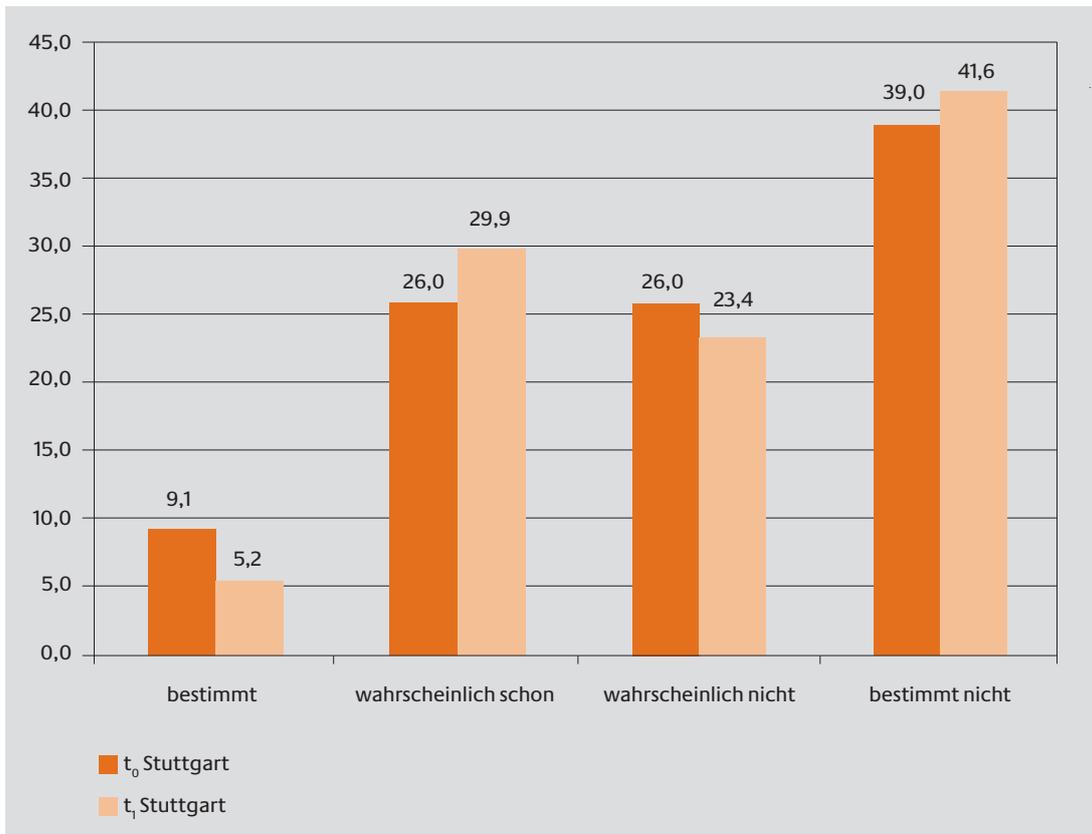
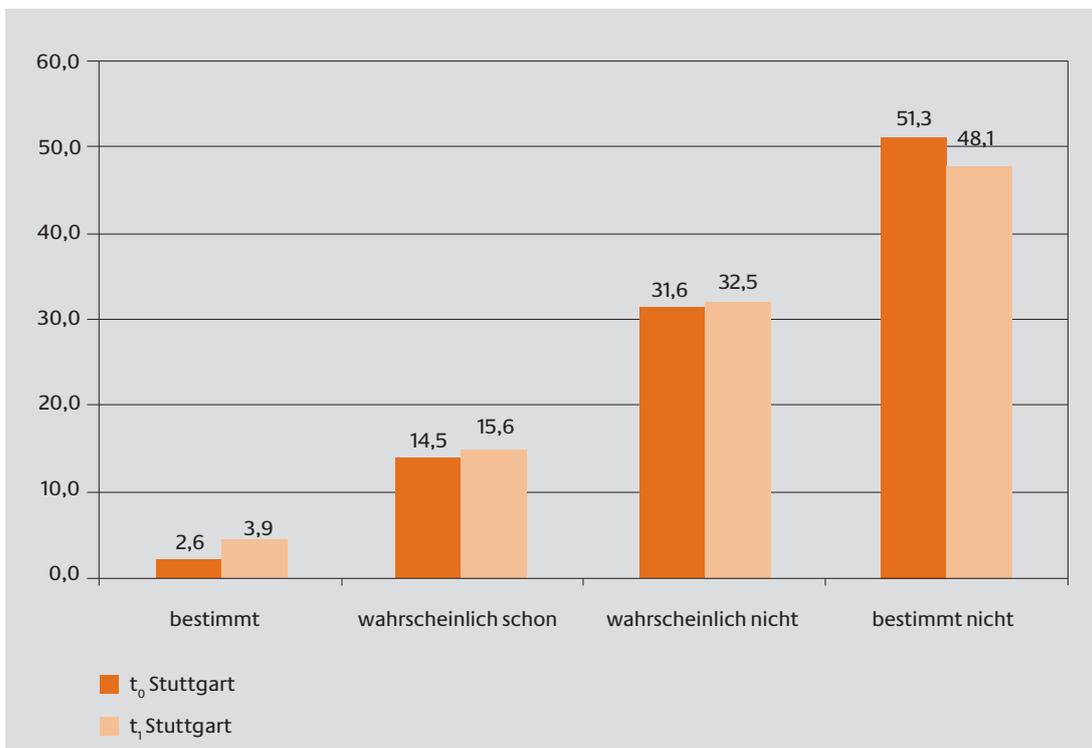
(nur Stuttgarter Schülerinnen und Schüler, Angaben in Prozent)⁴⁴

Abb. 31: Würde eine Beratung in einem Internet-Chat helfen können?

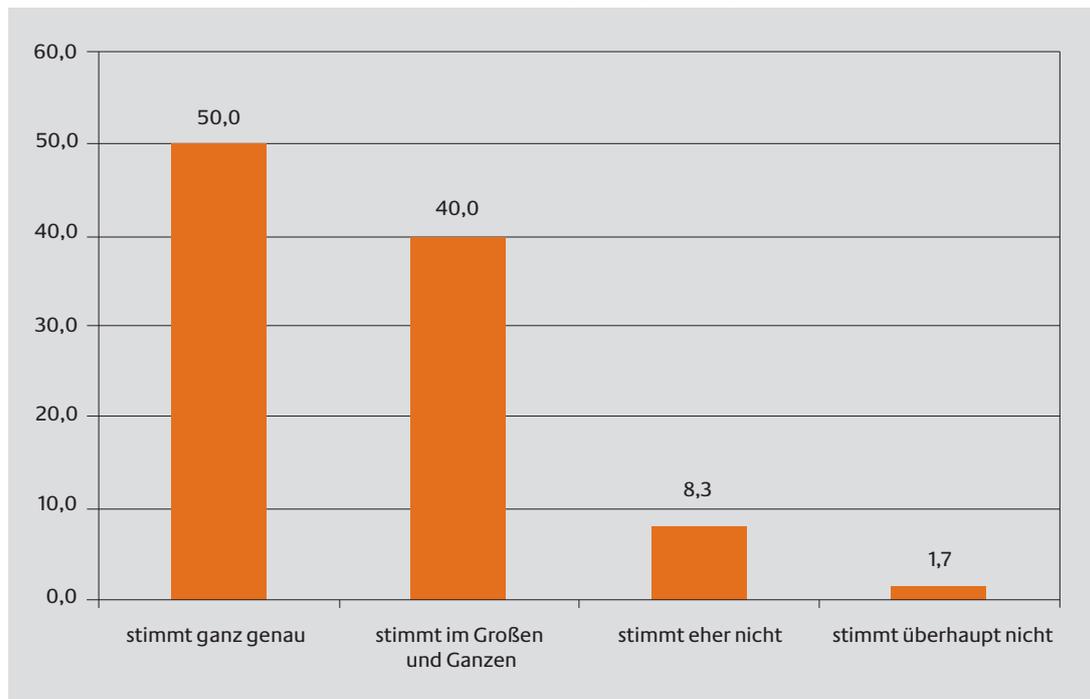
(nur Stuttgarter Schülerinnen und Schüler, Angaben in Prozent)⁴⁵44 Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (t₀: n = 77; t₁: n = 77).45 Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (t₀: n = 76; t₁: n = 77).

6.2.2 Ergebnisse der Onlinebefragung

Wenn Vertrauen ohne persönliche Kontakte aufgebaut werden soll, dann spielt zumindest für diejenigen, die sich ernsthaft für eine Onlineberatung interessieren und die sich im Internet umsehen, auch die Gestaltung der entsprechenden Internetseiten eine wichtige Rolle. Deshalb wurden in der mit der Projekthomepage verlinkten Onlinebefragung unter der Überschrift „Konnten wir Ihnen mit unseren Internetseiten weiterhelfen?“ einige Fragen zu den Internetseiten von SIBEL gestellt.⁴⁶ Bei der Auswertung ist allerdings zu berücksichtigen, dass in die Antworten auch die unmittelbar mit den SIBEL-Seiten verbundenen Internetseiten von PAPATYA einfließen. Die SIBEL und die PAPATYA-Seiten sind hier also als eine gemeinsame Internetpräsenz zu betrachten.

Bezüglich des Informationsgehaltes der Internetseiten des Modellprojektes gaben immerhin 90% der Besucherinnen und Besucher an, jetzt zu wissen, worum es bei der Onlineberatung SIBEL geht.

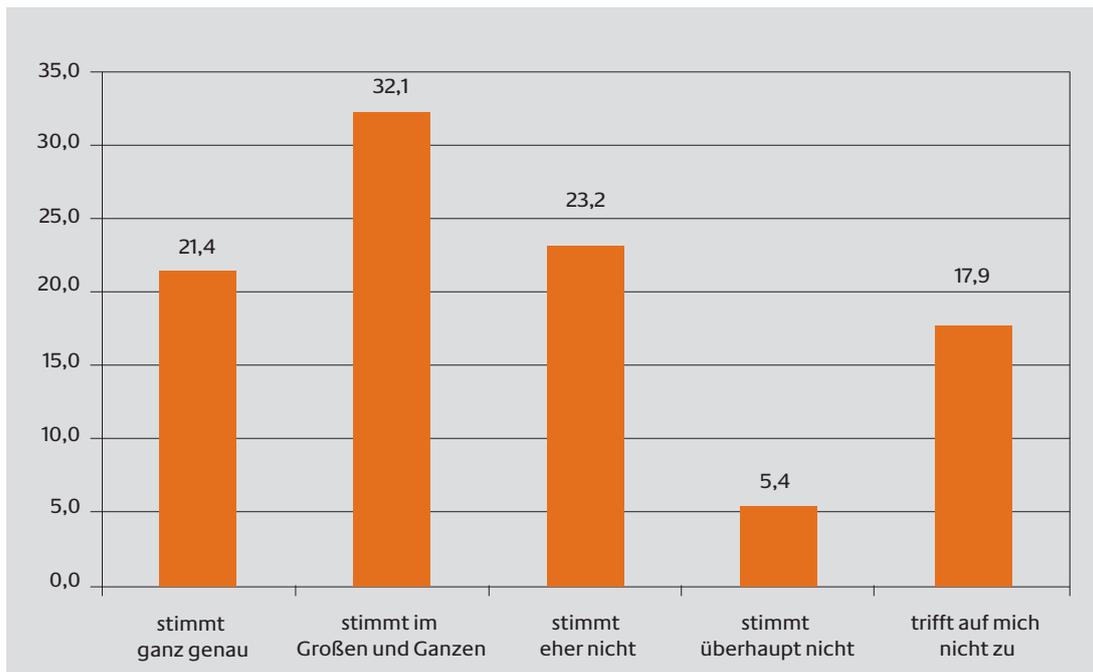
Abb. 32: Ich weiß jetzt, worum es bei der Onlineberatung SIBEL geht (Angaben in Prozent)⁴⁷



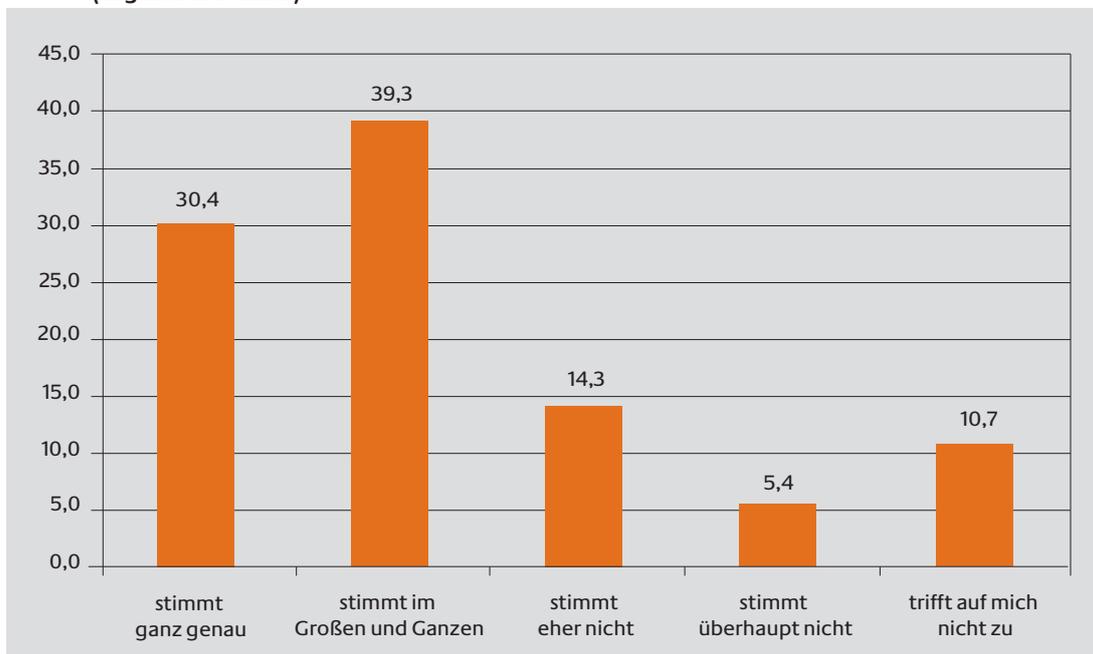
Obwohl das Modellprojekt Zwangsverheiratung in den breiteren Rahmen der innerfamiliären Probleme und der innerfamiliären Gewalt einordnet (s. hierzu auch S. 8), berichteten nur gut 53% der Besucherinnen und Besucher, zu diesen Themen interessante Informationen gefunden zu haben.

⁴⁶ Die Internetseiten von SIBEL sind auf Deutsch und auf Türkisch verfügbar.

⁴⁷ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 60).

Abb. 33: Ich habe interessante Informationen zu familiären Problemen gefunden (Angaben in Prozent)⁴⁸

Beim Thema Zwangsverheiratung gaben immerhin knapp 70% der Besucherinnen und Besucher an, interessante Informationen gefunden zu haben.

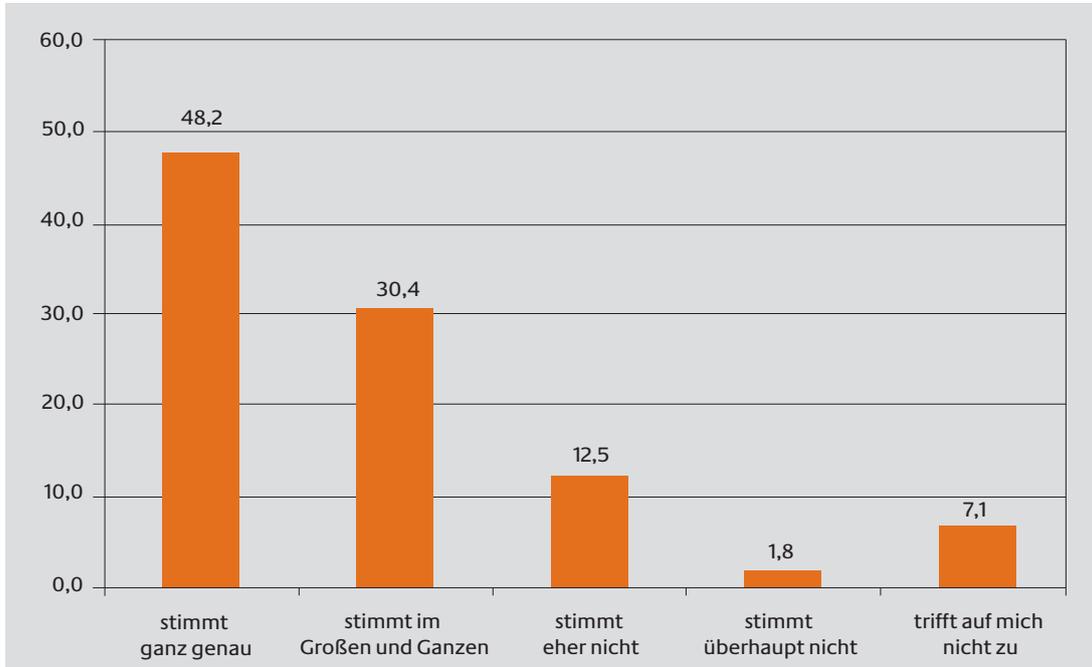
Abb. 34: Ich habe interessante Informationen zum Thema „Zwangsverheiratung“ gefunden (Angaben in Prozent)⁴⁹

48 Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 56).

49 Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 56).

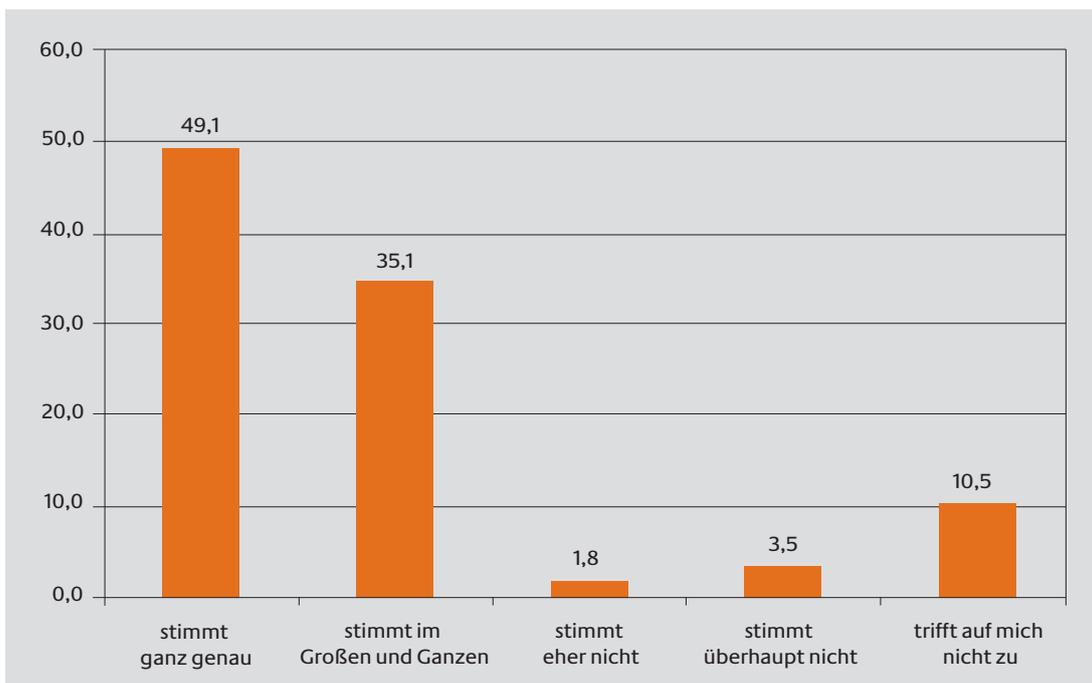
Interessant ist, dass mehr als 78% der Besucherinnen und Besucher angaben, sich jetzt stärker für solche Themen zu interessieren. Die Ursachen für dieses Interesse müssen allerdings nicht zwangsläufig mit den Informationen auf den Internetseiten zusammenhängen.

Abb. 35: Ich interessiere mich jetzt stärker für solche Themen (Angaben in Prozent)⁵⁰



Mehr als 84% der Besucherinnen und Besucher gaben an, jetzt zu wissen, wen man bei familiären Problemen oder bei Zwangsverheiratung ansprechen kann.

Abb. 36: Ich weiß jetzt, wen man bei familiären Problemen oder bei Zwangsverheiratung ansprechen kann (Angaben in Prozent)⁵¹

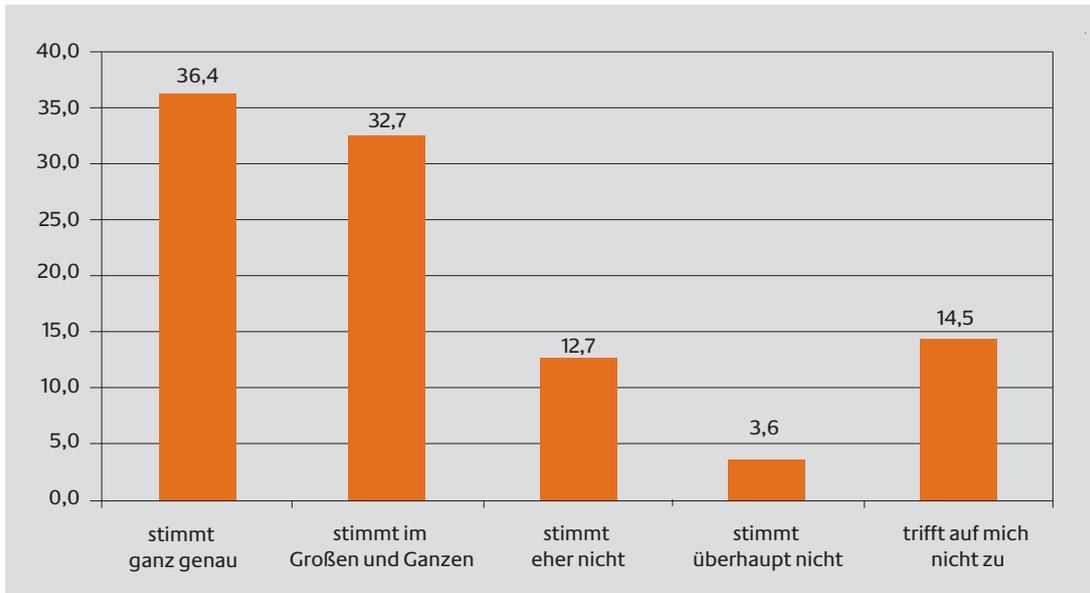


⁵⁰ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 56).

⁵¹ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 57).

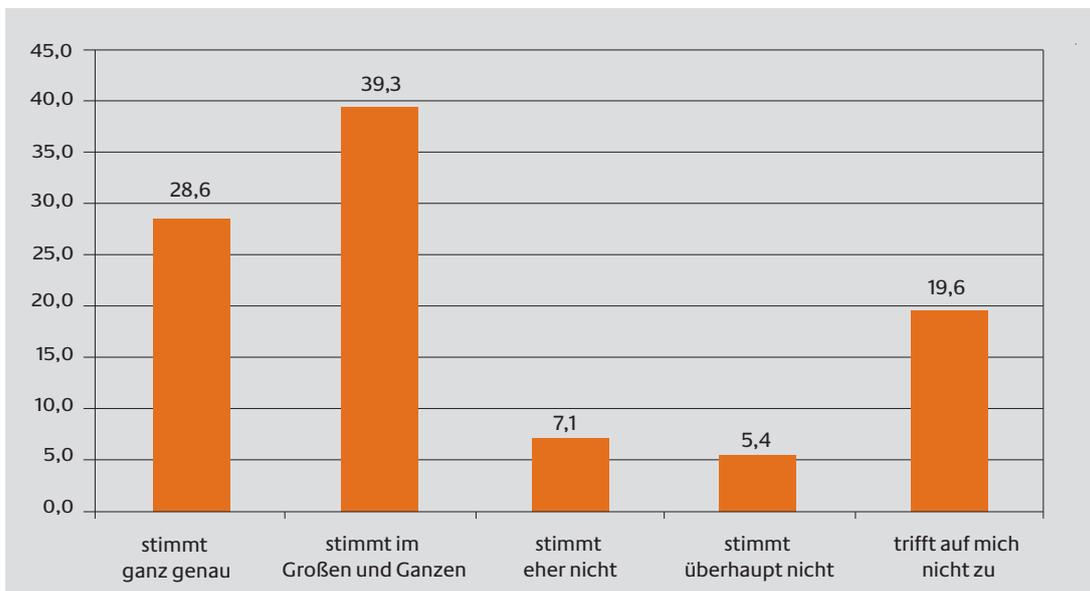
Gut 69% der Besucherinnen und Besucher konnten sich vorstellen, per E-Mail nach Rat oder Hilfe zu fragen. Bei diesen Personen ist offenbar das notwendige Maß an Vertrauen für eine Inanspruchnahme der Onlineberatung auch ohne persönliche Kontakte zu den Projektmitarbeiterinnen vorhanden. Es muss jedoch offenbleiben, wie stark die Gestaltung der Internetseiten zu diesem Ergebnis beiträgt.

Abb. 37: Ich kann mir jetzt eher vorstellen, per E-Mail nach Rat und Hilfe zu fragen (Angaben in Prozent)⁵²



Knapp 68% der Besucherinnen und Besucher konnten sich auch vorstellen, sich telefonisch oder persönlich an eine Beratungsstelle zu wenden. Bei diesen Personen ist demnach ausreichend Vertrauen vorhanden, um auch ein höherschwelliges Beratungsangebot in Anspruch zu nehmen. Auch hier muss aber offenbleiben, wie stark die Gestaltung der Internetseiten zu diesem Ergebnis beiträgt.

Abb. 38: Ich kann mir jetzt eher vorstellen, mich telefonisch oder persönlich an eine Beratungsstelle zu wenden (Angaben in Prozent)⁵³



⁵² Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 55).

⁵³ Die Prozentangaben beziehen sich auf die Zahl der gültigen Antworten (n = 56).

6.2.3 Resümee

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass die Onlineberatung in weiten Bereichen erfolgreich bekannt gemacht wurde. Trotzdem wecken die Ergebnisse der Stuttgarter Schülerbefragung gewisse Zweifel daran, dass HZ3.1 vollständig erreicht wurde und mindestens 50% der Betroffenen sowie der professionellen und der nicht professionellen Helferinnen und Helfer die Onlineberatung in Frankfurt und Stuttgart kennen. Da dieses Ziel aber erst zum Ende der Projektlaufzeit erreicht werden sollte und zu diesem Zeitpunkt keine erneute Befragung in den Projektstädten durchgeführt werden konnte, ist das Erreichen dieses Ziels auch nicht auszuschließen. Das Ziel, wonach die Betroffenen sowie die professionellen und die nicht professionellen Helferinnen und Helfer die Beratungsstelle am Ende der Implementationsphase als vertrauenswürdig ansehen (HZ3.2; HZ3.3), wurde erreicht, wenn man die Ergebnisse der Stuttgarter Schülerbefragung heranzieht. Für diese Einschätzung spricht auch, dass die Internetseiten des Projekts nach den Ergebnissen der Onlinebefragung insgesamt als hilfreich angesehen werden. Zu den Themen familiäre Gewalt und Zwangsverheiratung vermissten jedoch knapp 29% bzw. knapp 20% der Besucherinnen und Besucher interessante Informationen. Über zwei Drittel der Besucherinnen und Besucher hatten aber offenbar ausreichend Vertrauen für die Inanspruchnahme einer Onlineberatung oder einer telefonischen bzw. einer persönlichen Beratung.

Unter den befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schülern gab es aber auch zum zweiten Befragungszeitpunkt noch erhebliche Vorbehalte gegenüber einer anonymen Beratung per E-Mail oder Chat. Diese Vorbehalte haben durch die Strategien der Informationsvermittlung über Plakate und Flyer nicht signifikant abgenommen. Das Ziel, wonach die Schwellenangst bei den Betroffenen und in deren Umfeld am Ende der Implementationsphase gesunken sein soll (HZ3.4), wurde diesen Ergebnissen zufolge nicht erreicht.

VII.

Veränderungen nach der Implementation des Modellprojekts

Es ist zwar nicht ausgeschlossen, dass allein die Bereitstellung von Informationen zu einem gesellschaftlichen Problem Diskussionen auslöst, durch die sich dann im Prinzip auch Meinungen und Einstellungen verändern können – sehr wahrscheinlich ist dies jedoch nicht. Zum einen sind Einstellungen im Allgemeinen recht stabil⁵⁴ und zum anderen hatte fast die Hälfte der befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schüler die Informationen des Projekts zum zweiten Befragungszeitpunkt noch nicht zur Kenntnis genommen. Daher erwarten wir im Sinne der Nullhypothese, dass sich die Einstellungen der Schülerinnen und Schüler im Zeitraum zwischen der ersten und der zweiten Erhebung nicht verändert haben. Gleichwohl sind auch diese Ergebnisse relevant, da sie Rückschlüsse auf die Güte der Daten zulassen. Insbesondere bei größeren unsystematischen Schwankungen im Zeitverlauf hätte man nämlich vermuten müssen, dass die Schülerinnen und Schüler die Fragen entweder nicht verstanden oder nicht ernsthaft beantwortet haben, was die Reliabilität der Ergebnisse infrage gestellt hätte.

7.1 Veränderung von Meinungen und Einstellungen zum Thema „Zwangsverheiratung“

Für die nachfolgenden Berechnungen wurden die Befragungsergebnisse den Schülerinnen und Schülern anhand eines anonymen Codes individuell zugeordnet. Damit bleibt die Anonymität der Befragten grundsätzlich gewahrt, Veränderungen können aber trotzdem individuell nachgezeichnet werden. Insgesamt konnten für den Projektstandort Stuttgart 48 individuelle Verläufe erstellt werden. Die Veränderung von Meinungen und Einstellungen wurde dann mittels t-Tests für abhängige Stichproben überprüft. Das Ergebnis ist eindeutig: Bei keiner der nachfolgend aufgeführten Aussagen gab es eine signifikante Veränderung zwischen dem ersten und dem zweiten Erhebungszeitpunkt. Damit sind die Angaben der Schülerinnen und Schüler insgesamt als recht stabil und zuverlässig einzuschätzen. Es lohnt an dieser Stelle jedoch, noch einmal einen genaueren Blick auf die einzelnen Themen und Ergebnisse der Erhebung zu werfen. Zunächst ging es wieder um das fiktive Fallbeispiel, in dem das Mädchen Anju gegen ihren Willen verheiratet werden soll (s. S. 21). Im Folgenden werden zunächst die Mittelwerte der Zustimmung bzw. der Ablehnung zu den damit verbundenen Aussagen zu beiden Erhebungszeitpunkten aufgeführt.

⁵⁴ Vgl. Heitmeyer, Wilhelm; Mansel, Jürgen: Gesellschaftliche Entwicklung und Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit: Unübersichtliche Perspektiven. In: Heitmeyer, Wilhelm (Hg.): Deutsche Zustände, Folge 6. Frankfurt am Main: Suhrkamp 2008, S. 13–35.

Tabelle 12: Mittelwerte der Meinungen der befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schüler zu einer angemessenen Reaktion auf eine Zwangsverheiratung

(keine signifikanten Mittelwertsunterschiede zwischen t_0 und t_1)

		Mittelwert	N	Standardabweichung	Standardfehler
Paar 1	Anju sollte sich den Wünschen ihrer Eltern fügen, weil es um die Existenz der Familie geht (t_1).	3,21	47	,690	,101
	Anju sollte sich den Wünschen ihrer Eltern fügen, weil es um die Existenz der Familie geht (t_0).	3,19	47	,741	,108
Paar 2	Anju sollte jemanden aus ihrer Familie bitten, dem Vater zu erklären, dass sie Ben nicht heiraten möchte (t_1).	1,73	48	,765	,110
	Anju sollte jemanden aus ihrer Familie bitten, dem Vater zu erklären, dass sie Ben nicht heiraten möchte (t_0).	1,63	48	,733	,106
Paar 3	Anju sollte sich Rat bei Freunden suchen (t_1).	2,00	46	,843	,124
	Anju sollte sich Rat bei Freunden suchen (t_0).	1,85	46	,729	,108
Paar 4	Anju sollte zu einer Beratungsstelle gehen (t_1).	1,87	47	,924	,135
	Anju sollte zu einer Beratungsstelle gehen (t_0).	1,81	47	,770	,112
Paar 5	Anju sollte versuchen, über das Internet Rat zu suchen (t_1).	2,79	48	,874	,126
	Anju sollte versuchen, über das Internet Rat zu suchen (t_0).	2,96	48	,874	,126

1 = eine sehr gute Lösung, 2 = eine gute Lösung, 3 = eine schlechte Lösung, 4 = eine sehr schlechte Lösung

Es fällt auf, dass eine Zwangsverheiratung zu beiden Erhebungszeitpunkten stark abgelehnt wird. Die Mittelwerte zu der Aussage „Anju sollte sich den Wünschen der Eltern fügen, wenn es um die Existenz der Familie geht“ sind zu beiden Erhebungszeitpunkten nahezu identisch und entsprechen in etwa dem Ergebnis in der Gesamtstichprobe zum Zeitpunkt t_0 ($\bar{X} = 3,08$).

Zustimmung erhielten dagegen die Möglichkeiten, in so einer Situation einen Vermittler aus der Familie einzuschalten (Paar 2) oder Rat bei Freunden (Paar 3) oder einer Beratungsstelle (Paar 4) zu suchen. Rat über das Internet zu suchen, wurde im Durchschnitt jedoch für eine schlechte Lösung gehalten.⁵⁵ Auch hier ist der Mittelwertsunterschied nicht signifikant. Allerdings verdecken die Mittelwerte durchaus interessante Tendenzen. So hielten zum Zeitpunkt t_0 insgesamt 61 Stuttgarter Schülerinnen und Schüler die Ratsuche über das Internet für eine schlechte oder sehr schlechte Lösung; zum Zeitpunkt t_1 waren es dagegen nur noch 50.

⁵⁵ In der Gesamtstichprobe beträgt dieser Mittelwert zum Zeitpunkt t_0 3,04.

Tabelle 13: Meinung der befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schüler zu der Aussage

„Anju sollte versuchen, über das Internet Rat zu suchen“ zu den Erhebungszeitpunkten t_0 und t_1

Anju sollte versuchen, über das Internet Rat zu suchen (t_0)		Sehr gute Lösung	Gute Lösung	Schlechte Lösung	Sehr schlechte Lösung	Total
Anju sollte versuchen, über das Internet Rat zu suchen (t_1).	Sehr gute Lösung	1		1	2	4
	Gute Lösung		3	12	8	23
	Schlechte Lösung	3	4	7	8	22
	Sehr schlechte Lösung		5	13	10	28
Total		4	12	33	28	77

Die allermeisten Schülerinnen und Schüler gingen zu beiden Erhebungszeitpunkten davon aus, dass ihre eigenen Eltern nicht versuchen würden, sie zu einer unerwünschten Heirat zu überreden und dass sie ihnen gestatten würden, sich ihren Partner selbst auszusuchen. Auch hier sind die Mittelwerte bei den individuellen Verläufen wieder sehr stabil und entsprechen weitgehend den Ergebnissen der Gesamtstichprobe zum Zeitpunkt t_0 ($\bar{\varnothing} = 3,56$ bzw. $\bar{\varnothing} = 1,20$).

Tabelle 14: Mittelwerte der vermuteten Reaktionen der eigenen Eltern in einer dem fiktiven Fallbeispiel ähnlichen Situation

		Mittelwert	N	Standardabweichung	Standardfehler
Paar 1	Meine Eltern würden auch versuchen, mich zu der Heirat zu überreden (t_1).	3,52	44	,731	,110
	Meine Eltern würden auch versuchen, mich zu der Heirat zu überreden (t_0).	3,68	44	,639	,096
Paar 2	Meine Eltern würden mir sagen, dass ich mir meinen Partner selbst aussuchen kann (t_1).	1,10	48	,309	,045
	Meine Eltern würden mir sagen, dass ich mir meinen Partner selbst aussuchen kann (t_0).	1,10	48	,309	,045

1 = bestimmt, 2 = wahrscheinlich, 3 = wahrscheinlich nicht, 4 = bestimmt nicht

Auch die Meinungen der Schülerinnen und Schüler, die unabhängig vom Fallbeispiel geäußert wurden, erwiesen sich als recht beständig: Im Durchschnitt wurde eine zwangsweise Verheiratung mehr oder weniger stark abgelehnt. Es gibt allerdings eine Ausnahme: Wenn als Konsequenz die Familie verlassen werden muss (Paar 3), bewegen sich die Werte um den Skalenmittelwert von 2,5.

Tabelle 15: Mittelwerte der Meinungen der befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schüler zur Zwangsverheiratung zu den Erhebungszeitpunkten t_0 und t_1

		Mittelwert	N	Standardabweichung	Standardfehler
Paar 1	Ein Mann sollte auf keinen Fall eine Frau heiraten, die er nicht liebt (t_1).	1,33	48	,781	,113
	Ein Mann sollte auf keinen Fall eine Frau heiraten, die er nicht liebt (t_0).	1,17	48	,519	,075
Paar 2	Ein Vater hat das Recht, eine Heirat durchzusetzen und sein Kind notfalls zu seinem Glück zu zwingen (t_1).	3,70	47	,623	,091
	Ein Vater hat das Recht, eine Heirat durchzusetzen und sein Kind notfalls zu seinem Glück zu zwingen (t_0).	3,77	47	,476	,069
Paar 3	Bevor man einen ungeliebten Menschen heiratet, sollte man seine Familie lieber verlassen (t_1).	2,61	46	,906	,134
	Bevor man einen ungeliebten Menschen heiratet, sollte man seine Familie lieber verlassen (t_0).	2,48	46	,863	,127
Paar 4	Eine Frau sollte nicht darauf bestehen, ihren Traummann zu heiraten, wenn sie ihre Eltern dadurch unglücklich machen würde (t_1).	3,09	46	,939	,138
	Eine Frau sollte nicht darauf bestehen, ihren Traummann zu heiraten, wenn sie ihre Eltern dadurch unglücklich machen würde (t_0).	3,20	46	,859	,127

1 = stimme hundertprozentig zu, 2 = stimme eher zu, 3 = stimme eher nicht zu, 4 = stimme überhaupt nicht zu

Ein Mittelwertvergleich für unabhängige Stichproben zwischen allen zu beiden Zeitpunkten befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schülern, die sich entweder als Deutsche sahen oder die sich einer anderen Ethnie zugehörig fühlten, zeigte zu diesen Fragen keine signifikanten Unterschiede. Entsprechend ähnlich sind die in Tabelle 16 aufgeführten Mittelwerte.

Tabelle 16: Mittelwerte der Meinungen der befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schüler zur Zwangsverheiratung nach ethnischer Selbstzuschreibung zum Zeitpunkt t_1

	Ethnische Selbstzuschreibung	N	Mittelwert	Standardabweichung	Standardfehler
Ein Mann sollte auf keinen Fall eine Frau heiraten, die er nicht liebt (t_1).	Deutsch	52	1,38	0,80	0,11
	Ausländisch	27	1,26	0,66	0,13
Ein Vater hat das Recht, eine Heirat durchzusetzen und sein Kind notfalls zu seinem Glück zu zwingen (t_1).	Deutsch	51	3,63	0,77	0,11
	Ausländisch	26	3,35	0,80	0,16
Bevor man einen ungeliebten Menschen heiratet, sollte man seine Familie lieber verlassen (t_1).	Deutsch	50	2,72	0,93	0,13
	Ausländisch	26	2,88	0,95	0,19
Eine Frau sollte nicht darauf bestehen, ihren Traummann zu heiraten, wenn sie ihre Eltern dadurch unglücklich machen würde (t_1).	Deutsch	49	3,06	0,99	0,14
	Ausländisch	27	2,70	0,95	0,18

1 = stimme hundertprozentig zu, 2 = stimme eher zu, 3 = stimme eher nicht zu, 4 = stimme überhaupt nicht zu

Resümee

Zusammenfassend ist zunächst festzuhalten, dass die oben beschriebenen Einstellungen und Meinungen der befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schüler zum Zeitpunkt t_1 nicht signifikant von den zuvor geäußerten Einstellungen und Meinungen abweichen. Hervorzuheben ist, dass eine zwangsweise Verheiratung von den meisten Schülerinnen und Schülern unabhängig von ihrer ethnischen Zugehörigkeit abgelehnt wird. Möglichkeiten der Beratung und Unterstützung über das Internet werden allerdings eher skeptisch beurteilt. Es ist aber möglich, dass sich solche Einstellungen in einer akuten Notlage ändern. Ferner ist im Vergleich der Erhebungszeitpunkte t_0 und t_1 immerhin eine Tendenz zu einer positiveren Beurteilung der Ratsuche über das Internet feststellbar. Aufgrund der vorliegenden Daten ist es aber nicht möglich, die Gründe für diese Tendenz kausal zuzuordnen.

7.2 Wissen über Beratungsangebote und Hilfsmöglichkeiten

Ein wichtiges Mittlerziel lautet: „Die virtuelle Beratungsstelle wird genutzt“ (MZ3). Dieses Mittlerziel wurde u. a. dahin gehend konkretisiert, dass mindestens 50% der Betroffenen, aber auch der professionellen und nicht professionellen Helferinnen und Helfer in Frankfurt und Stuttgart am Ende der Projektlaufzeit die Beratungsstelle kennen (HZ3.1). Als ein Indikator dafür, dass sich das Projekt bei diesem Ziel auf einem guten Weg befindet, kann die Tatsache gelten, dass immerhin 53,3% der zum Zeitpunkt t_1 befragten Stuttgarter Schülerin-

nen und Schüler das Plakat schon einmal gesehen hatten (vgl. Abb. 21, S. 49). Andererseits gaben zum Zeitpunkt t_1 nur 18 Schülerinnen und Schüler (22,8%) im Zusammenhang mit dem Fallbeispiel an, dass sie schon einmal von einer infrage kommenden Beratungsstelle gehört hätten ($t_0 = 21$).

Tabelle 17: Wissen der befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schüler über Beratungsstellen zu den Erhebungszeitpunkten t_0 und t_1

Ich habe schon von einer Beratungsstelle gehört, an die man sich wenden könnte (t_0).				
		Nein	Ja	Total
Ich habe schon einmal von einer Beratungsstelle gehört, an die man sich wenden könnte (t_1).	Nein	49	12	61
	Ja	9	9	18
Total		58	21	79

Nun ist es möglich, dass Informationen über die Onlineberatung nicht mit dem Begriff „Beratungsstelle“ assoziiert werden. Bei der allgemeinen Frage nach Wissen über Hilfsmöglichkeiten im Zusammenhang mit dem Fallbeispiel gibt es immerhin einen leichten Anstieg von 22 auf 25.

Tabelle 18: Wissen der befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schüler über Hilfsmöglichkeiten zu den Erhebungszeitpunkten t_0 und t_1

Ich wüsste, wo ich nach Hilfe suchen könnte (t_0).				
		Nein	Ja	Total
Ich wüsste, wo ich nach Hilfe suchen könnte (t_1).	Nein	38	16	54
	Ja	19	6	25
Total		57	22	79

Der beschriebenen positiven Tendenz steht allerdings ein anderer Trend gegenüber. So gaben zum Zeitpunkt t_1 18 (22,8%) Stuttgarter Schülerinnen und Schüler im Vergleich zu 12 (15,2%) zum Zeitpunkt t_0 an, keine Idee zu haben, wie Anju zu helfen sei. Ferner meinten 33 (41,8%) (t_1) im Vergleich zu 29 (36,7%) (t_0), sich in so einem Fall nicht einmischen zu wollen.

7.3 Resümee

Zunächst ist festzustellen, dass das Plakat zwar von mehr als der Hälfte der Stuttgarter Schülerinnen und Schüler zur Kenntnis genommen wurde, dass sich daraus aber keine nennenswerten Veränderungen bezüglich des Wissens über Beratungsangebote und Hilfsmöglichkeiten ergeben haben. Dies deutet darauf hin, dass die Bedeutung der Informationen nicht adäquat verstanden und verarbeitet wurde. Daher ist zu befürchten, dass die Informationen in einer möglichen Problemsituation in vielen Fällen nicht als handlungsrelevantes Wissen zur Verfügung stehen. Folglich spricht einiges für die Forderung der von den Autoren in einem anderen Zusammenhang befragten Expertinnen, das Thema Zwangsverheiratung an Schulen zu bearbeiten.⁵⁶

⁵⁶ Vgl. Strobl, Rainer; Lobermeier, Olaf: Zwangsverheiratung: Risikofaktoren und Ansatzpunkte zur Intervention. In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.): Zwangsverheiratung in Deutschland. Baden-Baden 2007, S. 67.

VIII.

Evaluation der Beratungspraxis

Im Zeitraum vom 01.08.2008 bis zum 31.07.2010 konnten im Rahmen der Evaluation 100 Beratungsprozesse, die von den Beraterinnen bei SIBEL/PAPATYA seit Beginn der Projektimplementation bearbeitet wurden, qualitativ ausgewertet werden. Da bei der E-Mail-Beratung im Kontext von Zwangsheirat die Anonymität der Betroffenen eine zentrale Rolle spielt, wurden alle E-Mail-Prozesse im Vorfeld der Analyse von den Beraterinnen anonymisiert. Bei dem ausgewerteten Sample handelt es sich um Anfragen von Betroffenen, aber auch von professionellen und nicht professionellen Helferinnen und Helfern. Das Durchschnittsalter der beratenen Klientinnen und Klienten liegt bei 21,4 Jahren, wobei die jüngste Ratsuchende 14 Jahre alt war und die/der Älteste 45 Jahre. Von den 100 Ratsuchenden sind 82 weiblich und 17 männlich. Bei einer Person liegen hierzu keine Angaben vor. 69 E-Mail-Anfragen kamen von direkt Betroffenen, 19 Anfragen von nicht professionellen Helferinnen und Helfern und 12 Anfragen von professionellen Helferinnen und Helfern. Obwohl die Beratung auch auf Türkisch durchgeführt werden kann, wurden nur deutschsprachige Beratungsprozesse in die Auswertung einbezogen. Daraus ergeben sich jedoch keine gravierenden Verzerrungen, da die meisten Beratungen auf Deutsch stattfanden und Beratungen auf Türkisch die Ausnahme waren.

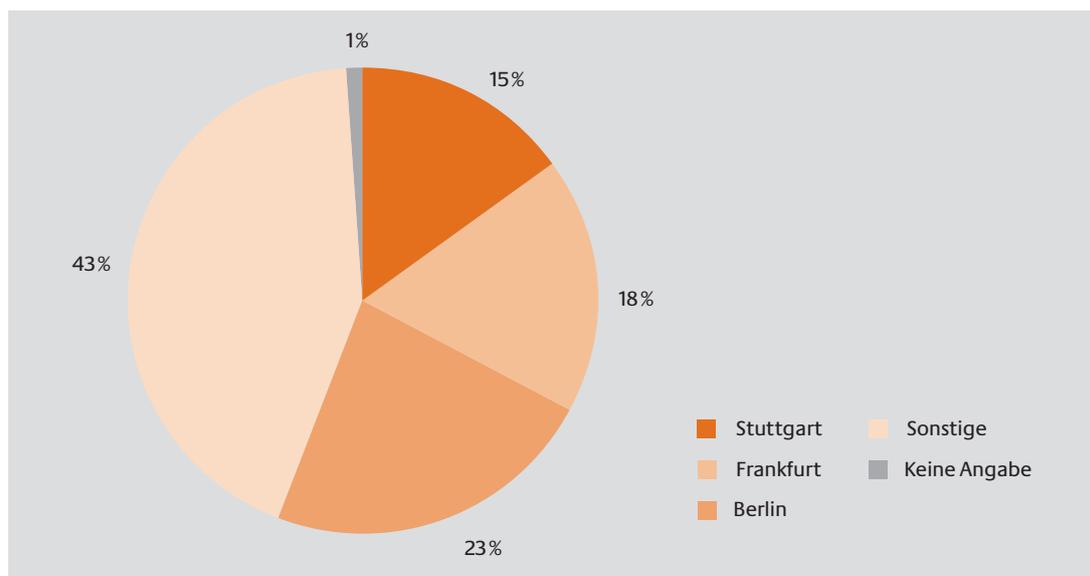
Die Analyse und Bewertung der Beratungsprozesse erfolgte auf der Grundlage der von den Projektverantwortlichen und dem Evaluationsteam gemeinsam explizierten Ziele (s. S. 15). Die Handlungsziele im Zusammenhang mit der Beratung der Betroffenen weisen der Vermittlung von Wissen und Informationen einen hohen Stellenwert zu (HZ4.2, HZ4.4, HZ5.1, HZ6.1). Daneben soll die Beratung die Betroffenen aber auch motivieren, ihr Problem selbst in die Hand zu nehmen (Empowermentstrategien) und sich der Risiken bewusst zu werden (HZ4.3 und HZ6.2). Das Erreichen dieser Ziele im Rahmen einer E-Mail-Beratung ist zwar ambitioniert, aber durchaus realistisch. Für die Zielgruppe der nicht professionellen Helferinnen und Helfer ist es wichtig, dass diese sich in ihrer Unterstützungsbereitschaft wertgeschätzt fühlen (HZ2.2 und die dazugehörige Maßnahme M2.2.1).

Die Rahmung der E-Mail-Beratung ist so gestaltet, dass die Ratsuchenden von sich aus den Kontakt zu den Beraterinnen und Beratern herstellen und die Beraterinnen und Berater auf die Anfragen entsprechend antworten bzw. reagieren. Dies scheint ein wichtiger Punkt zu sein. Anders als in der Face-to-Face-Beratung wollen die Ratsuchenden nicht verantwortlich gemacht werden, was der Fall sein könnte, wenn sie eine Institution oder Behörde aufsuchten. Sie riskieren es nicht, über ein Telefongespräch oder einen persönlichen Kontakt ausgefragt zu werden. Charakteristisch ist, dass die Ratsuchenden die Häufigkeit des Kontakts selbst bestimmen. Die Ratsuchenden schreiben, wann sie wollen, d. h., wenn sie die volle

Kontrolle darüber haben, genau dann Kontakt aufzunehmen, wenn sie das Bedürfnis dazu haben. Sie können also im Gegensatz zu einer Face-to-Face-Beratung mit einer Beraterin Kontakt aufnehmen, wenn der Leidensdruck bei ihnen besonders groß ist. Für die Beraterinnen und Berater hat das den Vorteil, dass sie sich mit der Antwortzeit lassen können und nicht spontan antworten müssen. Ein wichtiger Punkt ist in diesem Zusammenhang, dass das geschriebene Wort von den Ratsuchenden interpretiert wird, wodurch Missverständnisse entstehen können, die unter Umständen nur schwer zu korrigieren sind, weil kein interpersonaler Dialog geführt wird und daher nicht sofort reagiert werden kann.⁵⁷ Die Ratsuchenden haben durch die E-Mail-Beratung einen großen Freiraum, weil sie die Antwortmails zum einen nicht lesen müssen und darüber hinaus die Antworten erst einmal „sacken“ lassen können.

Die ausgewerteten E-Mail-Anfragen stammen zum einen aus den beiden Projektstädten Stuttgart (15 Anfragen) und Frankfurt (18 Anfragen). Weitere 23 Anfragen kamen aus Berlin und 43 aus anderen Städten. In einem Fall konnte die Herkunft der Anfrage nicht zugeordnet werden.

Abb. 39: Herkunft der E-Mail-Anfragen



8.1 Besonderheiten der Onlineberatung

Dass eine Onlineberatung gegenüber einer Face-to-Face-Kommunikation durchaus Vorteile haben kann, ist laut Hintenberger darauf zurückzuführen, dass diese zeitversetzt stattfindet. Hierin liegt seiner Ansicht nach eine gute Möglichkeit, sich ohne den Druck direkten Handelns der Antwort und Intervention zu widmen.⁵⁸ In der theoretischen Diskussion um Onlineberatung werden insbesondere die Möglichkeiten des Schreibprozesses hervorgehoben, welcher dazu dient, Geschehnisse und Umstände nach außen zu bringen und so eine Distanz zum Erlebten zu schaffen:

⁵⁷ Bremer, Sevil: Rat, Unterstützung und Psychotherapie per E-Mail. (Unveröffentlichtes Manuskript), S. 5.

⁵⁸ Vgl. Hintenberger, Gerhard: Der Fokus in der Online-Beratung. Eine Orientierungshilfe im Beratungsgeschehen, e-beratungsjournal.net, 5. Jahrgang, Heft 1, Artikel 4 – April 2009, S. 3.

„Diese Distanz ermöglicht eine Problemlösungsfindung, da ein neuer erweiterter Blickwinkel entsteht. Wenn Menschen ihre Emotionen sprachlich ausdrücken, finden sie Wörter für Situationen, in denen sie sonst vielleicht sprachlos sind, daher kann das Schreiben als kreativer Prozess autonomer und selbstständiger machen.“⁵⁹

Im therapeutischen Sinne übernimmt das Schreiben die wichtige Funktion, dass der Ratsuchende nicht mehr vollständig von einer Situation oder von Problemen bestimmt wird, auf welche er reagiert, sondern mit dem Schreiben wieder ein Handelnder wird.⁶⁰

Weiterhin sind aus den theoretischen Vorüberlegungen zur Onlineberatung folgende Punkte zu nennen, die von Birgit Knatz 2006 entwickelt wurden:⁶¹

- | Onlineberaterinnen und -berater übernehmen die Verantwortung einer einladenden Offenheit gegenüber den Ratsuchenden.
- | Sie „verpflichten“ sich, sich den Hilfesuchenden mit Interesse und Neugier zuzuwenden.
- | Sie sind in der Lage, die Ratsuchenden wahrzunehmen, ohne die Personen und ihre Probleme und Schwierigkeiten vorschnell zu beurteilen, und sie können auf der Grundlage ihrer eigenen Wahrnehmung eine Vorstellung für eine beraterische Intervention entwickeln.
- | Neben allen methodischen Kenntnissen gehört zum Gelingen der Onlineberatung die Herstellung einer tragfähigen und vertrauensvollen Beziehung zu den Schreibenden.
- | Obwohl die Onlineberatung methodisch geleitet ist, ist sie kein technischer Prozess, sondern ein kreativer Akt. Offenheit und Beziehungsorientierung gegenüber den Ratsuchenden begründen sich in der Balance mit eigenen ungelösten Fragen und reaktiven Mustern.
- | Erfolgreiche Online-E-Mail-Beratung passiert in der Balance von Nähe und Distanz.
- | Personenkompetenz schließt die Fähigkeit ein, die Extreme von zu viel Nähe und zu großer Distanz zu meiden. Eine hilfreiche Beziehung umschließt beides. Sie ist emotional nah ohne „aus der Rolle zu fallen“.
- | Die Qualität der Onlineberatung liegt in der Integration von fachlichem Wissen, methodischen Kenntnissen und personaler Entwicklung.

Wenn Beraterinnen und Berater auf E-Mails junger Menschen antworten, dann ist es erforderlich, auf eine Art und Weise zu antworten, die zum einen feinfühlig für den lebensweltlichen Kontext der Ratsuchenden ist und zweitens die Knüpfung eines Kontakts ermöglicht, mit welchem ein Dialog in Gang gesetzt werden kann. Ziel eines jeglichen Beratungsprozesses muss es sein, dass die Beraterin bzw. der Berater dem Klienten oder der Ratsuchenden dabei hilft, Bedingungen zu schaffen, unter denen der Klient oder die Klientin sein oder ihr erklärtes Ziel dann auch erreichen kann.⁶²

Ratsuchende und Beraterinnen und Berater beginnen durch und über das Schreiben einen partnerschaftlichen Dialog, der durch die Anonymität und die Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation gestützt wird. „Die Anonymität in der Onlineberatung för-

59 Knatz, Birgit: Die webbasierte Mail-Beratung. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Onlineberatung. Göttingen 2009, S. 66.

60 Zenner, Bettina; Gielen, Ludo: Ein dialogischer Ansatz in der Online-Beratung. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Onlineberatung. Göttingen 2009, S. 119.

61 Knatz, Birgit: Methodische Konzepte der TelefonSeelsorge im Internet; e-beratungsjournal.net; 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 3; September 2006.

62 De Shazer, Steve: Wege der erfolgreichen Kurztherapie. 9. Auflage, Stuttgart 2005, S. 32.

dert eine offene, neugierige Haltung zwischen Klienten und Beratern. Sie unterstützt damit eine mehr partnerschaftliche Beratungs-Beziehung, in der ein wechselseitiger Austausch zwischen den Gesprächspartnern möglich ist“.⁶³

Die Beratungsqualität im Rahmen der Onlineberatung „SOS-Mail“ lässt sich an folgenden Punkten darstellen:

- | Vertrauensaufbau mit den Ratsuchenden,
- | Auftragsklärung mit den Ratsuchenden,
- | Informationsübermittlung durch die Beratungsstelle SIBEL,
- | Wertschätzung gegenüber den Klientinnen und Klienten,
- | Heraushebung und Herausarbeitung der Eigenverantwortlichkeit von Klientinnen und Klienten,
- | Umgang mit Ambivalenzen aufseiten der Klientinnen und Klienten, insbesondere im Zusammenhang von erfahrener Gewalt und Verbleib in der geliebten Familie,
- | Schutzmaßnahmen für die Hilfesuchenden,
- | rechtliche Informationen,
- | moralische und strafrechtliche Bewertung von Zwangsheirat,
- | Beratungsgrenzen sowie
- | Weitervermittlung an Dritte.

8.2 Kategorien von Beratungsanfragen

Die Beratungsanfragen im Rahmen des Projekts kreisen um die beiden Hauptthemen Zwangsverheiratung und familiäre Gewalt. Innerhalb dieses Rahmens lassen sich vier Bera- tungsdimensionen identifizieren, die aber zum Teil nicht scharf voneinander abgegrenzt werden können, sodass es in mehreren Fällen zu Überschneidungen kommt.

- | Informationsbedarf rund um das Thema familiäre Gewalt
- | Zwangsheirat/familiäre Gewalt
- | Suizidandrohungen im Kontext familiärer Gewalt
- | Orientierungslosigkeit/Handlungsunsicherheit

Berücksichtigt werden muss außerdem, dass es sich um E-Mail-Anfragen handelt, die unter Umständen nur einen Ausschnitt der familiären Situation widerspiegeln:

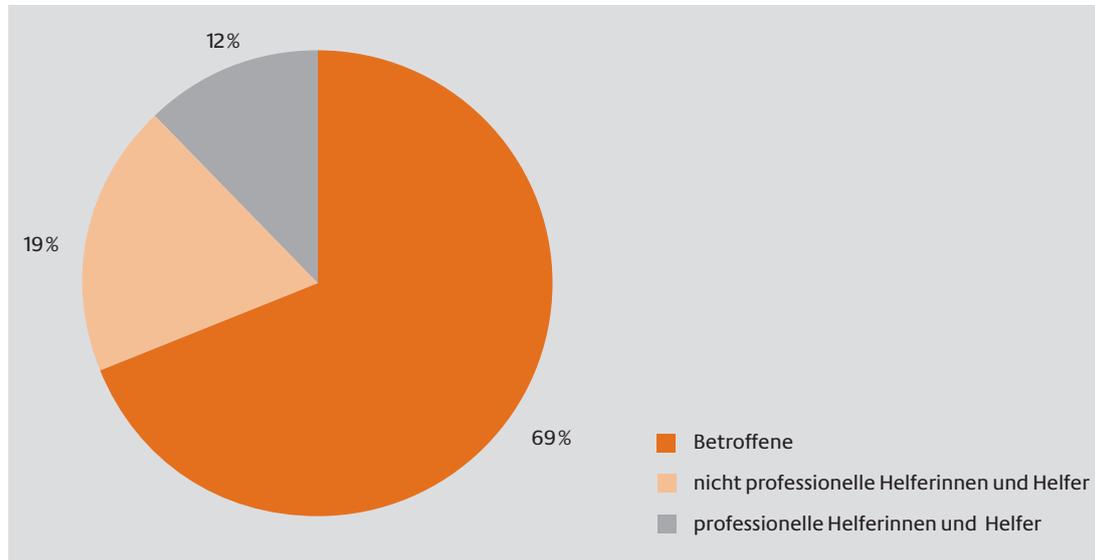
„Entgegen der Interaktion von Angesicht zu Angesicht ist allein durch die mediale Situation, [...] das übliche ‚Abchecken‘ der anderen Person nicht möglich. Die körperlich nicht anwesen- den ‚Interaktionspartner‘ und damit auch Beraterinnen und Ratsuchende sind auf die beidseitig bewusst angebotenen bzw. nicht angebotenen Informationen angewiesen.“⁶⁴

63 Zenner, Bettina; Gielen, Ludo: Ein dialogischer Ansatz in der Online-Beratung. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen 2009, S. 117.

64 Brunner, Alexander: Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen 2009, S. 38.

Von den hundert ausgewerteten Fällen gehören 69% zur Gruppe der Betroffenen, 19% zur Gruppe der nicht professionellen Helferinnen und Helfer und 12% zur Gruppe der professionellen Helferinnen und Helfer.

Abb. 40: Kategorien Ratsuchender



Gegenstand der Beratungsanfragen sind in der Regel akute Notlagen, die sich um die Themen Zwangsheirat, übersteigerte familiäre Autorität, aber auch um familiäre Gewalt bis hin zur Todesangst drehen.⁶⁵

Ratsuchende:

„Liebe ..., das mit dem Schrank war mein Bruder, er hat gesagt, dass mein Leben in seiner Hand ist und er es auslöschen kann und dann hat er meinen Kopf an die Ecke geschlagen. Ich war erst in dem Krankenhaus wieder wach. So ist es schon oft, und in dem Krankenhaus kennen die uns auch schon gut. Ich weiß nicht, warum er das gemacht hat, er meint das nicht böse, glaube ich [...] Ich liebe mein Familie und meinen Glauben, aber ich möchte auch mein Kind lieben dürfen und mein Leben auch. Hört sich blöd an und meine Träume sind aber da. Ich möchte morgen dort in diesem Frauenhaus anrufen und mit ihnen reden ob ich zu ihnen kommen darf nächste Woche. [...] Sie sind ein guter Mensch, bitte, ich habe viel Dank für Sie, weil Sie mir meine Angst viel weggenommen haben.“ (Beratung 080: 40–44)

Neben akuten Notlagen gibt es aber auch allgemeine Anfragen zur Zwangsheirat, Anfragen mit rechtlichem Charakter sowie Anfragen von Ratsuchenden, die sich in einer altersgemäßen Orientierungssuche im Rahmen ihrer Identitätsarbeit befinden.⁶⁶ Während die Anfragen zu akuten Notlagen, zum allgemeinen sowie zum rechtlichen Informationsgewinn für alle drei Kategorien von Ratsuchenden gelten, sind die Beratungsanfragen, die sich der Kategorie Orientierungssuche zuordnen lassen, auf die Gruppe der direkt Betroffenen beschränkt.

⁶⁵ Alle Fallbeispiele wurden anonymisiert. Aus Gründen der Lesbarkeit wurden Rechtschreibung und Zeichensetzung überarbeitet; der Inhalt wurde jedoch nicht verändert.

⁶⁶ Fend, Helmut: Entwicklungspsychologie des Jugendalters. 2. durchgesehene Auflage, Opladen 2001, S. 409.

Die von uns ausgewerteten Beratungsanfragen haben gemein, dass die Ratsuchenden einem sehr hohen psychischen Leidensdruck ausgesetzt sind, der sie motiviert hat, die E-Mail-Beratung in Anspruch zu nehmen. Dies trifft auch für nicht professionelle Helferinnen und Helfer wie Freundinnen und Freunde oder Bekannte zu. Lediglich von einigen professionellen Helferinnen und Helfern wurden die Anfragen aus einem Arbeitszusammenhang heraus gestellt, wobei ein eher allgemeiner Informationsbedarf vorlag. Auch diese Anfragen waren jedoch in der Regel dringend.

Anfragen von Betroffenen

In der Gruppe der unmittelbar Betroffenen ist ein enormer psychischer Leidensdruck zu beobachten. In erster Linie suchen solche Personen Hilfe, die unter einer übersteigerten familiären Autorität leiden. Bei vielen liegt eine Androhung oder konkrete Gefahr der Zwangsverheiratung vor, bei einigen ist aber der familiäre Kontrollwahn Anlass genug, um sich Unterstützung zu suchen. In vielen Fällen wird die familiäre Problematik von der Situation begleitet, dass ein Partner oder eine Partnerin von der Familie nicht akzeptiert wird bzw. dass deren Existenz die Familientradition gefährdet. An dieser Stelle möchten wir betonen, dass Zwangsheirat in den von uns untersuchten Fällen nicht auf spezifische Milieus, wie z. B. bildungsferne Milieus, begrenzt ist.

Ratsuchende:

„Ich bin 20 Jahre alt, bin eine Türkin, wohne mit meiner Familie zusammen. Ich war vor einem Jahr mit einem Iraker zusammen. Als meine Eltern es erfahren haben, haben sie mich in die Türkei geschickt, um mich von ihm fern zu halten. Ich habe meine Schule abgebrochen, war damals auf'm ernährungswissenschaftlichen Gymnasium, Eingangsstufe. Ich habe dort in Istanbul eine Therapie gemacht, die mir eigentlich gar nicht geholfen hatte. Ich komme aus dem asiatischen Bereich von X. Dort bin ich fast 2 Monate im Dorf gewesen, wo ungefähr nur 15 Leute, wenn überhaupt, leben. Ich war damals noch in der Depressionsphase und hatte mit meinem Nachbarn Kontakt aufgebaut. Wir haben nur telefoniert und SMS geschrieben. Mehr war da nicht. Das ist alles schon ein Jahr her, und meine Mutter ist dieses Jahr in Urlaub gegangen. Und hat das mitbekommen, aber alles sehr falsch und sehr übertrieben, wurde für Sachen beschuldigt, was ich eigentlich gar nicht gemacht habe. Und meine Mutter glaubt mir gar nichts, sie hat sowieso kein Vertrauen zu mir. Ich habe Angst, dass mein Vater es rausbekommt und dass ich dann nicht mehr zu Hause bleiben kann, weil ich Angst vor Ehrenmord habe. Deshalb muss ich von zu Hause weg, wenn er es erfährt, aber ich weiß nicht wohin. Ich erhoffe eine Hilfe von Ihnen, weil ich selber nicht mehr weiter weiß.“ (Beratung 001: 7)

Oder:

Ratsuchende:

„Ich habe echt große Probleme und habe mich deswegen erkundigt, und mir wurde die Seite genannt. Ich bin Moslem und Albanerin. Wie man ja schon kennt, ist es uns Mädchen nicht erlaubt, einen Freund zu haben. Seit 9 Monaten bin ich aber mit meinem Freund M. zusammen, und ich weiß und spüre, er ist der Richtige. Er hielt in schlechten und in guten Zeiten zu mir und hat mich nicht nur seelisch, sondern wo es ging unterstützt, ob finanziell oder was ich auch brauchte. Es gibt nichts, was er nicht für mich tut und was ich nicht für ihn tue. Ich musste das 9 Monate vor den Eltern geheim halten, und es war die Qual jeden Tag mit der Angst, sie finden es

heraus und was dann geschieht?? Nun ja, wie man sich vorstellen kann, lastete auf mir ein hoher Druck, der mich auch psychisch fertig gemacht hat. Mein Freund plante dann auch noch mit mir in Urlaub zu fahren, und ich wusste, ich musste es ihnen mal langsam sagen. Denn ich hielt es auch kaum noch aus. Ich plante von zu Hause weg zu gehen, da die Angst, sie würden mich schlagen oder umbringen, zu hoch war, denn ich bekam schon öfter Drohungen wie ‚Wenn du das und das tust, bringen wir dich um.‘ In dem Brief erklärte ich, warum ich weg ging und dass ich es nicht mehr aushielt, immer eingesperrt zu bleiben wie ich es immer zu Hause war. Ich bereute es erst auch sehr, weil meine Eltern mir trotz allem sehr leid taten. Ich weinte den ganzen Abend und wollte zurück. Mein Freund aber sagte mir, es war die richtige Entscheidung. Auf jeden Fall – ich lass jetzt auch einiges aus – meine Eltern konnten durch Freunde und Bekannte herausfinden, wo ich bin und kamen mit meinem Bruder zu meinem Freund. Sie stürmten praktisch das Haus und schrien wie ich das tun kann und was ich mir dabei gedacht habe und machten allen Angst mit Drohungen, dass allen was passieren wird, wenn ich nicht nach Hause komme und erzählten Lügen, damit mein Freund sich von mir abwendet. Es war der Horror. Sie packten mich und aus Angst, dass sie meinem Freund oder seiner Familie was tun würden, ging ich mit. Sie drohten, dass nicht nur sie sondern die ganze Familie meines Vaters kommen würde und sie umbringen würden. Ich muss sagen, sie schlugen mich nicht aus dem Grund, weil sie dachten, indem sie mir Lügen erzählen und ihm Lügen erzählen und Drohungen aussprechen, dass ich wieder zur Vernunft komme. Sie redeten mir ein, er wäre ein Fehler, er ist kein Albaner und alle Deutschen bzw. xxx sind zu keiner Beziehung fähig, sie können nicht lieben. Ich mache mir das Leben kaputt und viel, viel, viel Unsinn. Ich dachte auch, nachdem sie meinem Freund so viele Lügen erzählt hatten (sie waren hin, hatten gesagt, ich hätte immer noch einen anderen nebenbei gehabt, obwohl das nie stimmte, es gab nur ihn und keinen anderen) und sie würden das alles für ihn tun, dachte ich, er würde mich verlassen oder nichts mehr mit mir zu tun haben, aber ein Wunder geschah und er hielt trotzdem zu mir. Er sagte mir, erst wenn man ihn töten würde, würde er mich aufgeben und dann auch nur, weil er nicht mehr auf dieser Welt ist. Naja, jetzt sitze ich zu Hause, muss mir dauernd irgendwelche Sachen anhören und Beschimpfungen von meinem Vater und Bruder und Drohungen, dass er sich selber umbringt, wenn ich das nicht tue, was sie sagen. Ich habe jetzt solche Angst, ich will auf jeden Fall zu meinem Freund, aber ich habe Angst, er tötet sich. Er sagt das bestimmt 20-mal am Tag. Ich bin mit den Nerven am Ende und weiß nicht mehr weiter. Manchmal denke ich an Selbstmord, aber dann hält mich der Gedanke, was ich meinem Freund antue und dass Gott mir das Leben geschenkt hat, damit ich es schätze. Aber ich kann so nicht mehr. Was soll ich tun? Wo soll ich hin? Wie verhinder ich, dass die sich was antun??? Ich kann einfach nicht mehr, wie soll das weitergehen? Ich kann meinen Freund zwar aufgeben, aber ich weiß, dann werde ich bis zum Lebensende unglücklich und werde auch nicht lange leben. Helft mir bitte! Kurz und knapp am besten, ich muss hier weg, ich muss raus, sonst tue ich mir was an. Ich hab so lange schon darüber nachgedacht, und ich weiß, die werden mich verheiraten. Ich halte es nicht aus. Ich bin 21 Jahre und Kurdin. Das Problem dabei ist, die werden mich suchen, meine Familie, und mich finden, da bin ich mir ziemlich sicher. Ich weiß nicht wie weit mein Vater gehen kann, ich könnte ihm aber zutrauen, dass er mich umbringen wird, wenn er mich gefunden hat. Meine Frage an euch ist, wie und wo kann ich mich ‚verstecken‘, und wie ist es mit dem Namen, kann man den ändern? Bitte helft mir ...“ (Beratung 003: 6–10)

An dem vorliegenden Textausschnitt wird deutlich, dass E-Mail-Anfragen eine so gehäufte Ansammlung von Problematiken beinhalten können, dass eine eindeutige Auftragsklärung nur schwer möglich ist. In dem Beispiel wird vollständige Verzweiflung deutlich, bei welcher sich Selbstmordgedanken mit Trennungsabsichten aus der Familie mischen. Neben suizidalen Problematiken sind aber Fälle von familiärer Gewalt und konkreter Todesangst seitens der Ratsuchenden stärker vertreten.

„Ich heiße Laila ..., bin 15 und komme aus Stuttgart. Ich besuche die 10. Klasse des Gymnasiums. Meine Eltern kommen aus Pakistan, ich bin aber hier in Stuttgart geboren. Mein größtes Problem ist mein Vater. So wie viele pakistanische Väter denkt er, mit aggressivem Verhalten könnte man am meisten erreichen. Er ist sogar so weit gegangen und hat mich schon versucht zu töten, ist aber schon eine Weile her und ich weiß gar nicht mehr, was ihn so aufgeregt hat. Die Lage hier spitzt sich langsam immer mehr zu, und ich weiß nicht mehr weiter. Ständig schreit er rum und sagt, wenn es so weiter gehe schicke er mich nach Pakistan zu meiner Oma. Eigentlich mache ich ja nichts. Ich gehe auch relativ selten raus. Wenn meine Eltern arbeiten sind, treffe ich mich meistens mit meinem Freund, aber auch nicht so lang. Sein Vater ist aber auch Alkoholiker und schlägt ihn und seine Mutter. Könnten wir zwei zusammen mit Ihrer Hilfe eine Unterkunft in Berlin finden? Ich und meine Mum hatten mal ausgemacht, dass ich einmal pro Woche etwas mit meinen Freunden machen darf, aber da meine Eltern sehr launisch sind, kann ich meistens nicht mal das machen. Ich habe 2 Brüder [...]. Der 17-jährige beschützt mich meistens, aber langsam hat er auch keine Lust mehr. Ich möchte gerne mein Abi machen, aber wenn mein Vater sich weiterhin so verhält, kann ich das nicht mehr lange durchhalten. Den Gedanken, in eine Pflegefamilie mit meinem Freund zu gehen, hatte ich schon lange, weiß aber nicht, wie ich das hinkriegen soll. Ich hoffe, Sie können mir irgendwie helfen, hier rauszukommen.“ (Beratung 025: 7–30)

Anfragen professioneller Helferinnen und Helfer

Die zweite Kategorie an Anfragen stammt von professionellen Helferinnen und Helfern. Diese sind in der Regel in allgemeinen Beratungsstellen für Migrantinnen und Migranten tätig bzw. werden mit der Problematik im Rahmen ihrer alltäglichen Arbeit, beispielsweise in Notunterkünften, konfrontiert. Zu dieser Kategorie wurden auch Lehrkräfte hinzugezählt, um eine klare Trennung zu Beratungsanfragen von Freundinnen und Freunden und Bekannten vorzunehmen, die im Rahmen der Untersuchung als nicht professionelle Helferinnen und Helfer gekennzeichnet wurden. Ein Beispiel für eine Anfrage einer professionellen Helferin liegt mit der folgenden E-Mail vor.

Ratsuchende:

„Sehr geehrte Damen und Herren, ich bin Mitarbeiterin des Caritas ..., dort arbeite ich im Jugendmigrationsdienst. Ich habe es leider häufig mit jungen türkischen Migrantinnen und Migranten zu tun, die oft von Zwangsheirat bedroht sind. Ich weiß leider nicht, wie ich mit den jungen Menschen umgehen soll. Ich hatte erst letzte Woche einen Anruf von einer Familie, die ihren jungen Sohn verheiraten will. Der Sohn ist mit einem deutschen Mädchen zusammen. Wie soll ich mich dort verhalten, soll ich Kontakt zum Jugendamt aufnehmen, damit der junge Mensch aus der Familie kann, oder was? Oder davor die Woche habe ich eine junge Frau ins Frauenhaus gebracht. Hätte ich den Mann anzeigen sollen? Ich weiß einfach nicht, wie ich mit den Angehörigen umgehen soll. Ich freue mich, von Ihnen zu hören, ich bedanke mich im Voraus bei Ihnen und verbleibe ...“
(Beratung 69: 5–13)

Erstaunlich ist in dem vorliegenden Beispiel, dass selbst Fachdienste bei dem Phänomen Zwangsheirat Handlungsunsicherheiten aufweisen. Allerdings wird die E-Mail-Beratung auch für kollegiale Fallbesprechungen genutzt, wie in dem folgenden Beispiel deutlich wird. Die anfragende Therapeutin steckt in einem längeren Beratungsfall zur Zwangsheirat, in dem die Klientin bereits eine Identitätsänderung und ein Verlassen der Familie hinter sich hat. Sie berät ihre Klientin nach professionellen Gesichtspunkten der systemischen Beratung und kommt an den Punkt, an dem ihr für die weitere Beratung fachspezifisches Spezialwissen fehlt. Sie hofft, dieses Wissen im Rahmen der E-Mail-Beratung zu erhalten.

„Im Internet bin ich auf Ihre Einrichtung aufmerksam geworden, vielleicht können Sie mir weiterhelfen? Mein Name ist ..., derzeit Psychotherapeutin in Ausbildung. In einem Erstgespräch stellte sich heute eine junge Frau bei mir vor, die vor 10 Jahren zwangsverheiratet werden sollte, fliehen konnte und ins Zeugenschutzprogramm aufgenommen worden ist.

*Nun haben vor ca. 1,5 Jahren die Eltern den jetzigen Namen, Wohnanschrift etc. der Klientin herausgefunden. Seither leidet sie zunehmend unter Ängsten und ist wegen Depressionen seit 1 Jahr in psychiatrischer Behandlung. Nun stehe ich vor dem Dilemma: Die Klientin hat Angst, die ja schon real erscheint. Psychotherapeutisch kann ich ihr helfen, sich zu stabilisieren und sie dabei unterstützen, wieder Mut zu fassen. Aus systemischer Perspektive hat sie sich andererseits selbst ‚aus der Familie entlassen‘ und kann sich emotional nicht trennen. Was können Sie mir raten? Zeigt Ihre Erfahrung, dass es sinnvoll ist, ein Lebenszeichen von sich zu geben? Oder ist das schon der erste Schritt in die Zwangsheirat? Die Klientin wollte nochmals ihre Identität ändern, dies wurde jedoch abgelehnt [...] Für Anregung und Hilfe wäre ich sehr dankbar!
Mit freundlichen Grüßen, ... Dipl.-Psych.“ (Beratung 076: 6–21)*

Anfragen nicht professioneller Helferinnen und Helfer

Die Anfragen nicht professioneller Helferinnen und Helfer kommen von Freunden oder Freundinnen der Betroffenen, deren Eltern oder von Arbeitskolleginnen und -kollegen. Dass Partner von durch Zwangsheirat Betroffenen Unterstützung suchen, kommt ebenfalls häufig vor. Im vorliegenden Fall sind aber dennoch sowohl das Alter als auch der Lebensstatus des Hilfesuchenden und seiner türkischen Partnerin eher ungewöhnlich.

„Ich (45) liebe eine Türkin (38) – Hallo und guten Tag. Ich bitte Sie, mir Rat zu geben. Mein Name ist nicht Hakan, ich bin Deutscher. Ein deutscher Bundesbeamter im mittleren Dienst. Die Frau, die ich liebe, ist eine muslimische Türkin, 38 Jahre alt, sehr hübsch und hatte noch keinen Mann. Nach langen heimlichen Treffen auf der Arbeitsstelle, wo wir uns auch kennenlernten, verfasste sie kürzlich einen Brief an ihre türkischen Eltern. Der Brief lag zwar am nächsten Tag geöffnet in ihrem Zimmer, doch ihre Eltern schwiegen ein paar Tage lang. Knapp eine Woche danach rastete ihr Vater im Beisein der Mutter dann aus: Seine Ehre wäre verletzt. Ich wäre nicht beschnitten, ich wäre kein Moslem und ich wäre zudem kein Türke. Er stellte sie vor die Wahl 1) die Arbeitsstelle zu wechseln und sich von mir zu trennen 2) zu kündigen und daheim zu bleiben, ihr 1.300 € Taschengeld zu geben und sich natürlich von mir zu trennen – oder 3) er würde sie umbringen, mich auch und vermutlich auch selber daran sterben. Er drohte weiterhin an, jeden ihrer Schritte nun zu verfolgen und bei Zuwiderhandlung das Ausgesprochene wahr zu machen. Am nächsten Tag kam es wieder zur Eskalation. Ihr Vater verlangte meine Handynummer, die sie nicht sogleich preisgeben wollte. Ihre Mutter versuchte noch, sie in Schutz zu nehmen als ihr Vater sie dann mit geballter Faust ins Gesicht schlug. Sie fügt sich nun ihren Eltern,

um Ruhe einkehren zu lassen. Allerdings geht es ihr sehr schlecht, so dass ihr hin und wieder der Gedanke an Selbsttötung durch den Kopf geht. Doch das ist keine Lösung. Zum 15. Dezember 2009 ist ihre Zeitarbeitsstelle auf Anraten eines Beraters der Unternehmenssicherheit nun vorzeitig gekündigt worden. Sie riskiert es zwar weiterhin, heimlich in ihrem Zimmer über Handy mit mir zu telefonieren, aber sie verzweifelt. [...] Mit im Gebäude wohnen neben ihren Eltern 3 jüngere und bereits verheiratete Brüder. Diese sind zum Glück – noch – nicht eingeweiht worden. Was kann ich tun, um sie aus diesem Gefängnis herauszuholen, bzw. ihren Eltern zu gefallen? Sie möchte ihr eigenes Leben (mit mir) führen können und nicht von ihren Eltern vorgeschrieben bekommen. Sie hat eine Riesenangst [...] Wäre es ein Weg, wenn ich ihre Eltern überraschend besuchen würde und um die Hand ihrer Tochter anhalten würde? Vielleicht würde sie das umstimmen [...] Oder sie heimlich zu heiraten? Vielleicht würde die Eltern das ehren. Morddrohungen, Misshandlung, folgt jetzt die (erweiterte) Freiheitsberaubung?“ (Beratung 050: 5–18)

8.3 Vertrauensaufbau

Sandra Gerö und Bettina Zehetner heben hervor, dass besonders sensible Themen wie Beratung bei Gewalterfahrungen neben einem niedrighschwelligem Zugang auch einer erhöhten Sicherheit bedürfen.

„Für manche ist das Internet das einzige Medium, in dem sie Kontakt und Austausch über ein für sie schwieriges Thema zulassen können oder wollen, somit hat Online-Beratung durch ihre Türöffnerfunktion auch eine stark präventive Wirkung.“⁶⁷

Der Aufbau von Vertrauen verläuft in den Beratungsprozessen über unterschiedliche Muster und Gesprächsstrategien:

- Einfühlsames Verstehen oder Nachfragen
- „Undistanziert-mitfühlende“ Strategie
- Vergleich mit anderen Fällen
- Paraphrasierung und Widerspiegelung
- „Personalisierung“ der anonymen Beratungsanfrage

Die Strategie, die bei den untersuchten Fällen am meisten zum Einsatz kommt, ist das „einfühlsame Verstehen oder Nachfragen“. Hierbei wird den Ratsuchenden deutlich gemacht, dass sie mit ihren Anliegen an der richtigen Stelle sind und dass die Beraterinnen ihre Situation nachvollziehen und entsprechend einordnen können. Der Vertrauensaufbau ist eine notwendige Bedingung dafür, dass das, was der Klient mitbringt, genutzt werden kann, um seine Bedürfnisse in der Weise zu erfüllen, dass er sein Leben zu seiner Zufriedenheit gestalten kann.⁶⁸

⁶⁷ Gerö, Sandra; Zehetner, Bettina: Frauenspezifische Online-Beratung. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen 2009, S. 175.

⁶⁸ De Shazer, Steve: Wege der erfolgreichen Kurztherapie, a. a. O., S. 23.

Beraterin:

„Ich kenne deinen Vater natürlich nicht. Du schreibst nur, dass er sehr streng ist. Wird er dich ausziehen lassen oder denkst du, das musst du heimlich machen?“

Nur scheint es mir im Moment so, dass du wirklich enorm unter Druck stehst und dass ich mir vorstellen kann, dass das Lernen dann bestimmt schwierig sein wird.

Liebe Ratsuchende (einen anderen Namen habe ich leider nicht, um dich anzusprechen :)), schreib mir ruhig noch ein bisschen mehr, was genau deine Pläne sind und wir überlegen gemeinsam, wie es gut für dich weitergehen kann.“ (Beratung 002: 20–23)

Oder:

Beraterin:

„Das freut mich ja, dass du dich noch mal gemeldet hast! Vielen Dank, dass du ein bisschen mehr von dir erzählt hast, so kann ich mir ein besseres Bild machen. Ich habe wirklich großes Interesse an deinen Sorgen und hoffe, dass wir zusammen was finden, was dir helfen kann. Das war eine gute Idee, dass du dich an deinen Vertrauenslehrer gewandt hast, so bist du jetzt zu uns gekommen! Und ich denke, es tut auch gut, jemandem mal was erzählen zu können?!“ (Beratung 008: 38–39)

Neben dem einfühlsamen Verstehen/Nachfragen gibt es eine eher „undistanziert-mitfühlende“ Strategie, die zunächst als übersteigerte Anteilnahme anmutet. Da diese Strategie aber in mindestens einem Fall auch zu einer Intensivierung des Beratungsprozesses geführt hat – in einem weiteren Fall allerdings nicht –, kann sie durchaus als Möglichkeit angesehen werden, um mit den Klientinnen und Klienten in Kontakt zu bleiben. Folgender Abschnitt ist ein Beispiel für diese Strategie.

Beraterin:

„Das ist wirklich furchtbar, was du alles durchgemacht hast und immer noch durchmachst. Ich kann deine Verzweiflung gut verstehen. Kein Wunder, dass du nicht mehr weißt, was du tun sollst. Wie sollte das auch gehen, wenn man so unter Druck steht, bedroht und emotional erpresst wird? Nach dem, was du schreibst, wird mir klar, dass deine Familie alles, wirklich alles versucht, um dich von deinem Freund loszureißen, dich unter Kontrolle zu halten und mit aller Macht ihren Willen durchzusetzen.“ (Beratung 003: 13–14)

Eine dritte Strategie des Vertrauensaufbaus ist der Vergleich mit anderen Fällen bzw. die Erläuterung von ähnlichen Fällen.

Beraterin:

„Aber mich würde mal interessieren, wieso du gerne in eine Pflegefamilie möchtest. Kennst du jemanden, bei dem das so war? Das haben wir nämlich nicht so häufig, dass Mädchen in eine Pflegefamilie möchten. Würde mich einfach mal interessieren!“ (Beratung 025: 127–128)

Die vierte Strategie ist die Paraphrasierung und Widerspiegelung von Berichten der Ratsuchenden und eine fünfte Strategie ist die „Personalisierung“ der anonymen Beratungsanfrage durch Erfragen eines tatsächlichen oder fiktiven Namens.⁶⁹

Beraterin:

„Hallo (leider kann ich dich noch nicht anders ansprechen :))

Prima, dass du noch mal schreibst! Ich verstehe sehr gut, dass du eine ganze Menge Fragen hast, die dir auf der Seele brennen. Ich kann versuchen, sie dir so gut wie möglich zu beantworten ...“

Ratsuchende:

„Hallo, Du kannst mich YYY nennen ...“

Beraterin:

„Liebe YYY (prima, nun habe ich ja einen Namen :)“ (Beratung 029: 30–47)

Der Vertrauensaufbau ist für den Beratungsprozess von enormer Bedeutung, weil geklärt werden muss, ob es bei der Anfrage um reine Informationsbedürfnisse geht oder ob das Anliegen als der Beginn einer Beratung im Sinne einer zielorientierten Vorgehensweise zu deuten ist. Der Beratungsanlass ist ein ebenso wichtiger Baustein für eine erste Hypothesenentwicklung wie das genannte Beratungsziel und/oder die Fantasien der Beraterin oder des Beraters über die vermeintlichen Beratungsaufträge. Beziehungsaufbau kann theoretisch auch als Ko-respondenz begriffen werden:

„Der Begriff Ko-respondenz beinhaltet das Korrespondieren von Subjekten, Gruppen, Institutionen, Systemen auf gleicher Ebene, ein Aufeinander-Antworten, ein Miteinander-Antworten. Er impliziert Bezogenheit, ein Bezogensein, In-Beziehung-Setzen, Kommutilität, ein Zusammenwirken (Synergie) und ermöglicht Kokreation.“⁷⁰

Voraussetzung von Ko-respondenz ist die wechselseitige Anerkennung subjektiver Integrität, die durch Konsens bezeugt wird, und sei es nur Konsens darüber, miteinander auf der Subjektebene in den Prozess der Ko-respondenzen einzutreten.⁷¹ Der Prozess der Beratung, dessen Voraussetzung ein wie auch immer gearteter Vertrauensaufbau ist, enthält im Wesentlichen vier Arbeitsschritte, die zwar als ein kontinuierlich ablaufender Prozess gedacht sind, in der Praxis jedoch auch rekursiv verlaufen können:⁷²

- Auftragsklärung (Erwartungen und Grenzen)
- Problem im Kontext
- Problem- und Lösungsszenarien
- Schlussinterventionen

⁶⁹ Die Beratungsinhalte sind in der folgenden Darstellung aus dem Beispiel herausgenommen.

⁷⁰ Petzold, Hilarion G.: Integrative Therapie. Modelle, Theorien & Methoden einer schulübergreifenden Psychotherapie. Paderborn 2003, S. 115.

⁷¹ Petzold, Hilarion G.: Integrative Therapie. Modelle, Theorien & Methoden einer schulübergreifenden Psychotherapie. Paderborn 2003, S. 117.

⁷² Konz, Norbert; Lobermeier, Olaf; Koch, Reinhard: Beratungskonzept „Wege aus der rechten Szene“. Reihe „Wege aus der rechten Szene“. Braunschweig 2006/2007, S. 31.

Bei der Onlineberatung haben wir es aufgrund der Besonderheit des Mediums vielfach nicht mehr mit einer Schlussintervention zu tun, weil der Kontakt seitens der Ratsuchenden nach erfolgreicher Intervention nicht weitergeführt wird und es somit auch nicht zu einer Reflexion über die Lösungsvorschläge kommt. Daher ist es für die Beraterinnen und Berater oft schwierig, den tatsächlichen Erfolg des Beratungsprozesses abzuschätzen.

8.4 Beratungsaufträge

Allgemein setzen Beraterinnen und Berater verschiedenste Typen von Fragen ein, um mit den Ratsuchenden einen Beratungsauftrag auszuhandeln. Im späteren Beratungsverlauf kommen neben klärenden Fragen auch intervenierende zum Einsatz. Es werden Fragen zur Klärung von Sachverhalten, zur Standortbestimmung, zur Durchleuchtung von Zusammenhängen, zur Entscheidungsfindung oder auch zur Öffnung für alternative Sichtweisen eingesetzt.⁷³

Bei der E-Mail-Beratung handelt es sich um ein Beratungssetting, bei dem die Beraterinnen und Berater mit besonderen Schwierigkeiten umzugehen haben. Im Unterschied zu herkömmlichen therapeutischen Settings haben die Beraterinnen und Berater zu den Ratsuchenden oft nur einen Kontakt bzw. wenige Kontakte. Das bedeutet, dass eine genaue Kenntnis der Lebensumstände der Ratsuchenden nur sehr bruchstückhaft vorliegt. Weiterhin liegen den Gesprächen keine gewachsenen, vertrauensvollen Beziehungen zugrunde, wie dies bei längeren therapeutischen Settings der Fall wäre. Michael Märtens schreibt in seinem Werk zur „Einmalberatung“ hierzu:

„ExpertInnen ohne eine gewachsene Beziehung zu ihren KlientInnen müssen schnell eine intensive Beziehung aufbauen, die zum Besprechen emotional wichtiger Zusammenhänge notwendig ist, die sonst mit vertrauten Personen und nicht mit Fremden besprochen werden. [...] Hier sollte ein respektvoller Umgang gefördert werden, der Menschen auch das Recht zu verbergen zusteht und auf der anderen Seite Hilfesuchenden die Unterstützung gibt, die möglich ist.“⁷⁴

Einmalige Beratungskontakte stellen auch in Face-to-Face-Beratungen keine Seltenheit dar. Vielmehr wird von einer durchschnittlichen Drop-out-Rate von 47% ausgegangen. Das zeigt, wie wichtig die professionelle Kontaktaufnahme in diesem Bereich ist.⁷⁵

Den Schwerpunkt bei der E-Mail-Beratung bildet die Schwierigkeit, aus den Anfragen der Betroffenen einen Beratungsauftrag herauszukristallisieren. Die professionelle Klärung des Beratungsauftrags bildet die Grundlage dafür, dass überhaupt ein Beratungsprozess zustande kommt. In den vorliegenden Beratungsprozessen sind sowohl einmalige Anfragen als auch bis zu siebenmalige Schriftwechsel vorgekommen. Inwiefern die Betroffenen weiterführende Hilfen in Anspruch genommen haben, lässt sich aufgrund der Anonymität der Beratung leider nicht nachvollziehen. Im Sinne von Konzepten der Kurzzeitberatung und -therapie soll hier jedoch nicht davon ausgegangen werden, dass ein Abbruch der Bera-

⁷³ Lang, Josef: Paarberatung Online. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen 2009, S. 183.

⁷⁴ Märtens, Michael: Einmalberatung: Chancen, therapeutische Grundlagen und Grenzen. Mainz 1999, S. 13 f.

⁷⁵ Siehe zusammenfassend Märtens: Einmalberatung, a. a. O., S. 16.

tungsbeziehung auch automatisch einen Beratungsmisserfolg darstellt. In Anlehnung an die Forschungsarbeiten von Talmon stellt Märtens heraus, dass Therapeutinnen und Therapeuten einmalige Kontakte zur Klientin oder zum Klienten zwar als Fehlschläge betrachten, Klientinnen und Klienten diese Sitzungen aber häufig als erfolgreiche und ausreichende Unterstützung betrachten.⁷⁶ Dass Beratung einen langwierigen Prozess erforderlich macht, nur weil die Problematik als sehr schwierig und kompliziert erscheint, wurde bereits von de Shazer in therapeutischen Zusammenhängen widerlegt:

„Nur weil das, was der Klient beklagt, kompliziert ist, muss die Lösung nicht gleichermaßen kompliziert sein. Damit die Lösung rasch auftaucht, empfiehlt es sich, die ‚Vision‘ oder Schilderung einer erfreulicheren Zukunft zu entwerfen, die sich dann sozusagen in der Gegenwart breitmachen kann.“⁷⁷

De Shazer weist auch darauf hin, dass die Lösung nicht unbedingt etwas mit dem Problem zu tun haben muss:

„In meiner Arbeit hat sich immer wieder gezeigt (was auch unsere jüngsten Untersuchungen bestätigen), dass der Prozess der Lösung sich von Fall zu Fall stärker ähnelt als die Probleme, denen die Intervention jeweils gilt.“⁷⁸

Entscheidend ist für den kurzzeittherapeutischen Prozess, dass zwischen der Therapeutin bzw. dem Therapeuten oder der Beraterin bzw. dem Berater und der Klientin oder dem Klienten eine kooperative Beziehung hergestellt wird.

Die E-Mail-Beraterinnen von SIBEL/PAPATYA setzen zur Klärung der Beratungsaufträge unterschiedliche Strategien ein. Eine Strategie ist die Wiederholung der Beratungsanfragen mit den Worten der Beraterin. Diese „Übereinstimmungsfragen“⁷⁹ werden eingesetzt, um sich zu vergewissern, ob die Anfrage auch tatsächlich richtig verstanden wurde. Des Weiteren dienen sie dazu, die Ratsuchenden zu ermuntern, die oftmals wenigen Informationen, die diese gegeben haben, zu konkretisieren bzw. dazu Stellung zu beziehen.

Beraterin:

„So wie du schreibst, hört sich das nach einem ziemlichen Druck an, unter dem du stehst?! Ich kann mir gut vorstellen, dass du da kaum noch Kraft für die Schule hast!

Du schreibst, dein größtes Problem ist dein Vater. Er schreit rum und ist auch sonst sehr aggressiv. Und du sagst, er droht, dich nach Pakistan zur Oma zu schicken. Wie ernst ist die Drohung zu nehmen? Traust du deinem Vater so etwas zu, oder will er dir erst mal nur Angst machen, damit du dich an seine Regeln hältst? Hat deine Familie viele Verwandte hier in Deutschland? Denken die auch so wie dein Vater, oder gibt es da jemanden, mit dem/der du reden könntest und der/die einen guten Einfluss auf deinen Vater hat? Das würde ich für einen ersten Schritt ganz sinnvoll halten, falls du das nicht schon längst probiert hast?!“ (Beratung 025: 35–36)

⁷⁶ Vgl. ebenda, S. 21.

⁷⁷ De Shazer, Steve: Wege der erfolgreichen Kurztherapie, a. a. O., S. 13.

⁷⁸ De Shazer, Steve: Wege der erfolgreichen Kurztherapie, a. a. O., S. 12.

⁷⁹ Schlippe, Arist von; Schweitzer, Jochen: Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung, 8. Auflage. Göttingen 2002, S. 144.

Oder:

Beraterin:

„Sie haben ja schon versucht, mit Ihrer Mutter zu sprechen und vermutlich war Ihr Ziel dabei, Kompromisse zu finden, damit die Situation für Sie wieder auszuhalten ist und gleichzeitig Ihre Familie ihr Gesicht wahren kann. Ich habe Sie so verstanden, dass Ihr Hauptanliegen eigentlich ist, nicht ständig mit Heirat bedrängt zu werden und etwas mehr Luft zum Atmen zu haben – eigentlich also nichts, was Ihre Familie in Aufregung versetzen müsste. Leider sind Mütter/Eltern oft zu keinerlei Zugeständnissen bereit und verstehen nicht, dass sie ihre Tochter mit dieser harten Haltung in Richtung Trennung zwingen. Ich nehme an, dass Sie selbst schon überlegt haben, ob Sie vielleicht bei anderen Familienmitgliedern als Ihrer Mutter Unterstützung für Ihre verständlichen Wünsche finden könnten. Vielleicht können Sie aber auch mit dem Wissen, notfalls gehen zu können/müssen, noch einmal beharrlicher versuchen, Ihre Wünsche durchzusetzen. Da Sie Ihre Mail mit ‚häusliche Gewalt‘ überschrieben haben, fürchte ich allerdings, dass Sie dabei mit Gewalt rechnen. Wenn Sie damit rechnen müssen, für Ihre Ansichten geschlagen oder sonst erniedrigt zu werden, ist natürlich kein Gespräch möglich.“ (Beratung 034: 15–16)

Die beiden Passagen zeigen, wie schwierig es ist, sich als Beraterin aus den wenigen Informationen ein Bild von der Lebenssituation der Ratsuchenden zu machen. Entsprechend problematisch ist es daher auch, die eigentliche Erwartung der Ratsuchenden adäquat zu identifizieren. In zahlreichen Fällen konnten die Ratsuchenden aber durch einfaches Nachfragen ermuntert werden, ihre Lebensumstände zu konkretisieren.

Wesentlich für die Beratungsprozesse ist die wertschätzende Aufforderung der Beraterinnen, sich das Problem von den Betroffenen beschreiben zu lassen:

Beraterin:

„Du hast angedeutet, dass du in 2 Wochen in die Türkei reisen sollst, als ‚Belohnung‘ für dein Abitur. Mir ist nicht ganz klar geworden, was du befürchtest, da müsstest du mir bitte helfen. Glaubst du, dass deine Eltern dir in diesem Urlaub schon einen ‚Ehemann‘ aussuchen werden und du Angst haben musst, dort verheiratet zu werden? Oder ist das alles noch etwas unsicherer und du glaubst, du kommst in wenigen Wochen erst mal wieder zurück? Das ist ja ganz wichtig zu wissen, damit du deine nächsten Schritte planen kannst!

Ich vermute, dass du bereits volljährig bist? Dann musst du dich nicht ans Jugendamt wenden, sondern kannst selber entscheiden, wann und wohin du fliehen möchtest. Wie sehen deine Gedanken dazu aus? Hast du jemanden in deiner Nähe, der dir helfen kann? Wo du vielleicht ein paar Sachen deponieren kannst? Hast du etwas Geld, um dir eine Fahrkarte für Bus oder Bahn zu kaufen? Wo könntest du dir vorstellen zu leben?“ (Beratung 033: 41–42)

Auffällig ist, dass etwa ein stark direktives Vorgehen seitens der Beraterinnen bei der E-Mail-Beratung nicht unbedingt zum Zurückweichen oder zum Abbruch durch die Ratsuchenden führt, sondern zumindest in einem Fall im Gegenteil zu einem fünfmaligen E-Mail-Austausch beigetragen hat. Der Schutz der anonymen Beratung scheint ein höheres Maß an Direktivität zu ermöglichen als in Face-to-Face-Kontakten normalerweise für sinnvoll erachtet wird.

Dies wird von einer Beraterin des Frauen- und Kinderschutzhauses Diepholz bestätigt:

„Man muss sich ein bisschen umstellen. Die Beratung im Internet oder bei der Online-Beratung ist eine direktere Beratung. Man kann nicht großartig zirkuläre Fragetechniken anwenden – so habe ich es bisher erfahren –, sondern man muss wirklich sehr direkt fragen.“ (Interview 07: 66)

Insgesamt scheint die konkrete Unterstützung mit praktischen und rechtlichen Tipps ein Garant dafür zu sein, dass ein längerer Kontakt gehalten wird, weil viele Details erst nach mehrmaligem Kontakt geklärt werden können. Die Suche nach Informationen als Einstieg in die Beratung oder aber als einzige Motivation, sich an eine Beratungsstelle zu wenden, scheint ein wichtiger Aspekt für die Auftragsklärung per E-Mail zu sein.

Neben der Informationsweitergabe legen die Beraterinnen großen Wert auf den Aufbau einer wertschätzenden Beziehung als Grundlage für den Beratungsprozess. Im Folgenden soll noch ein Beispiel für eine besonders wertschätzende und ressourcenorientierte Beratungssequenz gegeben werden.

Beraterin:

„Liebe YYY, ich finde gut, dass Du zurückgeschrieben hast, weil ich aus Deiner Mail schon den Eindruck hatte, dass Du sehr unter Druck stehst und viel Mut gebraucht hast, um Dich irgendwo ins Blaue nach draußen an jemanden zu wenden. Und ich war etwas unsicher, ob ich Dir so geantwortet habe, dass Du etwas damit anfangen kannst ... Wenn ich Dich richtig verstehe, dann schwankst Du ja immer hin & her zwischen Trauer und Wut. Mal gibst Du für alles, was um Dich rum schiefläuft, Dir selbst die Schuld und dann wieder fragst Du Dich, was Du eigentlich gemacht hast, dass Du solchen Belastungen ausgesetzt bist. Wenn jemand, den man gut kennt, sich umbringt, bleibt man, glaube ich, immer mit einem ziemlichen Gefühlschaos und sehr erschreckt zurück. Durch ihren Selbstmord hat Deine Freundin ja nicht nur zum Ausdruck gebracht, dass sie das Leben unerträglich fand, sondern hat Dich auch allein zurückgelassen. Das kann – auch bei aller Trauer um sie – ziemlich kränkend sein. Vielleicht fragst Du Dich, ob Du irgendwas hättest tun können, um ihren Selbstmord zu verhindern. Oder vielleicht fragst Du Dich auch, wie lebenswert Du eigentlich Dein Leben findest, wenn sie doch ihres weggeworfen hat. Du schreibst, dass niemand für Dich da ist und Du Dich dementsprechend allein fühlst. Anscheinend ist Deine Mutter, von der Du Dir eigentlich Unterstützung wünschen würdest, überhaupt nicht in der Lage dazu. Mit 19 bist Du ja jetzt in dem Alter, in dem man deutlich sieht, dass die Älteren/Erwachsenen das Leben auch nicht immer im Griff haben und keineswegs unfehlbar sind. Vielleicht macht Deiner Mutter der Selbstmord Deiner Freundin ganz viel Angst (auch in Bezug auf Dich) und sie reagiert deshalb derartig abweisend und hilflos, bis dahin, dass sie draufhaut. Manchmal sind Eltern einfach aus vielen Gründen ziemlich zermürbt und wollen am liebsten nur ihre Ruhe und sich mit nichts mehr auseinandersetzen, auch, wenn sie eigentlich für ihre Kinder da sein müssten. Wenn Du Dich selbst verletzt, ist das ja auch ein Alarmzeichen, dass es Dir alles andere als gut geht. Machst Du das schon länger und hattest eigentlich beschlossen, damit aufzuhören? Jedenfalls scheint das die Stelle zu sein, wo Du all die unterdrückten Gefühle (,immer vernünftig, immer Klappe halten‘) raus lässt – allerdings in einer Weise, die Dir selbst nicht gefällt, sondern die wohl eher wie ein Notventil ist, mit dem Du Druck ablässt ... Welche Bereiche in Deinem Leben geben Dir denn Halt? Und hast Du Ideen, wie Du Dein Leben verändern willst? Liebe Grüße“ (Beratung 015: 30–64)

Wie problematisch eine Auftragsklärung tatsächlich sein kann, wird im folgenden Beispiel einer Vierzehnjährigen deutlich. Hier bietet die Beraterin zu schnell eine Handlungsoption an, mit der sich die Ratsuchende komplett überfahren und überfordert fühlt.

Ratsuchende:

„Ich habe ein Problem und zwar ich bin nicht mehr Jungfrau. Ich weiß, dass ich einen schlimmen Fehler gemacht habe, aber ich weiß nicht wie ich jetzt weiter handeln soll. Meine Eltern würden mich umbringen, wenn sie das erfahren. Ich war schon bei einer Ärztin, aber sie konnte mir auch nicht weiterhelfen. Bitte können Sie mir etwas sagen, was ich machen kann. Ich habe sehr Angst, dass es irgendwie rauskommt.“

1. Antwort:

Beraterin:

„Liebe ..., herzlichen Dank für deine Anfrage. Ich finde es ganz mutig, dass du dir in deiner Situation Hilfe holst! Ich weiß, dass für viele Mädchen der Verlust der Jungfräulichkeit mit ganz vielen Problemen verbunden ist. Ich kann dir da die Beratungsstelle ‚XY‘ nennen. Die sind in der Z-Straße: Dort arbeiten erfahrene Ärztinnen, die Erfahrung haben im Wiederherstellen der Jungfräulichkeit. Soweit ich gehört habe, fragen die auch gar nicht so viel, warum und wieso. Du kannst dir da ja mal unverbindlich einen Termin geben lassen.“

Liebe ..., ich hoffe, das ist die richtige Stelle für dich. Wenn du sonst noch etwas fragen willst oder irgendetwas nicht klappt, kannst du mir gerne wieder schreiben!“

Die Ratsuchende nimmt die Handlungsoption nicht für sich an und reagiert ausweichend, bricht aber den Kontakt dennoch nicht ab.

2. Beratungsanfrage:

Ratsuchende:

„Ich danke Ihnen wirklich sehr. Ich werde mir demnächst auch einen Termin nehmen, doch ich habe trotzdem Angst dass meine Eltern es irgendwie erfahren.“

Die Beraterin reagiert nicht auf das Ausweichen und beharrt auf ihren Vorschlag.

2. Antwort:

Beraterin:

„Liebe ..., ich hoffe, du findest den Mut, dir einen Beratungstermin dort zu machen. Die Ärztinnen bei ‚XY‘ kennen die Probleme und wissen genau, dass die Eltern nichts erfahren dürfen. Und als Ärztinnen sind sie sowieso an ihre Schweigepflicht gebunden. Und, liebe ..., solltest du noch zu anderen Sachen Fragen haben oder möchtest einfach mal mit jemandem ‚reden‘ übers Internet, kannst du gerne wieder schreiben:))

Ich wünsche dir viel Glück und Stärke“

Die Ratsuchende reagiert abermals ausweichend, bleibt aber im Kontakt.

3. Beratungsanfrage:

Ratsuchende:

„Ich werde es versuchen, einen Termin zu nehmen. Ich habe zwar noch nicht so den Mut dazu, aber ich hoffe ich schaffe das. Aber trotzdem Danke für die ganze Information.“

Nach der dritten Beratungsanfrage ist der Beraterin klar geworden, dass die Ratsuchende eher an einer Gesprächspartnerin interessiert ist.

3. Antwort:

Beraterin:

*„Liebe ..., du musst ja auch nichts überstürzen. Du weißt jetzt, dass du dir Hilfe holen kannst. Manchmal reicht das ja schon, um ruhiger zu werden. Und dann kannst du den Zeitpunkt bestimmen, der für dich richtig ist. Ich denke, bei dem Eingriff, den du vorhast, kommt es auf einen oder zwei Monate nicht drauf an. Ich denke, beim ersten Termin wird noch sowieso nichts gemacht. Da lässt du dich erst mal beraten und lässt dir alles erklären. Und dann gehst du wieder nach Hause und denkst darüber nach, was du für Informationen bekommen hast. Und dann machst du erst den richtigen Termin. Wenn du dann noch willst. Oder vielleicht hat sich auch dann etwas verändert und du denkst ganz anders über die Sache. Wer weiß? Also ich glaube, für den ersten Termin brauchst du noch nicht so viel Mut:))
Viel Glück!“*

Nach 2½ Monaten hat sich die Situation der Ratsuchenden im Hinblick auf ihre Gefahrenlage zugespitzt und sie meldet sich erneut, diesmal aber mit einer neuen E-Mail-Adresse, sodass für die Beraterinnen zunächst nicht ersichtlich war, dass es sich um einen laufenden Beratungsprozess handelt.

4. Beratungsanfrage:

Ratsuchende:

„Ich hoffe Sie können mir helfen, diesmal weiß ich wirklich nicht mehr, was ich machen soll. Meine Eltern lassen mich nicht mehr raus, ich bin wie eingesperrt, sie haben mein Handy weggenommen und das alles nur, weil ich vor der Ehe mit einem Jungen geschlafen habe. Ich habe sehr Angst, dass mein Vater das erfährt. Dann würde er mich nämlich umbringen. Ich habe Angst. Bitte helfen sie mir. Ich wollte jetzt auch nicht sofort abhauen von zuhause, aber mir fällt nichts Besseres ein, weil länger kann ich hier nicht leben. Ich will nicht wegen einem Fehler mein Leben lang dafür büßen. Mein Vater schlägt mich nur noch. Bitte helfen sie mir. Ich habe Angst beim Jugendkrisennotdienst anzurufen, weil ich mir denke, dass meine Eltern davon dann Bescheid wüssten, aber ich halte es zuhause nicht mehr aus. Bitte helfen Sie mir.“ (Beratung 081: 6–30)

8.5 Praktische Tipps

Praktische Tipps für den Umgang mit der jeweiligen problematischen Situation nehmen den größten Raum im Rahmen der E-Mail-Beratung ein. Die praktischen Unterstützungshinweise beziehen sich dabei auf folgende Punkte:

- | Tipps für die Flucht aus dem Elternhaus,
- | Suche von Beratungsstellen,
- | Sicherheitstipps,
- | Umgang mit den Eltern,
- | Einbeziehung von Unterstützungspersonen,
- | sexualpädagogische Aufklärung sowie
- | Wohnungssuche.

Für die von uns untersuchten Fälle kann die Aufzählung als Ranking gesehen werden, d. h., dass die zuerst genannten Punkte auch jeweils am häufigsten in den Beratungsmails vorkamen. Dies ist allerdings wohl eher als Tendenz dafür zu sehen, in welchen Problembereichen die Ratsuchenden nach Unterstützung gefragt haben.

Eine große Rolle spielt bei den Anfragen eine mögliche Flucht aus dem Elternhaus:

Ratsuchende:

„Ich möchte Sie um Rat bitten, da ich sehr große Probleme mit meinem Vater [habe]. Er hat mich schon sehr oft geschlagen und verbietet mir, das Haus zu verlassen, und so langsam kann ich diesen Druck nicht mehr aushalten. Ich bin 22 Jahre alt, werde Ende August mit meinem Psychologiestudium beginnen und möchte von zu Hause raus. Mein Vater ist sehr religiös und deshalb darf ich nicht mal einen Jungen als normalen Kumpel haben oder so, sogar mit meinen Freundinnen ist es so, dass er die als Schlampen bezeichnet und mir verbietet, Kontakt mit denen aufzunehmen.“ (Beratung 002: 7–8)

In einem der von uns untersuchten Fälle gibt es eine Anfrage eines Jungen, der der Gefahr einer Zwangsverheiratung durch Verlassen des Elternhauses entgehen möchte und hierbei Unterstützung sucht.

Ratsuchender:

*„Hallo, betreut ihr auch Jungs auf der Flucht vor der Familie?
Bin türkischer Herkunft und weiß nicht mehr weiter. Mein Vater will mich verheiraten mit meiner Cousine. Gibt es Anlaufstellen? Würde gerne meinen Namen und die Stadt wechseln. Meine Brüder sind wie mein Vater. Ich habe Angst.“ (Beratung 006: 5–10)*

In der folgenden Antwortmail wird sehr schön deutlich, wie die Beraterin durch ihre wertschätzende Haltung den Ratsuchenden ermuntert, seine Situation etwas genauer zu beschreiben:

Beraterin:

„Also, wenn du magst, dann schreibe einfach etwas mehr über deine Situation und wir überlegen gemeinsam mit dir, welche konkrete Hilfe für dich in Frage kommt. Bis bald, schönen Gruß. (Beratung 006: 32–35)

Daraufhin schildert der Ratsuchende seine Situation sehr detailliert. Auf die Anfrage zu Möglichkeiten einer sicheren Flucht aus dem Elternhaus antwortet die Beraterin dann mit sehr konkreten Hilfestellungen.

Beraterin:

„Deine Flucht solltest du versuchen, soweit du die Möglichkeit hast, etwas vorzuplanen. Wichtig ist es z. B., dass du alle wichtigen Dokumente wie Pass, Geburtsurkunde, Krankenversicherungskarte, Zeugnisse und auch für dich wichtige persönliche Dinge wie Tagebücher, Briefe, Fotos etc. möglichst mitnimmst.

Allerdings stellt sich für mich die Frage, wohin du flüchten kannst. Für junge Frauen gibt es Frauenhäuser. Aber welche Zufluchtsmöglichkeiten es für volljährige Männer gibt, weiß ich schlicht nicht. Ich könnte versuchen zu recherchieren, wenn ich das für dich tun soll, so schreibe mir das bitte. Vielleicht ist es aber eine bessere Möglichkeit, wenn du dich direkt an die Schwulenberatungsstelle ‚Miles‘ wendest. Miles – Zentrum für Migranten, Lesben und Schwule macht auch eine Online-Beratung und dort gibt es einen türkischsprachigen Berater. Über folgende Homepage kannst du dich über Miles informieren: www.miles.lsvd.de.“ (Beratung 006: 53–54)

8.6 Rechtliche Hinweise

Die rechtlichen Hinweise, die die Beraterinnen von SIBEL/PAPATYA in ihren E-Mail-Beratungen erteilen, sind allgemeiner Natur und fallen nicht unter den Begriff der Rechtsdienstleistung nach dem Gesetz über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen vom 1. Juli 2008. In § 2 heißt es dort:

„Rechtsdienstleistung ist jede Tätigkeit in konkreten fremden Angelegenheiten, sobald sie eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordert.“

Die rechtlichen Hinweise, die die Beraterinnen von SIBEL/PAPATYA den Ratsuchenden geben, bewegen sich schwerpunktmäßig im Bereich der Selbstbestimmung der Lebensführung vor und nach Vollendung der Volljährigkeit. In diesem Zusammenhang gibt es zwei Anfragedimensionen. Zum einen gibt es Anfragen von volljährigen Ratsuchenden, bei denen mit dem Hinweis auf die Volljährigkeit qualitativ andere Voraussetzungen vorliegen als bei Minderjährigen. Bei minderjährigen Ratsuchenden bezieht sich die Hilfestellung insbesondere auf die Erläuterung jugendhilfebezogener Maßnahmen und Handlungsoptionen.

Beraterin:

„Liebe A., gesetzlich gesehen bist du mit deinen 20 Jahren volljährig und kannst über dein Leben selbst bestimmen. Dass dies in deiner Familie nicht möglich ist, ist mir schon klar, trotzdem möchte ich das betonen.“ (Beratung 001: 11)

Im folgenden Fall fragt eine junge Frau im Namen ihrer minderjährigen Freundin an, die ihr Elternhaus unter Androhung von Zwangsverschleppung und -verheiratung verlassen hat.

Beraterin:

„Also, zuerst einmal, da sie noch minderjährig ist, sind die Eltern noch sorgeberechtigt, wie du ja schon vermutet hast. Das heißt aber andererseits nicht, dass die Eltern alles mit einem machen können, nur weil man noch nicht volljährig ist. Deine Freundin muss sich an das zuständige Jugendamt wenden und dort bitten, dass man sie ‚in Obhut‘ nimmt. Das ‚zuständige‘ Jugendamt ist jenes, in dessen Kreis oder Bezirk man wohnt. Befindet sich deine Freundin noch bei euch in der Nähe oder ist sie schon längst in eine andere Stadt abgehauen? Dann kann sie sich auch dort ans Jugendamt wenden und sich in Obhut nehmen lassen.“ (Beratung 016: 17–25)

Weitere rechtliche Hinweise geben die Beraterinnen zur strafrechtlichen Einordnung von Zwangsheirat, zu Auskunftssperren von Einwohnermeldebehörden sowie zu Möglichkeiten von Identitätswechseln nach einer Flucht aus dem Elternhaus.

8.7 Unterstützungsangebote und Handlungsoptionen

Unterstützungsangebote und die Erörterung von Handlungsoptionen unterscheiden sich insofern von der reinen Informationsweitergabe, als sie mit dem Aufzeigen von Handlungsalternativen verbunden sind und in einer gesteigerten Form auch eine parteiliche Bewertung des Handelns der Ratsuchenden beinhalten.

Das Aufzeigen von Handlungsalternativen beinhaltet für die Ratsuchenden die Möglichkeit, sich so oder aber auch anders entscheiden zu können.

Beraterin:

„Wenn du von zu Hause fliehen musst, dann kannst du dort anrufen und deine Situation schildern. Wenn Stuttgart für dich nicht in Frage kommt, können sie dir sicherlich ein anderes Frauenhaus in Baden-Württemberg nennen. Du kannst dich aber auch an die Polizei wenden und dort den Beamten klar und deutlich sagen, dass du um dein Leben fürchtest, von deiner Familie um dein Leben bedroht wirst und in ein Frauenhaus möchtest. Dann muss die Polizei reagieren. Sie würden dich dann zu einem Frauenhaus bringen, wo du erstmal eine Unterkunft und Schutz hättest.“ (Beratung 001: 19–20)

Im folgenden Fall bietet die Beraterin gleich eine ganze Reihe von Handlungsoptionen an, die sich nicht nur auf den Ort möglicher Hilfeeinrichtungen beziehen, sondern gleich eine neue Qualität, nämlich die Einbeziehung einer unterstützenden Person, mit berücksichtigen.

Beraterin:

„Du kannst dich auch unverbindlich beim Jugendamt beraten lassen, ob auch eine andere Stadt, z. B. Berlin, für dich in Frage kommt. Traust du dich, zum Jugendamt in Stuttgart zu gehen und dort um Hilfe zu bitten? Richtig gut wäre es natürlich, wenn dich ein Erwachsener dorthin begleiten könnte, zu dem du Vertrauen hast. Gibt es eine Vertrauenslehrerin an eurer Schule, die dich und deine Probleme zu Hause ein bisschen kennt? Vielleicht kannst du dir vorstellen, sie zu bitten, mitzugehen? Sollte es mal ganz schlimm werden, und du hast das Gefühl, du musst sofort

von zu Hause weg, kannst du dich auch vom Kinder- und Jugendnotdienst der Stadt Stuttgart ‚in Obhut‘ nehmen lassen. Das heißt, du gehst dort hin und sagst, dass du nicht mehr nach Hause zurück möchtest. Die regeln dann den Rest mit dem Jugendamt.“ (Beratung 025: 38)

Neben der Nennung von Handlungsalternativen findet sich im folgenden Beispiel eine Vorgehensweise wieder, die als Bestärkung der Ratsuchenden bei der Beschreitung des eigenen Weges im Hinblick auf eine größere Selbstbestimmung bezeichnet werden kann.

Beraterin:

„Ich verstehe jetzt ein bisschen besser, dass du in deinem bisherigen Leben immer versucht hast, zu allen nett zu sein und niemanden zu verletzen. Jetzt ist es aber so, dass du die Liebe entdeckt hast und da kommst du in eine schwierige Situation, weil brav sein nicht mehr reicht [...] Und du wirst ja allmählich erwachsen und merkst, dass du dich deinen Eltern nicht mehr fraglos unterordnen kannst. Du schreibst, dein Bild von deinen Eltern ist zerbrochen, mir scheint es ist Zeit, dass sie endlich mal auch ein anderes Bild von dir mitbekommen. Im Moment tut ihr so, als wäre deine kurze Flucht ein böser Traum gewesen, und du leidest heimlich. Ich fürchte, um ein Stück mehr Wahrhaftigkeit kommt ihr alle nicht herum. Ich finde, es wäre gut, wenn deine Eltern mitbekommen könnten, wie es dir geht. Im Moment scheinen sie zu denken, dass alles wieder gut ist. Aber es ist doch nicht gut. Wie soll es auch gut sein, wenn du versuchst, deine Gefühle vollkommen wegzudrücken?“ (Beratung 003: 34)

Fasst man die Unterstützungs- und Handlungsoptionen, die im Rahmen der Onlineberatung „SOS-Mail“ zum Tragen gekommen sind, zusammen, so lässt sich ein dreistufiges Beratungsmuster erkennen:

1. Kommunikative Dimension

- Kommunikative Auseinandersetzung mit den Eltern
- Anregung der Eigenverantwortlichkeit
- Suche nach Verbündeten

Im Rahmen der kommunikativen Dimension liegt der Schwerpunkt darauf, die Ratsuchenden für eine kommunikative Auseinandersetzung mit ihren Eltern zu stärken. Dabei wird stark auf die Eigenverantwortlichkeit der Ratsuchenden gesetzt, weil nur diese die Auseinandersetzung in ihren Familien führen können und sich dabei als aktiv Handelnde erleben müssen, die in der Lage sind, Dinge in Angriff zu nehmen und auch zu verändern. Hierzu gehört auch die Suche nach Verbündeten. Dies sind in erster Linie ältere Geschwister oder andere Verwandte, die eine liberalere Auffassung vertreten und einen gewissen Einfluss auf die Meinungsbildung innerhalb der Familie haben.

2. Professionelle Beratungs- und Unterstützungsdimension

- Telefonische Beratung durch SIBEL/PAPATYA
- Aufsuchen einer Beratungsstelle
- Aufnahme einer Therapie
- Kontaktieren einer Ärztin oder eines Arztes

In der professionellen Beratungs- und Unterstützungsdimension werden Ratsuchende zur besseren Klärung von Einzelheiten vom Medium E-Mail-Beratung in die telefonische Beratung überführt. Dies ist insbesondere dann notwendig, wenn eine Aufnahme in den stationären Aufenthalt besprochen werden soll. Zu diesem Punkt gehören aber auch die Weitervermittlung in andere Beratungsstellen sowie in therapeutische oder ärztliche Behandlung.

3. Lebensweltverändernde Dimension

- Einschalten der Polizei (Opferschutzbeauftragte)
- Kontaktaufnahme zum Notdienst bzw. Jugendamt
- Aufsuchen eines Frauen- bzw. Mädchenhauses
- Aufnahme bei PAPATYA
- Wohnortwechsel

Die lebensweltverändernde Beratungsdimension beinhaltet eine aktive Veränderung der aktuellen Lebenssituation der betroffenen Ratsuchenden. Hierzu gehören das Einschalten der Polizei, die Kontaktaufnahme zum Jugendnotdienst bzw. zum Jugendamt, die Vermittlung in ein Frauen-/Mädchenhaus oder direkt in den stationären Dienst von PAPATYA. Ein weiterer Aspekt kann die Hilfestellung beim Wohnortwechsel sein, wenn die aktuelle Gefährdungslage der Klientinnen und Klienten dies unumgänglich macht.

8.8 Beratungsanfragen von Männern

In der untersuchten Stichprobe gibt es auch insgesamt 17 Anfragen von jungen Männern im Alter zwischen 18 und 45 Jahren. Dabei können folgende Anfragekategorien unterschieden werden:

- Persönliche Gefahr von Zwangsverheiratung
- Anfragen für eine Freundin
- Anfragen zu Problemen in interkulturellen Beziehungen
- Rechtliche Anfragen (z. B. Scheidung)
- Allgemeine Informationsanfragen

Es gibt in unserer Stichprobe zwei Fälle, in denen junge Männer mit Migrationshintergrund unmittelbar mit der Gefahr von Zwangsverheiratung konfrontiert werden.

Ratsuchender:

„Hallo, betreut ihr auch Jungs auf der Flucht vor der Familie? Bin türkischer Herkunft und weiß nicht mehr weiter. Mein Vater will mich verheiraten mit meiner Cousine. Gibt es Anlaufstellen? Würde gerne meinen Namen und die Stadt wechseln. Meine Brüder sind wie mein Vater ... Ich habe Angst.“ (Beratung 006: 5–10)

Obwohl dem Ratsuchenden von einer Beraterin mitgeteilt wurde, dass die Zufluchtswohnung von PAPATYA nur für bedrohte Mädchen infrage kommt, wandte er sich mit seinem Anliegen weiter vertrauensvoll an die Beraterin von SIBEL/PAPATYA. So berichtete der 21-Jährige, dass er homosexuell sei und sich in seiner Familie nicht verstanden und stark bedroht fühle.

„Ich bin 21 Jahre alt und schreibe aus X-Stadt. Ich würde gerne die Stadt wechseln und über Nacht abhauen.

Ich würde gerne woanders neu anfangen. Ich soll eine nahe Verwandte heiraten. Letztens habe ich zum ersten Mal auswärts übernachtet und mein Vater hat mich erwischt. Nachdem ich ihm gesagt habe, bei einer Freundin übernachtet zu haben, hat er mich geohrfeigt und mich wie fast jeden Tag angebrüllt, dass ich doch schon versprochen wäre und was mir einfällt. Und dass ich immer zu Hause bleiben soll.

Ich muss jeden Tag um 22 Uhr zu Hause sein. Ich lebe von 250 Euro im Monat, die ich in meiner Ausbildung verdiene. In meiner Familie unterstützt mich niemand und ich habe eigentlich auch keine Freunde.

Mein Vater hat einen Waffenschein und somit auch Waffen im Schrank. Ich würde gerne meinen Namen wechseln – die Stadt wechseln – Kindergeld auf mein Konto und gerne mein Abitur nachholen, von einer Ausbildung kann ich nicht leben.

Krankenkasse und Kindergeld und Wohnsitz – ich habe Angst, dass mein Vater das sehr leicht alles rausfinden kann.

Gibt es hierfür Beratungsstellen? Und wenn er eine Vermisstenanzeige bei der Polizei macht – dann finden die mich doch schnell, oder?

Und das Wichtigste zum Schluss: ich bin schwul – und daher auch meine Angst – aber nicht nur – denn auch wenn ich es nicht wäre, wäre mein Leben bei meinem Vater genauso beschissen.

Das ist aber nicht mein Hauptproblem – sondern ich brauche Informationen für das sichere Untertauchen.“ (Beratung 006: 38–45)

Im nächsten Beispiel geht es um einen aus Russland stammenden jungen Mann, der eine 17-jährige Frau mit türkischen Wurzeln liebt. In den Textpassagen wird zunächst ein großes Unverständnis gegenüber der türkischen Kultur deutlich. Allerdings sucht der junge Mann dringend nach einer Lösung für seine Beziehung zu der jungen Frau, die im Großen und Ganzen recht freiheitlich erzogen wurde, bei der Wahl eines nicht muslimischen Partners aber die Grenzen dieser Freiheit vom Vater aufgezeigt bekommt.

Ratsuchender:

„Ich weiß nicht genau ob ich hier richtig bin. Ich heiße (Name), bin 18, und komme aus Russland. Seit einem halben Jahr habe ich eine muslimische Freundin (17) aus der Türkei. Ich selber bin Atheist, respektiere ihren Glauben aber. Sie ist schon relativ frei, darf zu einigen Partys usw. Was sie aber nicht darf, ist, einen andersgläubigen Freund haben. Wir haben es bis jetzt geheim gehalten, es ist auch gut gegangen. Vor kurzem hat ihr Vater jedoch Fotos von uns beim Küssen gesehen. Er ist sofort ausgerastet, hat ihren Cousin benachrichtigt und sie darf sich seit heute nicht mehr mit mir treffen (wir gehen auf dieselbe Schule). Ihr Cousin meinte, er würde mir alle Finger brechen, wenn er uns noch einmal zusammen sieht.

Mein Problem ist jetzt, dass ich sie wirklich liebe und ihren Vater davon überzeugen will. Ist es den Eltern nicht wichtiger, dass ihre Kinder glücklich sind, als die Familienehre zu erhalten?

Ich bin doch kein schlechter Mensch, weil ich kein Moslem bin. Ich würde sie nie verletzen, weder körperlich noch seelisch. Geschweige denn betrügen. Ich habe für sie aufgehört Alkohol zu trinken und in Diskos zu gehen. Wenn es sein muss, würde ich auch zum Koran übertreten, obwohl es dann nur Schein wäre. Aber der Vater lässt nicht mit sich reden, wie soll ich ihm dies also erklären? Ich hab noch nie von einer Stelle im Koran gehört, die es verbietet, mit Andersgläubigen zusammen zu sein.

Irgendeinen Ausweg muss es doch geben. Sehen Sie da irgendwelche Möglichkeiten?“ (Beratung 055: 6–14)

In einem weiteren Beispiel, bei dem interkulturelle Probleme auch eine Rolle spielen, geht es um einen 38-jährigen Deutschen, der bereits mit seiner 33-jährigen kurdischstämmigen Freundin zusammenlebt. Diese leidet infolge des Hin-und-hergerissen-Seins zwischen der Partnerschaft mit einem Deutschen und der Herkunftskultur unter ernststen psychischen Problemen.

Ratsuchender:

„Ich heiße ZZZ, bin Deutscher, 38 Jahre alt und wohne in LLL. Meine Freundin ist auch Deutsche (ihre Eltern Kurden), sie ist 33 Jahre alt. Wir sind seit ca. 2 Jahren zusammen. Trotz unseres Alters gestaltet sich unser ‚Zusammensein‘ nicht immer leicht ... meine Freundin möchte keinen türkischen oder kurdischen Mann, da sie sich eher der deutschen Kultur angehörig fühlt. Ihre Familie möchte am liebsten einen Landsmann. Unsere Beziehung ist für meine Freundin die erste ernst gemeinte, partnerschaftliche und längere Beziehung.

In der Praxis zeigen sich immer wieder Angstzustände bei meiner Freundin, mit mir gesehen [zu werden], wenn wir zusammen weg gehen oder erkannt zu werden, wenn sie mich besucht (in meiner Nachbarschaft leben auch Kurden). Diese Ängste haben teilweise krankhafte Ausmaße, da sie in fast jedem einen möglichen Bekannten sieht, der sie sehen könnte. Dies belastet unser Zusammensein sehr, da es schwierig ist in der ganz normalen Welt ganz normal miteinander umzugehen.

Wir hätten nun gerne einen Tipp bzgl. eines Psychologen oder ähnlichen Beraters im Rhein-Main-Gebiet (Frankfurt, Mainz, Wiesbaden ...), der meine Freundin wg. ihrer krankhaften Angst beraten kann und zugleich auch den kulturellen Hintergrund (bzgl. Familienehre etc.) versteht/einbinden kann.

Können Sie uns hier weiterhelfen, oder Menschen nennen die dies tun können?

Herzlichen Dank im Voraus und viele liebe Grüße.“ (Beratung 038: 6–10)

Die Unterstützung junger Männer im Rahmen der Onlineberatung konzentriert sich auf praktische Tipps, z. B. wenn es um eine bedrohte Freundin geht. In diesem Zusammenhang gibt es auch Weiterempfehlungen an zuständige Beratungsstellen und gegebenenfalls an Ämter wie das Jugendamt, das bei minderjährigen Freundinnen wichtig ist. Weiterhin werden zu Fragen, die sich im Rahmen des Beratungsprozesses herauskristallisieren, auch Hinweise zur Rechtslage gegeben. Beispiele sind Hinweise zu Scheidungsfragen oder zum Aufenthaltsrecht bei Minderjährigen. Zur Beziehungsqualität zwischen männlichen Ratsuchenden und Beraterinnen kann gesagt werden, dass die Beraterinnen vielfach versuchen, die jungen Männer nach Möglichkeit zu beruhigen und sie vor blindem Aktionismus zu warnen, dessen Risiken kaum abschätzbar sind:

Beraterin:

„Lieber (Name), ich glaube, dass Sie Ihre Freundin sehr lieben und alles für sie tun würden. Im Moment glaube ich aber, dass Sie ihr und Ihrer Beziehung am besten helfen, wenn Sie erst mal gar nichts tun. Das hört sich für Sie bestimmt schwierig an, aber die ganze Situation muss sich erst mal beruhigen. Die ganze Familie Ihrer Freundin ist im Moment sehr aufgebracht und die Drohungen durch den Cousin sollten Sie unbedingt ernst nehmen! Auch wenn Sie selber vielleicht keine Angst vor dem Cousin haben, aus meiner Erfahrung kann ich nur sagen, der Cousin hat Freunde und Brüder und Nachbarn ... Wenn Sie verstehen, was ich meine?! Und Sie würden Ihre Freundin auch in eine noch schwierigere Situation bringen, wenn Sie sich offen gegen ihre Familie stellen ...“ (Beratung 055: 22–23)

Die analysierten Beratungsanfragen deuten darauf hin, dass sich Männer von der Onlineberatung in erster Linie als mittelbar Betroffene und als Helfer angesprochen fühlen. Dabei zeigen die zitierten E-Mail-Passagen eindringlich, dass Männer natürlich auch unmittelbar von einer Zwangsverheiratung betroffen sind. Sie finden aber nur in Ausnahmefällen den Weg in eine Beratungseinrichtung, deren Auftreten sehr stark auf Mädchen und junge Frauen zugeschnitten ist. Zufluchtswohnungen stehen ihnen so gut wie gar nicht zur Verfügung. Auch die Experteninterviews mit Beraterinnen anderer Einrichtungen deuten darauf hin, dass es zurzeit keine Beratungsangebote gibt, die gezielt versuchen, von Zwangsverheiratung bedrohte und betroffene Männer anzusprechen, um sie zu unterstützen und ihnen zu helfen.

8.9 Ambivalente Lebenszusammenhänge

Die Schwierigkeit jeglicher Beratung ist eine gründliche Auftragsklärung:

„Systemisches Verstehen bedeutet in diesem Zusammenhang die Erweiterung von einer dyadischen hin zu einer mehrperspektivischen Wahrnehmung und Sichtweise. So gesehen ist in jedem Beratungs- und Therapieprozess der oder das Dritte als Elternteil, als Freundin, als Institution, [...] mitanwesend. Dies gilt ebenso für die Online-Beratung.“⁸⁰

Für die Beratung im Kontext der Zwangsverheiratung stellen sich insbesondere die ambivalenten Lebenszusammenhänge der Ratsuchenden als besonders schwierig dar. So sind die Betroffenen vielfach hin- und hergerissen von dem Wunsch, die Familie, in der sie Unterdrückung und Gewalt erfahren, zu verlassen, und dem Bedürfnis, an ihren geliebten Familienmitgliedern festzuhalten. Dabei lassen sich unterschiedliche Bedrohungsintensitäten identifizieren, die entsprechend auch einen verschiedenartigen Grad an Leidensdruck mit sich bringen. Auf der untersten Stufe sind die Betroffenen mit der Frage konfrontiert, ob sie ein selbstbestimmtes Leben führen wollen oder sich den traditionellen Gesetzen der Familienkultur unterwerfen. Auf der höchsten Stufe sind die Betroffenen mit Gewaltandrohungen, tatsächlicher Gewalt oder Freiheitsberaubung konfrontiert. Im folgenden Fall bezieht die Beraterin Stellung zugunsten einer selbstbestimmten Lebensweise und hebt darüber hinaus die Eigenverantwortlichkeit der Betroffenen wertschätzend hervor. Sie versucht ferner, durch eine genauere Auftragsklärung das Beratungsthema herauszukristallisieren.

Ratsuchende:

„Ich bin eine 22-Jährige, die hier in Hamburg geboren ist. Meine Eltern kommen aus der Türkei. Ich habe nicht immer, aber manchmal Probleme zu Hause, liebe meine Familie, aber seit meiner Kindheit möchte ich weg von zu Hause. Die Geschichte von Ayse hat mich sehr mitgenommen. Ich habe nicht so oft Schläge bekommen, aber wenn, dann auch heftig. Ich habe einen Freund seit 5 Jahren, der in der Türkei lebt, weiß schon jetzt, dass ich ihn niemals heiraten darf, halte es geheim. Wollte das mal nur so erzählen. Ich weiß auch nicht wieso oder können sie mir ein paar Tipps geben, wie ich mit denen zurecht kommen soll? Ich liebe meine Geschwister. Will das ihnen nicht antun und abhauen. Möchte auch, dass sie sich erstmals mit ner Mail in Verbindung setzen, nur eben ein paar Tipps oder so :).“ (Beratung 010: 6–7)

⁸⁰ Hintenberger: Der Fokus in der Online-Beratung, a. a. O., S. 7.

Beraterin:

„Danke erst einmal, dass du dich an uns gewendet hast. Natürlich werde ich dir nur eine Mail schreiben und nicht anders mit dir in Kontakt treten! Ich kann mir vorstellen, dass du dann enorme Probleme zu Hause bekommen würdest! Wie du ja vielleicht aus dem Internet weißt, beraten wir Mädchen und junge Frauen mit muslimischem Hintergrund, die Probleme in ihrer Familie haben. Was du beschreibst, kennen wir sehr gut. Nämlich den Konflikt, einerseits seine Eltern und Geschwister sehr zu lieben und sie nicht enttäuschen zu wollen, andererseits dann ein Leben zu führen, das man sich nicht selbst ausgesucht hat. Und du scheinst auch ein großes Opfer für deine Familie zu bringen. Du sagst, dass du wahrscheinlich ein Leben lang auf den Mann verzichten musst, den du liebst. Das finde ich sehr tapfer von dir und natürlich gleichzeitig auch ganz traurig. Jede Frau sollte den heiraten dürfen, den sie sich selbst aussucht. Du scheinst deine Familie wirklich sehr zu lieben, wenn du so ein Opfer bringst! Ansonsten weiß ich natürlich von deinem Alltag viel zu wenig, um dir jetzt gute ‚Tipps‘ geben zu können, wie du sie dir wünschst. Ich weiß nicht, ob du studierst oder arbeitest oder was du den ganzen Tag so machst. Ich verstehe, dass du nicht von zu Hause abhauen möchtest, aber manchmal gibt es ja auch Wege ‚dazwischen‘. Vielleicht magst du mir noch etwas mehr über dich erzählen?! Dann könnten wir gemeinsam vielleicht weiter an den guten ‚Tipps‘ arbeiten :) Alles Liebe bis dahin für Dich.“ (Beratung 010: 11–33)

In beiden Fällen ist der psychosoziale Leidensdruck der Ratsuchenden so hoch, dass sich ein mehrmaliger E-Mail-Kontakt entwickelt. Interessanterweise sind in beiden Fällen die Ratsuchenden bereits volljährig, wobei der Umgang mit dem Hin-und-hergerissen-Sein zwischen Selbstbestimmung und Familienverbleib das eigentliche Problem darstellt.

8.10 Bewertung der Beratungspraxis

Die E-Mail-Beratung, die PAPATYA für von Zwangsverheiratung und familiärer Gewalt betroffene junge Frauen bereithält, erreicht zu weiten Teilen die für die Betroffenen formulierten Ziele. Auch die Ziele im Hinblick auf die Zielgruppen der professionellen und der nicht professionellen Helferinnen und Helfer wurden im Großen und Ganzen erreicht.

Betrachtet man die Ziele, die im Hinblick auf die Ratsuchenden Betroffenen formuliert wurden, so kann gesagt werden, dass eine professionelle Auftragsklärung trotz oder gerade wegen des Mediums Internet gut realisiert wird. In vielen Fällen findet ein mehrmaliger Kontakt statt, bei dem spezifische Detailfragen, die für die Beratung notwendig sind, geklärt werden. Somit können die zentralen Anliegen der Beratungsanfragen in der Regel identifiziert werden (HZ4). Der Aufbau von Vertrauen gelingt den Beraterinnen, wobei festgehalten werden kann, dass ein lediglich einmaliger Kontakt kein Indikator für ein misslungenes Beratungssetting sein muss (HZ3.2). Ein eher überraschendes Ergebnis für die Theorie der Onlineberatung ist, dass ein stark direktives und bewertendes Vorgehen seitens der Beraterinnen bei der E-Mail-Beratung nicht unbedingt zum Zurückweichen oder zum Abbruch durch die Ratsuchenden führt.

Vor allem Fragen nach Sachinformationen können über einen einmaligen Kontakt bestens beantwortet sein. Insgesamt scheint die konkrete Unterstützung mit praktischen und rechtlichen Tipps ein Garant dafür zu sein, dass ein längerer Kontakt gehalten wird, weil viele Details erst nach mehrmaligem Kontakt geklärt werden können. Die Bearbeitung von konkreten und praktischen Anfragen macht somit auch einen Großteil der ausgewerteten E-Mail-Anfragen aus. In diesem Zusammenhang erhalten die Ratsuchenden viele praktische Hinweise. Sie erhalten konkrete Hinweise zu Unterstützungs- und Schutzeinrichtungen (HZ1.1), kennen konkrete Handlungsschritte (HZ4.2) und können auch die Gefahren der eigenen Situation besser einschätzen (HZ1.4). Ferner können sie ihre Möglichkeiten und Grenzen besser überblicken (HZ1.2). Hierbei werden die Betroffenen parteilich beraten und wissen nach einer Beratung, dass sie familiäre Gewalt und Zwangsverheiratung nicht hinnehmen müssen (HZ4.4).

Ein Aspekt, der in den analysierten Beratungen nicht immer überzeugend war, bezieht sich auf Handlungsziel HZ4.3. Eine deutliche Klarstellung, dass die Ratsuchenden für ihre Entscheidungen selbst die Verantwortung tragen, ist in den bisher untersuchten Fällen nicht immer vorzufinden. Dies ist mit der zum Teil schwierigen Auftragsklärung bei der E-Mail-Beratung zu erklären. Bei sehr diffusen und ambivalenten Anfragen haben die Beraterinnen in einigen Fällen mit vorschnellen Tipps und Handlungsoptionen reagiert, obwohl ein konkreter Beratungsauftrag noch nicht vorlag. In solchen Fällen werden Klientinnen und Klienten unnötig früh aus der Verantwortung für ihre eigene Lösungssuche genommen.

Über die Onlinebefragungen gibt es auch Rückmeldungen von 16 Betroffenen. Wegen der geringen Fallzahl müssen diese Befunde sehr vorsichtig interpretiert werden und können lediglich als Hinweise gelten. Sie stützen aber das positive Bild der Beratungspraxis. So hatten 15 der 16 Betroffenen den Eindruck, dass die Beraterin das Anliegen richtig erfasst hat, 12 hatten nach der Beratung eine Vorstellung davon, wie sie weiterhin mit ihrem Problem umgehen können und 10 bestätigten, nun eine Möglichkeit zu kennen, um die Situation zu verändern.

Die Ziele im Hinblick auf die Zielgruppe der professionellen Helferinnen und Helfer konnten nach der vorliegenden Datenlage im Rahmen der E-Mail-Anfragen erreicht werden. So wurden professionelle Helferinnen und Helfer im Bedarfsfall über geeignete Unterstützungsangebote und Schutzeinrichtungen informiert (HZ1.1). Weiterhin konnten professionelle Helferinnen und Helfer nach der Beratung durch PAPATYA ihre Möglichkeiten und Grenzen besser überblicken (HZ1.2) und die Ambivalenzen von Betroffenen besser aushalten (HZ1.3). Auch über Gefahren für sich selbst und ihre Klientinnen und Klienten wurden diese informiert (HZ 1.4) und wussten im Bedarfsfall am Ende einer Beratung über die Wege und Stolpersteine in die Anonymität Bescheid (HZ1.5).

Die nicht professionellen Helferinnen und Helfer wussten nach einer E-Mail-Beratung, dass die Entscheidung über das weitere Vorgehen bei den Betroffenen selbst liegt (HZ2.1). Sie wurden in ihrer Rolle als Helferinnen und Helfer für ihre Unterstützungsbereitschaft wertgeschätzt (HZ2.2) und waren über mögliche Handlungsoptionen informiert (HZ2.3).

Zu betonen ist, dass sich die Mitarbeiterinnen des Projekts auf verschiedenen Ebenen auch weiterhin aktiv am Erfahrungsaustausch der Onlineberaterinnen und -berater beteiligen. Insgesamt kann dem Modellprojekt bescheinigt werden, dass es aufgrund des Engagements der Mitarbeiterinnen und der guten Dokumentation aller Abläufe einen wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung der anonymen, internetgestützten Beratung bei schwer zu erreichenden Zielgruppen geleistet hat.

8.11 Erfahrungen anderer Onlineberatungen

An dieser Stelle sollen für die Evaluation des Modellprojekts relevante Ergebnisse der Expertinnen- und Expertenbefragung vorgestellt werden, sofern sie im bisherigen Text noch nicht präsentiert wurden. Die berücksichtigten Einrichtungen beraten vor allem junge Menschen, wobei zum Teil auch Eltern, Lehrerinnen und Lehrer oder andere Fachkräfte beraten werden. Drei der Einrichtungen arbeiten (auch) im Bereich der Zwangsverheiratung, die anderen bearbeiten ein breiteres Themenspektrum, das von der Beratung bei sexuellem Missbrauch, selbstverletzendem Verhalten, Gewalt in der Familie über Essstörungen bis zur Beratung gegen Rechtsextremismus reicht.

8.11.1 Inanspruchnahme

Die Beraterinnen und Berater waren sich einig, dass die Onlineberatung ein niedrigschwelliger Zugang ist. Besonders geeignet ist dieser Zugang nach Ansicht der Befragten für Klientinnen und Klienten, die sonst in keine Beratungsstelle gehen würden. Zum Teil seien das Menschen mit Kontaktstörungen, aber auch Personen, denen es peinlich und unangenehm sei, bestimmte Probleme und Erlebnisse in einer Face-to-Face-Situation anzusprechen. Bei bestimmten Themen wie „sexueller Missbrauch“, „Essstörungen“ usw. gebe es ganz allgemein eine hohe Scham- und Peinlichkeitsschwelle, die die Inanspruchnahme einer herkömmlichen Beratungsstelle oft verhindere. In diesen Fällen erleichtere insbesondere die Anonymität der Onlineberatung eine Inanspruchnahme. Der vermeintliche Nachteil des fehlenden Face-to-Face-Kontakts könne so gesehen durchaus auch ein Vorteil sein. Darüber hinaus gibt es nach Ansicht der Beraterinnen und Berater auch Menschen, die sich schriftlich einfach besser ausdrücken können.

Weiterhin wurde darauf hingewiesen, dass es für bestimmte Problemlagen oft keine geeigneten Beratungsstellen vor Ort gibt. Hier erleichtert das Internet folglich den Zugang zu spezialisierten Beratungsangeboten. Die Beraterinnen von IMMA in München betonten außerdem, dass die Onlineberatung ein geeignetes Medium für Mädchen und junge Frauen ist, die keinen Zugang zu öffentlichen Beratungsstellen haben, weil ihr Leben sehr kontrolliert ist.

8.11.2 E-Mails, Einzel- und Gruppenchats

Mit einer Ausnahme bieten alle befragten Onlineberatungen neben einer Beratung per E-Mail auch Einzel- und/oder Gruppenchats an. Für die Ratsuchenden hat die E-Mail-Beratung nach Aussage der Befragten den Vorteil einer sehr weitgehenden Kontrolle über den

gesamten Beratungsprozess. Ein Nachteil sei der relativ hohe Zeitbedarf für die Klärung von Fragen. Ein Vorteil für die Beraterinnen und Berater sei die Möglichkeit, über eine Antwort länger nachdenken zu können, was sich positiv auf die Qualität der Rückmeldungen auswirke. Nachteilig sei dagegen, dass man weniger situativ reagieren könne und kein direktes Feedback bekomme:

„Das geht dann erst mal raus ins Nirwana, ohne dass es unbedingt ein Feedback gibt. Es hinterlässt so ein gewisses Gefühl von Unsicherheit, ob das jetzt passend war oder nicht.“ (Interview 04: 106)

Als Quasi-Standard scheint es sich bei der E-Mail-Beratung eingebürgert zu haben, eine Anfrage innerhalb von drei Tagen zu beantworten.

Eine sehr viel schnellere und direktere Form der Kommunikation ermöglicht ein Chat. Von einigen Beraterinnen und Beratern wird die Chatberatung aus diesem Grunde bevorzugt.

„Ja, also [der Chat] ist einfach direkter, es geht halt direkt hin und her. Und ich finde, aus dem Grund ist es näher an einer Face-to-Face-Beratung als die Mailberatung. Also man kriegt irgendwie ein Stück weit direkte Reaktionen auf das, was man schreibt, und muss andererseits eben auch direkt reagieren. Und das finde ich spannend, und dadurch ergibt sich auch eine gewisse Dynamik. Und ich glaube, auch die Klienten schätzen das, dass sie eben nicht warten müssen, bis sie eine Antwort kriegen.“ (Interview 06: 9)

„Andere steigen sehr gerne auf den Einzelchat ein und dann wird es eben möglich, bestimmte Fragen, zum Beispiel aus der systemisch lösungsorientierten Beratung, dort auch zu stellen. Das scheint mir jetzt [...] im Rahmen eines Chats besser möglich als in der Mailberatung, weil ich im Rahmen des Chats eben die unmittelbare Möglichkeit habe, dem nachzugehen“ (Interview 04: 12)

Gegenüber einer telefonischen Beratung hat der Chat nach Auskunft einer Interviewpartnerin den Vorteil einer größeren Anonymität; beispielsweise müssten peinliche Sachverhalte nicht ausgesprochen werden. Ferner besteht bei der Chatberatung nach Auskunft eines Befragten die Möglichkeit, den gesamten Beratungsverlauf auszudrucken und im Rahmen der Nachbereitung zu analysieren. Ein Nachteil des Chats ist nach Ansicht mehrerer Interviewpartner der Zwang zu einer schnellen Reaktion, wodurch nicht viel Zeit zum Nachdenken bleibe. Mehrere Befragte empfahlen die Kombination von E-Mail-Beratung und Chat. In der Münchner Beratungsstelle IMMA wird die Chatberatung z. B. bei einer krisenhaften Zuspitzung einer Situation eingesetzt:

„Also klassischerweise setzen wir einen Chat dann an, wenn wir zu der Einschätzung gelangen, dass es eine sehr krisenhaft zugespitzte Situation ist und dass es schnell vorangehen muss. Also wenn es eine komplizierte Situation ist. Ein Mädchen muss weg von zu Hause und möchte das auch, wenn ich dann dieses Zeitversetzte mache und die schreibt mir und ich schreibe und sie schreibt und ich schreibe, dann kann das ja Wochen dauern, bis ich alle Informationen von ihr habe, die ich brauche, um ihr ausreichend begründet sagen zu können, was in ihrem Fall der richtige Weg ist, welche Ansprechpartnerin sie wo aufsuchen muss.“ (Interview 08: 17)

Der Experte der Onlineberatung gegen Rechtsextremismus wies im Zusammenhang mit dem Chat auf weitere interessante technische Möglichkeiten hin. So ließen sich virtuelle Projekträume realisieren, in denen dann z. B. eine Situation visualisiert werden könne.

Unter einem Gruppenchat versteht man im Beratungskontext eine Gruppensitzung im Internet. Für so eine Sitzung gibt es feste Regeln und feste Uhrzeiten und eine Moderation durch eine Beraterin oder einen Berater. Ein Gruppenchat hat den Befragten zufolge mehrere Vorteile. So könnten sich neue Klientinnen und Klienten zunächst einmal im Hintergrund halten und das Gespräch einfach verfolgen. Dabei würden sie merken, dass sie nicht die Einzigen mit solchen Problemen seien. Der Gruppenchat sei daher eine gute Möglichkeit für Jugendliche mit schwerwiegenden Problemen, die sich zunächst nicht trauten, über ihre Probleme zu sprechen. Sehr wichtig sei auch, dass die Jugendlichen ihre Erfahrungen austauschten und sich gegenseitig helfen würden. Bei problematischen Hinweisen müsse die Moderatorin oder der Moderator allerdings intervenieren. Eine der befragten Beratungseinrichtungen bietet auch zum Thema Zwangsheirat einen Gruppenchat an.

8.11.3 Sicherheitsaspekte

Zwei Beraterinnen betonten zu Recht, dass klassische E-Mails sehr unsicher sind und daher für einen Beratungsprozess nicht infrage kommen.

„Was für uns wichtig ist, dass es eine webbasierte Beratung ist und dass es nicht eine E-Mail-Beratung ist. Häufig gibt es Familiencomputer und da wird dann ein Mailprogramm für alle benutzt oder jeder hat sein eigenes Mailprogramm. Aber alle anderen können da rein, das ist nicht ausreichend verschlüsselt und gesichert. [...] Und das geht nicht. Und deswegen haben wir uns für dieses Modell der webbasierten Beratung entschieden.“

Wenn hier von einer E-Mail-Beratung die Rede ist, dann ist damit folglich immer ein geschützter, webbasierter Austausch gemeint, der in der Regel über eine spezialisierte Beratungsplattform abgewickelt wird. Auch Chats sind über solche Plattformen möglich und durch Verschlüsselungstechniken geschützt. Probleme könnten allerdings bei einem Gruppenchat entstehen, wenn sich z. B. Familienangehörige in so einen Chat hineinschmuggeln. Von den befragten Beraterinnen und Beratern hat allerdings niemand solche Erfahrungen berichtet.

Bei der Frage nach weiteren Sicherheitsvorkehrungen haben wir allerdings Hinweise auf die Verschlüsselung von Datenträgern vermisst. Diese Technik ist nach unseren Erfahrungen nach wie vor wenig verbreitet, obwohl der Diebstahl oder der Verlust von Datenträgern oder Computern gravierende datenschutzrechtliche Probleme zur Folge haben kann.⁸¹

8.11.4 Spezielle Kompetenzen der Beraterinnen und Berater

Neben den klassischen Beraterkompetenzen benötigen Onlineberaterinnen und -berater den Befragten zufolge grundlegende technische Kenntnisse und eine Affinität zu Computern, Internet und zur Schriftsprache. Sie sollten in der Lage sein, sich sehr gezielt auszudrücken und sehr gezielt Hilfe anzubieten, mit einer schonenden Form von Formulierungen

⁸¹ proVal speichert sensible Daten grundsätzlich nur in verschlüsselter Form. Wir verwenden hierfür den Advanced Encryption Standard (AES), der als sehr sicher gilt und von US-Behörden für Geheimhaltungsstufen bis einschließlich „Top Secret“ zugelassen ist.

gut umgehen können und klientenzentrierte Konzepte berücksichtigen. Beraterinnen und Berater, die keine Freude am Schreiben hätten, sollten so eine Beratung nicht anbieten. Bei der Chatberatung sei auch das schnelle Tippen mit zehn Fingern wichtig. Eine Beraterin wies darauf hin, dass das E-Mail-Schreiben eigene Bilder hervorrufe und digitale Kommunikation Projektionen fördere. Deshalb gehe es immer darum, sich ein Stück professionell zurückzunehmen und das Geschriebene als das Nonplusultra des Beratungskontaktes anzusehen. Man müsse es auch aushalten, dass man manchmal nicht wisse, wie es weitergegangen sei. Man habe auch nur die Möglichkeit, über das Beratungsportal zu antworten und könne nicht direkt noch einmal Kontakt aufnehmen.

8.11.5 Kurz- und Langzeitberatung

Bei der Onlineberatung gibt es viele Klientinnen und Klienten, zu denen nur ein kurzer, manchmal sogar nur ein einmaliger Kontakt besteht. Nach übereinstimmender Auffassung unserer Interviewpartnerinnen und -partner kann so eine Kurzzeitberatung aber durchaus erfolgreich sein. Besonders bei ausführlichen und detaillierten Anfragen sei es möglich, entsprechend genau zu antworten. Oft gebe es auch Fragen nach Informationen, die mit einer E-Mail unter Umständen erschöpfend beantwortet werden könnten. Dann gebe es auch den Anfragetyp „virtuelles Tagebuch“, wo es der Klientin oder dem Klienten oft schon genüge, seine Gedanken niederzuschreiben. Die Befragten nannten aber auch Beispiele für lange andauernde Beratungsprozesse im Internet.

„Ich hatte eine Beratung mit einer Frau, wo es um sexuellen Missbrauch ging. [...] Und da war es so, dass ich den Eindruck hatte, dass die sich nur im Rahmen einer Onlineberatung so öffnen konnte. Das ist auch ein sehr langer Prozess geworden. Und das ist dann so, dass die Frau dann nach sehr langer Zeit in eine Face-to-Face-Therapie gegangen ist. Aber da war sozusagen die lange Online-Beratung nötig, dass die diesen Schritt überhaupt gehen konnte.“ (Interview 06: 23)

„Es ist schon möglich, auch via Internet Beziehungen aufzubauen, die tatsächlich über Monate währen. Und insofern ist es eine andere Art von Beziehung oder eine andere Art von Kontakt, die sich zum Beispiel dadurch auszeichnet, dass die Leute vielleicht schneller persönlichere Dinge von sich preisgeben, eben weil sie auch irgendwie im Schutz der Anonymität stehen.“ (Interview 04: 16)

Ob eine Onlineberatung erfolgreich war, ist den Befragten zufolge sowohl bei Kurz- als auch bei Langzeitberatungen oft schwer einzuschätzen. Zwar gebe es häufig positive Rückmeldungen, diese seien aber nicht immer zuverlässig. So könne ein Problem durchaus noch bestehen, wenn ein Mädchen schreibe, dass alles gut sei. Es gibt aber durchaus auch sehr plausible und nachvollziehbare Erfolgsgeschichten:

„Natürlich ist es ein toller Erfolg, wenn sich Betroffene bei uns melden und wir im Laufe der Beratung mitbekommen, dass eine geplante Verheiratung verhindert werden konnte oder sie nach einer Verschleppung wieder zurück nach Deutschland geholt werden konnte oder Ähnliches.“ (Interview 02: 7)

Zumindest bei längeren Beratungsprozessen lassen sich Erfolge nach Meinung mehrerer Befragter aber auch an dem Verlauf der Kommunikation erkennen. So würden bei der Auswertung von Protokollen konkrete Schritte und konkrete Entwicklungen durchaus deutlich.

8.11.6 Funktionen der Onlineberatung

Die befragten Beratungsstellen lassen sich hinsichtlich des Einsatzes ihres Onlineangebotes idealtypisch danach unterscheiden, ob sie diese Form der Beratung lediglich als Einstieg in eine Face-to-Face-Beratung betrachten oder ob sie die Onlineberatung als eigenständiges Instrument ansehen. Im ersten Fall hat die Onlineberatung lediglich eine Türöffnerfunktion.

„Das haben wir auch konzeptionell festgelegt, dass die Onlineberatung die Face-to-Face-Beratung nicht ersetzen soll, sondern dass es eine Zugangsmöglichkeit zur Face-to-Face-Beratung sein soll.“ (Interview 01: 80)

Aus der Sicht dieser Beraterinnen und Berater ist eine therapeutische Beratung in schwierigen Fällen online nicht vorstellbar. Die Onlineberatung ist hier lediglich ein guter niedrigschwelliger Zugang, damit die Klientinnen und Klienten sich trauen, Kontakt mit einer Beratungsstelle aufzunehmen.

„Also für mich persönlich ist es ein Ziel, dass die eine Face-to-Face-Beratungsform aufsuchen. Weil ich einfach denke, [die Online-Beratung] reicht nicht aus. Und gerade bei Essstörungen, da ist meist eine Therapie von mehreren Jahren erforderlich.“ (Interview 10: 17)

Andere Beraterinnen und Berater glauben, dass die Form der Onlineberatung ein größeres Potenzial hat:

„Wir sind jetzt eher der Ansicht, dass es tatsächlich eine eigenständige Beratungsform ist, die andere Face-to-Face-Beratungen ergänzt, indem sie eben eine andere Zielgruppe erreicht, teilweise aber auch eine andere Qualität hat. Es ist sicher so, dass es auch Beratungsprozesse gibt, wo es sinnvoll sein kann, an einem bestimmten Punkt zu fragen, ob diejenige Person zusätzlich eine Face-to-Face-Beratung oder eine bestimmte Gruppe aufsuchen will, eine therapeutische Gruppe oder andere Angebote wahrnehmen will. Und das machen wir natürlich auch, dass wir in dieser Hinsicht Anregungen geben, Angebote machen. Aber wir sehen das nicht als Stufenmodell, dass jemand, der sich zunächst anonym an uns wendet, unbedingt in eine Face-to-Face-Beratung wechseln müsste. Sondern das ist eine eigenständige Beratung, die zeitlich und räumlich unabhängig funktionieren kann, die bestimmte Personen mehr anspricht und mit der man tatsächlich auch etwas erreichen kann.“ (Interview 04: 67)

In der Praxis gibt es den Befragten zufolge aber auch häufig ein Nebeneinander von Onlineberatung und anderen Formen der Beratung.

8.11.7 Mögliche Organisationsformen

Theoretisch ist es vorstellbar, dass eine einzelne Onlineberatung die gesamte Bundesrepublik abdeckt. Zudem könnte sie auch noch ein breiteres Themenspektrum anbieten. Allerdings gibt es aus der Sicht der Onlineberatung zum Schutz vor Zwangsheirat des Mädchenhauses Bielefeld gute Gründe dafür, dass sich eine Einrichtung auf das Phänomen der Zwangsverheiratung konzentriert:

„Wenn es jetzt um Zwangsheirat geht, glaube ich ... Das ist ein sehr, sehr spezielles Thema. Es ist auch rechtlich sehr speziell. Das Thema ist von der Psychodynamik in den Fallverläufen für die jungen Frauen oder Betroffenen sehr schwierig. Und ich glaube, dass es von Vorteil ist, sich darauf konzentrieren zu können. [...] Ich muss mich mit Fragen des Aufenthaltsstatus auskennen, mit HilfELandschaften vor Ort. Also wenn wir jetzt Nordrhein-Westfalen-weit beraten oder oft auch darüber hinaus, dann müssen wir gut vernetzt sein in alle möglichen Richtungen: Polizei, Schule, Beratungsangebote, Unterbringungsmöglichkeiten, Jugendämter, zum Teil Ministerien, zum Teil Konsulate.“ (Interview 02: 50–52)

Trotzdem ist es theoretisch denkbar, dass eine zentrale Onlineberatung ein spezielles Thema abdeckt. Ein Problem wäre allerdings, dass diese Einrichtung ein bundesweites Netzwerk an Ansprechpartnerinnen und -partner verwalten und pflegen müsste. Noch gravierender wäre, dass ohne eine gewisse Pluralität an Herangehensweisen und Ansätzen schnell eine Stagnation einsetzt und Innovationen ausbleiben. Es wäre aber gut vorstellbar, dass drei oder vier Einrichtungen das Feld der Onlineberatung zum Thema Zwangsverheiratung in Deutschland abdecken.

Ein anderes Modell wäre eine lokale oder regionale Ausrichtung von Onlineberatungen. Der Vorteil bestünde in einer engen Verzahnung mit der Beratungslandschaft vor Ort. Bei IMMA in München ist zudem ein Wechsel von einer Online- in eine Face-to-Face-Beratung bei derselben Beraterin möglich:

„Der Nachteil [der zentralisierten Beratung] ist, dass man nicht diese freie Möglichkeit hat zu wechseln, und immer dann, wenn man sagt, du musst vor Ort irgendwas tun, ein Beraterinnenwechsel ansteht. Und man dann ja eigentlich auch sehr detaillierte Informationen als Online-Beraterin braucht: Wie ist es denn da? Also [Kenntnisse über die Situation vor Ort] sind ja ein Vorteil, gerade bei Jugendlichen, denen fällt das oft schwer, sich irgendwo hinzuwenden. Die haben Angst, die wollen ihre Familien nicht verraten, die haben Angst, dass ihnen negative Konsequenzen entstehen. Und wenn ich dann sagen kann: ‚Ich kenne die‘ und ‚Geh da hin‘, ‚Wann gehst du denn da hin? Danach kommst du hier bei mir vorbei, erzählst mir, wie es war‘. Und so dann kann ich das viel besser begleiten, weil ich weiß, wie es da aussieht, ich weiß, wer da sitzt, ich weiß, wo die arbeiten und so. Wenn das jetzt ein bundesweites Angebot ist, dann hat man das nicht mehr. Dann hat man eine ungefähre Vorstellung, aber man weiß nicht, was da läuft. Und das heißt, man muss den Mädchen oder Jungen – die sind ja auch zum Teil von Zwangsverheiratung betroffen, auch wenn das nicht so bekannt ist – man muss denen viel mehr Eigenständigkeit zutrauen und die müssen mehr schaffen. Also man muss sich dann überlegen, wie begleite ich die online, so dass sie das vor Ort gut schaffen können. Und braucht es irgendwann eine konkrete Person vor Ort, die ich ihnen vielleicht auch vermitteln kann, die sie dann vor Ort noch mal begleitet. Also wie kann ich das dann in eine Begleitung vor Ort irgendwie abgeben auf eine gute Art. Weil, das ist schwierig, [...] sich durch so ein Hilfesystem durchzufragen.“ (Interview 08: 80)

IX.

Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse und abschließende Bewertung des Modellprojekts

Die Untersuchungen in Frankfurt und Stuttgart zur Ausgangslage vor der Implementation des Modellprojekts zeigen zunächst, dass die meisten Schülerinnen und Schüler eine erzwungene Heirat ablehnen. Bemerkenswert ist aber, dass 59% der Jungen und über 60% der Mädchen der Meinung waren, dass es besser sei, einen ungeliebten Menschen zu heiraten, als die Familie zu verlassen. Ähnlich erstaunlich ist, dass fast 36% der Jungen und fast 25% der Mädchen die Ansicht vertraten, dass eine Frau nicht darauf bestehen sollte, ihren Traummann zu heiraten, wenn sie ihre Eltern dadurch unglücklich machen würde.

Ein traditionelles Geschlechtsrollenverständnis, nach dem die Frau eine untergeordnete Stellung in der Gesellschaft einnimmt, ist unter den befragten Schülerinnen und Schülern relativ verbreitet. Ein derartiges Geschlechtsrollenverständnis passt dann zu der Auffassung, dass die Frau ihr Glück und ihre Wünsche im Zweifelsfall den Bedürfnissen ihrer Familie unterordnen muss. Auffällig ist jedoch, dass sowohl die Mädchen ohne als auch die Mädchen mit Migrationshintergrund vergleichsweise modern eingestellt sind. Diese Diskrepanzen können in Familien mit einem traditionellen Rollenverständnis unter Umständen zu erheblichen Konflikten führen.

Dass sich die meisten jungen Menschen in einer krisenhaften Situation vertrauensvoll an eine unbekannte Onlineberatung wenden, scheint nach den vorliegenden Ergebnissen eher unwahrscheinlich. Vielmehr zeigt sich, dass es auch unter den Schülerinnen und Schülern der heutigen Generation durchaus Vorbehalte gegenüber einer Beratung per E-Mail oder im Chat gibt. Eine gesunde Skepsis ist angesichts der zahlreichen zweifelhaften Internetangebote allerdings durchaus zu begrüßen. Unter diesen Umständen ist es aber wichtig, Vorbehalte im Verlauf der Implementation einer Onlineberatung abzubauen und Vertrauen aufzubauen, damit das Angebot auch von Personen angenommen wird, die einer anonymen Onlineberatung eher kritisch gegenüberstehen.

Im Verlauf der Implementation wurde das Modellprojekt in den beiden untersuchten Projektstädten durch die Presse, aber auch durch die Anbringung von Plakaten und durch die Verteilung von Flyern, Miniflyern und Postkarten bekannt gemacht. Neben diesen klassischen Formen der Öffentlichkeitsarbeit zeigt die von uns durchgeführte Analyse der Zugangswege aber auch die große Bedeutung der Suchmaschinen für den Weg in eine Onlineberatung. In diesem Zusammenhang machte das Modellprojekt die Erfahrung, dass eine gute Platzierung in den einschlägigen Suchmaschinen ein langwieriges und mitunter auch schwieriges Unterfangen ist. Deshalb sollte unter Umständen darüber nachgedacht werden, ob der Kauf sogenannter Adwords eine Möglichkeit ist, im Internet auf eine Online-

beratung aufmerksam zu machen. Weiterhin zeigt die Analyse der Zugangswege, dass viele Betroffene durch Empfehlungen aus Hilfseinrichtungen den Weg in die Onlineberatung finden. Um professionelle Helferinnen und Helfer auf eine Onlineberatung aufmerksam zu machen, sind die klassischen Wege der Öffentlichkeitsarbeit über Plakate, Flyer, Zeitungen und Zeitschriften durchaus Erfolg versprechend. Hervorzuheben ist, dass die Mitarbeiterinnen des Modellprojekts auch auf zahlreichen Fachtagungen auf die Onlineberatung aufmerksam gemacht haben.

Unsere Befragung zur Gestaltung der Informationsmaterialien zeigt, dass die Materialien einen vertrauenswürdigen und insgesamt positiven Eindruck machen. Allerdings hatte die Mehrzahl der Schülerinnen und Schüler Probleme, sich die Internetadresse des Projekts zu merken. Auch die Internetseiten des Projekts wurden von den Befragten gut angenommen und insgesamt als hilfreich angesehen. Trotzdem hatten die Vorbehalte gegenüber einer anonymen Beratung per E-Mail oder Chat unter den nach fünf Monaten erneut befragten Stuttgarter Schülerinnen und Schülern nicht signifikant abgenommen. Auch das Wissen der Schülerinnen und Schüler über verschiedene Hilfsmöglichkeiten war auf dem niedrigen Ausgangsniveau geblieben. Die meisten hatten auch zum zweiten Befragungszeitpunkt noch nichts von einer Beratungsstelle gehört, die im Falle einer Zwangsverheiratung weiterhelfen könnte. Diese Ergebnisse sprechen für die von verschiedenen Expertinnen gesehene Notwendigkeit einer Bearbeitung des Themas an Schulen. In diesem Zusammenhang müssen Wege gefunden werden, damit die vorhandenen Informationen zu handlungsrelevantem Wissen werden können. Es sollte auch erwogen werden, die Onlineberatung persönlich in Schulklassen vorzustellen. Insbesondere die Erfahrungen der Onlineberatung zum Schutz vor Zwangsheirat des Mädchenhauses Bielefeld zeigen, dass eine derartige Maßnahme Vertrauen schafft und vielen die Inanspruchnahme einer Onlineberatung erleichtert. Möglicherweise kann ein Projektunterricht, bei dem Schülerinnen und Schüler Onlineberatungen zu verschiedenen Themen recherchieren und ihre Qualität kritisch diskutieren, ebenfalls das Vertrauen in seriöse Angebote stärken.

Die Analyse der Beratungspraxis zeigt, dass im Rahmen des Modellprojekts ein hochwertiges E-Mail-Beratungsangebot entwickelt wurde. Mit Blick auf die Rat suchenden Betroffenen kann gesagt werden, dass eine professionelle Auftragsklärung gut realisiert wird und Vertrauen aufgebaut wird, sodass in vielen Fällen ein mehrmaliger Kontakt stattfindet, bei dem spezifische Detailfragen, die für die Beratung notwendig sind, geklärt werden. An dieser Stelle muss aber betont werden, dass ein lediglich einmaliger Kontakt kein Indikator für einen misslungenen Beratungsprozess ist. So können beispielsweise Fragen nach Sachinformationen nach einem einmaligen Kontakt bereits bestens beantwortet sein. Auch professionelle Helferinnen und Helfer wurden im Bedarfsfall über geeignete Unterstützungsangebote und Schutzeinrichtungen umfassend informiert. Weiterhin wurden sie dabei unterstützt, ihre Möglichkeiten und Grenzen besser einzuschätzen und die Ambivalenzen von Betroffenen besser auszuhalten. Auch über Gefahren für sich selbst und ihre Klientinnen und Klienten wurden sie informiert. Die nicht professionellen Helferinnen und Helfer wurden darüber aufgeklärt, dass die Entscheidung über das weitere Vorgehen bei den Betroffenen selbst liegt. Ferner erfuhren sie Wertschätzung für ihre Unterstützungsbereitschaft und bekamen Informationen über mögliche Handlungsoptionen.

Insgesamt kann man sagen, dass das Modellprojekt in den beiden Projektstädten Frankfurt und Stuttgart trotz einiger Anfangsschwierigkeiten erfolgreich implementiert wurde. Darüber hinaus gelang es dem Projekt, das Beratungsangebot über die in die Evaluation einbezogenen Projektstandorte hinaus auszuweiten und die Zahl der Beratungen zu steigern. Während im Jahr 2008 noch 115 Klientinnen und Klienten (Betroffene, professionelle und nicht professionelle Helferinnen und Helfer) beraten und 313 E-Mail-Anfragen von diesen Klientinnen und Klienten bearbeitet wurden, waren es im Jahr 2009 bereits 181 Klientinnen und Klienten mit 378 Anfragen. Zu den fallbezogenen Beratungen kamen jeweils noch über 200 sonstige Anfragen von professionellen Helferinnen und Helfern und Multiplikatorinnen und Multiplikatoren hinzu.⁸²

Durch die Ausdehnung des Projekts und durch die finanzielle Beteiligung der Länder Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und Berlin ist es gelungen, das Modellprojekt zu verstetigen und eine Weiterführung der Onlineberatung auch nach dem Ende des Förderzeitraums zunächst für die Jahre 2010 und 2011 sicherzustellen, obwohl eine Vollfinanzierung der Onlineberatung noch nicht erreicht werden konnte. Organisatorisch scheint sich damit im Bereich der Onlineberatung zum Thema Zwangsverheiratung das Modell von drei oder vier zentralen Einrichtungen zu etablieren. Die zentralen Onlineberatungen haben auf jeden Fall den Vorteil, dass sie auch für Menschen aus Städten und Regionen erreichbar sind, in denen es keine Beratungsangebote zu diesem speziellen Thema gibt oder die von ihren Familien so stark kontrolliert werden, dass sie keine Hilfseinrichtungen aufsuchen können. Wenn es vielfach jedoch keine Alternative zur Onlineberatung gibt, dann muss sichergestellt sein, dass auch Betroffene und potenzielle Helferinnen und Helfer mit Vorbehalten und Ängsten gegenüber dieser Form der Beratung an diese Möglichkeit herangeführt werden und das notwendige Vertrauen für eine Inanspruchnahme entwickeln können. Hierfür ist die persönliche Präsentation einer Beratungseinrichtung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Regel hilfreich. Es ist sicherlich sinnvoll, so eine Präsentation im Kontext der Schule anzubieten, weil dort die meisten der potenziell Betroffenen erreicht werden können. Das Thema Zwangsverheiratung und die in diesem Zusammenhang vorhandenen Beratungs- und Hilfseinrichtungen sollten in der Schule aber auch sonst ein Thema sein. In diesem Zusammenhang sollte auch überlegt werden, wie die Auseinandersetzung von Jungen und jungen Männern mit diesem Thema gefördert werden kann. Erfreulich ist in diesem Zusammenhang, dass auch junge Männer das Angebot des Modellprojekts in Anspruch genommen haben. Hier ist allerdings kritisch anzumerken, dass junge Männer durch die Gestaltung der Plakate, der Flyer und der sonstigen Materialien, die sehr stark auf junge Frauen ausgerichtet ist, tendenziell eher ausgegrenzt werden.

Mit Blick auf die technische Form der Beratung wäre es wünschenswert gewesen, neben der E-Mail-Beratung auch andere onlinebasierte Beratungsformen zu erproben. Wie die Interviews mit den Expertinnen und Experten anderer Onlineberatungen zeigen, können insbesondere Chats eine vielversprechende Ergänzung zur E-Mail-Beratung sein. In diesem Zusammenhang sollten auch die Befunde von Christa Gebel beachtet werden, nach denen das Chatten bei Hauptschülerinnen und -schülern einen wesentlich höheren Stellenwert als das Versenden von E-Mails hat.⁸³ Auch neue technische Möglichkeiten der Visualisie-

⁸² Vgl. PAPATYA: Jahresbericht 2009. Berlin 2009, S. 8.

⁸³ Vgl. Gebel, Christa: Die teilstandardisierte Befragung zur Nutzung multifunktionaler Medien. In: Wagner, Ulrike (Hg.): Medienhandeln in Hauptschulmilieus. München: kopaed 2008, S. 73 ff.

rung im Zusammenhang mit Chats können einer Beratung unter Umständen neue Impulse geben. In einem Gruppenchat können Betroffene ihre Erfahrungen austauschen und sich gegenseitig helfen. Ferner können sich neue Klientinnen und Klienten zunächst im Hintergrund halten und das Gespräch einfach nur verfolgen. Bei Gruppenchats besteht allerdings unter Umständen die Gefahr, dass sich z. B. Familienangehörige als unerwünschte Gäste in den Chat einschmuggeln. Wenn solche Befürchtungen bestehen, dann ist ein moderiertes Forum vorzuziehen. Auch in einem Forum können sich die Betroffenen untereinander austauschen; Beiträge werden aber erst freigeschaltet, wenn sie von der Moderatorin oder vom Moderator als unbedenklich eingestuft wurden.

Fasst man die Ergebnisse der Evaluation abschließend kurz zusammen, dann kann dem Modellprojekt bescheinigt werden, die meisten seiner Ziele erreicht zu haben. Insbesondere die entwickelte Beratungspraxis und die Form, wie der Vertrauensaufbau, die Auftragsklärung, die Vermittlung von Informationen, Handlungsoptionen, Unterstützungsangeboten und der Umgang mit Ambivalenzen durchgeführt werden, sind professionell und an vielen Stellen beispielhaft.

Literatur

Arbeitskreis Online-Beratung: Rahmenempfehlungen zu Qualitätsmerkmalen der Internet-Befragung. Internet-Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und für Mitarbeiter in sozialen und pädagogischen Berufsfeldern. 2003. http://www.kinderschutz-zentren.org/pdf/internet-beratung_qualitaetsstandards.pdf [Zugriff: 17.02.2010].

Beywl, Wolfgang; Schepp-Winter, Ellen: Zielfindung und Zielklärung – ein Leitfaden – (QS21). Bonn: BMFSFJ 1999.

Bremer, Sevil: Rat, Unterstützung und Psychotherapie per E-Mail. (Unveröffentlichtes Manuskript), o. J.

Brunner, Alexander: Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht 2009.

De Shazer, Steve: Wege der erfolgreichen Kurztherapie. 9. Auflage. Stuttgart: Klett-Cotta 2005.

Fend, Helmut: Entwicklungspsychologie des Jugendalters. 2. durchgesehene Auflage. Opladen: Leske + Budrich 2001.

Gebel, Christa: Die teilstandardisierte Befragung zur Nutzung multifunktionaler Medien. In: Wagner, Ulrike (Hg.): Medienhandeln in Hauptschulumilieus. München: kopaed 2008, S. 67–118.

Gerö, Sandra; Zehetner, Bettina: Frauenspezifische Online-Beratung. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht 2009.

Giddens, Anthony: Konsequenzen der Moderne. Frankfurt am Main: Suhrkamp 1995.

Heiner, Maja (Hg.): Qualitätsentwicklung durch Evaluation. Freiburg: Lambertus 1996.

Heitmeyer, Wilhelm; Mansel, Jürgen: Gesellschaftliche Entwicklung und Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit: Unübersichtliche Perspektiven. In: Heitmeyer, Wilhelm (Hg.): Deutsche Zustände, Folge 6. Frankfurt am Main: Suhrkamp 2008.

Hintenberger, Gerhard: Der Fokus in der Online-Beratung. Eine Orientierungshilfe im Beratungsgeschehen, e-beratungsjournal.net, 5. Jahrgang, Heft 1, Artikel 4 – April 2009.

Knatz, Birgit: Die webbasierte Mail-Beratung. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht 2009.

Knatz, Birgit: Methodische Konzepte der TelefonSeelsorge im Internet; e-beratungsjournal.net; 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 3; September 2006.

Konz, Norbert; Lobermeier, Olaf; Koch, Reinhard: Beratungskonzept „Wege aus der rechten Szene“. Reihe „Wege aus der rechten Szene“, Band 3. Braunschweig: Bildungsvereinigung ARBEIT UND LEBEN 2006/2007.

Kühne, Stefan: Institutionalisierung von Online-Beratung – Das Ende der Pionierphase; e-beratungsjournal.net; 5. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4, Oktober 2009.

Lang, Josef: Paarberatung Online. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht 2009.

Märtens, Michael: Einmalberatung: Chancen, therapeutische Grundlagen und Grenzen. Mainz: Matthias-Grünwald-Verlag 1999.

PAPATYA: Jahresbericht 2007. Berlin 2007.

PAPATYA: Jahresbericht 2008. Berlin 2008.

PAPATYA: Jahresbericht 2009. Berlin 2009.

Petzold, Hilarion G.: Integrative Therapie. Modelle, Theorien & Methoden einer schulübergreifenden Psychotherapie. 2. überarb. und erw. Aufl. Paderborn: Junfermann 2003.

Prein, Gerald: Interpretative Methodologie und Computer. Kann EDV-gestützte Datenverwaltung Validitätsprobleme qualitativer Forschung lösen? In: Strobl, Rainer; Böttger, Andreas (Hg.): Wahre Geschichten? Zu Theorie und Praxis qualitativer Interviews. Baden-Baden: Nomos 1996, S. 93–110.

Schlippe, Arist von; Schweitzer, Jochen: Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung, 8. Auflage. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht 2002.

Strobl, Rainer; Kühnel, Wolfgang: Dazugehörig und ausgegrenzt. Analysen zu Integrationschancen junger Aussiedler. Weinheim; München: Juventa 2000.

Strobl, Rainer; Lobermeier, Olaf: proVal Handbuch für die praktische Projektarbeit. Hannover 2007. Online im Internet unter <http://www.proval-services.net/download/proval-handbuch.pdf>.

Strobl, Rainer; Lobermeier, Olaf: Zwangsverheiratung: Risikofaktoren und Ansatzpunkte zur Intervention. In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hg.): Zwangsverheiratung in Deutschland. Baden-Baden: Nomos 2007, S. 27–71.

W. K. Kellogg Foundation: Evaluation Handbook. Battle Creek, Mi. 1998.

Wagner, Ulrike (Hg.): Medienhandeln in Hauptschulumilieus. München: kopaed 2008.

Witzel, Andreas: Auswertung problemzentrierter Interviews: Grundlagen und Erfahrungen. In: Strobl, Rainer; Böttger, Andreas (Hg.): Wahre Geschichten? Zu Theorie und Praxis qualitativer Interviews. Baden-Baden: Nomos 1996, S. 49–77.

Witzel, Andreas: Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Frankfurt am Main; New York: Campus 1982.

Wottawa, H.; Thierau, H.: Lehrbuch Evaluation. Bern, Göttingen, Toronto & Seattle: Huber 1998.

Zenner, Bettina; Gielen, Ludo: Ein dialogischer Ansatz in der Online-Beratung. In: Kühne, Stefan; Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht 2009.



Dieses PDF ist Teil der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung;
es wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt.

Herausgeber:

Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend
11018 Berlin
www.bmfsfj.de

Für weitere Fragen nutzen Sie unser
Servicetelefon: 018 01/90 70 50*
Fax: 0 30 18/5 55 44 00
Montag–Donnerstag 9–18 Uhr
E-Mail: info@bmfsfj.service.bund.de

Einheitliche Behördennummer: 115**
Zugang zum 115-Gebärdentelefon: 115@gebaerdentelefon.d115.de

Stand: Oktober 2010

Gestaltung: www.avitamin.de

- * 3,9 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, max. 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen
- ** Für allgemeine Fragen an alle Ämter und Behörden steht Ihnen auch die einheitliche Behördenrufnummer 115 von Montag bis Freitag zwischen 8.00 und 18.00 Uhr zur Verfügung. Diese erreichen Sie zurzeit in ausgesuchten Modellregionen wie Berlin, Hamburg, Hessen, Nordrhein-Westfalen u. a.. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.d115.de; 7 Cent/Min. aus dem deutschen Festnetz, max. 42 Cent/Min. aus den Mobilfunknetzen.