

Projektevaluierung & praktischer leitfaden Zur fernberatung



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Federführende Einrichtung:
Women's Support and Information Center NPO,
Estonia

Redaktion:
Anastasiia Turusinova
Hector C. Pagan
Mari Puniste
Nancy Saripapa

Beteiligte Einrichtungen:

Union of Women Associations of Heraklion
Prefecture, Greece
The Queen's University of Belfast, UK
University of Crete, Greece
University of Tartu, Estonia
Frederick University, Cyprus
Northern Ireland Rape Crisis Association, UK
M&M Profuture Training, S.L., Spain
Women Against Violence (WAVE), Ausria

Vereinbarung Nr: 2017-1-EL01-KA202-036170

Diese Veröffentlichung wurde mit finanzieller Unterstützung des Erasmus+-Programms der Europäischen Union erstellt. Der Inhalt dieser Veröffentlichung liegt in der alleinigen Verantwortung der DIS.CO-Partnerschaft und spiegelt in keiner Weise die Ansichten der Europäischen Kommission wider.



4	Einleitung
7	IO1 – Bedarfseinschätzung
12	IO2 – Fernberaterprofil
15	IO3 – Ausbildungslehrplan für Fernberatung
18	IO4 – Trainingskurs zur Fernberatung
21	IO5 – Onlinekurs
24	IO6 – Anwendung zur Sicherheitsplanung
27	Pilottrainings
34	Praxisanleitung



Einleitung

Bei dem Projekt DIS.CO handelt es sich um eine strategische Partnerschaft zur Förderung von Innovation im Bereich der beruflichen Bildung und Weiterbildung, die es sich zum Ziel setzt, praxisbezogene Qualifikationen von Beratungsfachkräften durch Vernetzung und Kapazitätsaufbau im Bereich der Fernberatung weiblicher Opfer häuslicher oder sexualisierter Gewalt oder Missbrauch zu verbessern. Das Projekt bezweckt die Entwicklung fachlicher Schulungsunterlagen und Lehrinstrumente zum Ausbau der praktischen Kompetenzen von Beratungsfachkräften sowie die Schaffung virtueller Arbeitsräume und alternativer Formen der Opferbetreuung.

Während herkömmliche psychologische Behandlungen stets im persönlichen Setting stattfanden, sind in den letzten Jahren verschiedenste Formen therapeutischen Kontakts entstanden. Dazu zählen Therapieformen anhand schriftlicher Kommunikation (z.B. E-Mail oder Internetchats), anhand von Audiokommunikation (z.B. öffentliche Telefonnetze) oder audiovisueller Kommunikation (Videokonferenzen). Alle drei Systeme haben gemeinsam, dass der/

die Therapeut/in und der/die Klient/in sich physisch nicht am selben Ort befinden und nicht einmal zum selben Zeitpunkt anwesend sein müssen.

Für die Fernberatung bieten sich zahlreiche Kommunikationsmittel an, darunter Livechats, E-Mails, Handytelefonate, Telekonferenzen, Videokonferenzen, Skype und Blogs. Die Fernberatung erweist sich von Vorteil aufgrund ihrer Leistbarkeit und Anonymität, des Komforts und der flexiblen Einsatzmöglichkeiten. Ebenso wichtig ist, dass sie Beratung jenen Menschen ermöglicht, denen Hilfe sonst verwehrt sein könnte: Personen mit besonderen Bedürfnissen, manchen Menschen mit Beeinträchtigungen, Einkommensschwachen, die über keine Fahrgelegenheit verfügen, Vielbeschäftigten oder Menschen, die in sonstiger Weise von diesen Möglichkeiten ausgeschlossen sind. Die Fernberatung ist auch dann hilfreich, wenn KlientInnen täglichen Folgekontakt benötigen, diese Regelmäßigkeit jedoch durch die Entfernung nicht möglich ist.

Da die heutige Internetkommunikation in unserem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken ist, ist die Entwicklung



“Während herkömmliche psychologische Behandlungen stets im persönlichen Setting stattfanden, sind in den letzten Jahren verschiedenste Formen therapeutischen Kontakts entstanden.”

von Fernberatungskompetenzen für Opferbetreuungseinrichtungen und Beratungsfachkräfte, die mit weiblichen Opfern von häuslicher Gewalt oder Missbrauch arbeiten, unserer Meinung nach wesentlich, um Betroffenen alternative, erschwingliche und moderne Betreuungsangebote zur Verfügung stellen zu können.

DIS.CO. proposes an innovative approach based on the needs of both counselling practitioners and women victims of violence and abuse. In our project, analytical activities and exchanges of knowledge and good practices between project partners were undertaken in

order to develop appropriate training materials and tools. Despite the fact that the majority of victim support organizations conduct distance counseling through helplines, counsellors and volunteers often do not receive specialized training on counselling at a distance as there is little training material available on the topic. Our project addressed this issue by developing DIS.CO. training material and distance learning tools that have been made available for free on project webpage discoprojectcom.wordpress.com and on Erasmus+ Project Results Platform online, in all project languages.

Hauptziele des Projekts:

- Stärkung von Zusammenarbeit, Austausch und Vernetzung zwischen Partnern im Bereich der Fernberatung von weiblichen Opfern von Gewalt oder Missbrauch;
- Verbesserung der praxisbezogenen Qualifikationen von BeraterInnen für ihre Arbeit mit weiblichen Opfern durch Entwicklung und Anbieten von Schulungen zur Entwicklung ihrer Fernberatungskompetenzen;
- Förderung innovativer Verfahren zur Beratung weiblicher Opfer und Ausschöpfung des Potentials von IKT durch Entwicklung/Verbesserung von Kompetenzen im Bereich IKT und Schaffung virtueller Arbeitsplätze;
- Bereitstellung von Schulungsinstrumenten zur Unterstützung von Beratungsfachkräften, die Opfern häuslicher oder sexualisierter Gewalt Fernberatung anbieten wollen;
- Ausbau der Kapazitäten zur Teilnahme anderer interessierter Einrichtungen durch Erarbeitung und Verbreitung von Schulungsunterlagen und Lehrgängen für MitarbeiterInnen und Freiwillige;
- Angebot effizienter, qualitativ hochwertiger Leistungen für Opfer von Gewalt oder Missbrauch.

Dieser Erfahrungsbericht vermittelt unsere Erfahrungen aus den Projektaktivitäten und bietet eine praktische Anleitung für die Nutzung der DIS.CO.-Ergebnisse durch andere Einrichtungen.

101

Bedarfseinschätzung

Der erste intellektuelle Output des DISCO-Projekts, die Bedarfseinschätzung IO1, widmete sich der Erforschung der Probleme von Frauen mit Missbrauchserfahrungen (darunter Gewalt in der Partnerschaft/häusliche Gewalt oder sexualisierte Gewalt) und der Analyse ihrer Bedürfnisse im Kontext ihrer Suche nach Hilfe im Internet. Ihr Verhalten im Allgemeinen wurde beschrieben. Wir haben ihre Bedürfnisse im Hinblick auf die Suche nach psychosozialen Fernberatungsdiensten untersucht.

Die Bedarfseinschätzung wurde von der Queens University Belfast (QUB) angeführt, mit Beiträgen der anderen wissenschaftlichen Partner: der Universität Tartu, der Universität Kreta, der Frederick University sowie der dienstleistenden Partner Nexus NI aus Nordirland und folgender Einrichtungen: der Union

of Women Associations of Heraklion Prefecture (UWAH), Griechenland, und der Non-Profit-Organisation Women's Support and Information Center (WSIC NPO), Estland.

Die Bedarfseinschätzung mündete in einer Literaturübersicht und einer Umfrage in den vier beteiligten Partnerländern. Die endgültige Stichprobe bestand aus 266 Frauen. 48 % der Frauen entfielen auf Nordirland (Vereinigtes Königreich), 27 % auf Griechenland, 17 % auf Zypern und 8 % auf Estland. Dies entsprach der Anzahl von Partnern aus diesen Ländern und der Anzahl jener, die Leistungen im Rahmen dieser Einrichtungen in Anspruch nahmen. Die Fragebögen wurden zwischen Mitte April und Mitte Juni 2018 ausgefüllt und von einer Ethikkommission der Fakultät für Bildung und Sozialarbeit der Queen's University Belfast überprüft.

Die Hauptfragen:

1. Werden Opferbetreuungsorganisationen von Frauen in Missbrauchsbeziehungen/-situationen über das Internet erreicht (einschließlich Helplines)? Welcher Trend ist dabei zu erkennen und was kann unternommen werden, um Opfern einen Internetzugang zu verschaffen?
2. Besteht bei alternativen Formen der Beratung und Hilfe ein Unterschied zwischen verschiedenen Teilen der Bevölkerung?

-
1. Die meisten Frauen/Überlebenden häuslicher Gewalt und sexuellen Missbrauchs suchen Angebote im Kontext ihrer Erfahrungen im Internet;
 2. Nicht alle Frauen durchsuchen zwecks Beratung das Internet. Eine kleine Gruppe von Frauen antwortete, auf der Suche nach Hilfe oder Informationen zum gegenständlichen Thema nicht das Internet genutzt zu haben. Die Gründe für die Nichtnutzung durch jene, die sagten, sie hätten Hilfe oder Informationen nicht im Internet gesucht, sind, aufgeschlüsselt nach Altersgruppen: (a) Die älteste Altersgruppe, 45+, stellte den höchsten Anteil bei den Zugangsbeschränkungen; über 35 % sagten, der Grund wäre

Zusammenfassung der Umfrageergebnisse

mangelnder Zugang zu einem Smartphone oder Computer; nahezu 20 % meinten, der Grund läge darin, dass sie nicht wüssten, wie sie für diese Sache das Internet nutzen könnten; und 14 % fühlten sich bei der Internetnutzung für diesen Zweck unsicher. In der Altersgruppe der 18-24-Jährigen war die größte Sorge, wer Einsicht in ihre Angaben bekommen könnte. Die Ergebnisse lassen darauf schließen, dass die Sorge weiblicher Überlebender vorrangig Sicherheitsfragen gilt.

3. Frauen, die angaben, für diesen Zweck das Internet zu nutzen, verwenden bei ihrer Suche nach Rat eine Reihe von Schlüsselwörtern – von Hauptwörtern wie „häusliche Gewalt“ oder „sexueller Übergriff“ usw. bis zu Fragen wie „Wie den Missbrauchstäter verlassen?“, „Wie wirkt sich Missbrauch auf meine Beziehung aus?“, „An wen wenden?“ „Was tun?“, „Wie mit Anzeichen (sexueller Übergriffe) umgehen?“, usw.

“Onlinedienste sollten als Ergänzung und nicht als Ersatz bestehender Face-to-Face-Angebote genutzt werden”

Dies beruht auf den Ergebnissen der Bedarfseinschätzung, wonach nicht alle Befragten zu diesem Zweck das Internet nutzten (66,7 % der Befragten in Estland und 22,2 % in Griechenland). Wir gehen davon aus, dass es für die Suche nach Hilfe nicht um den Zugang zum Internet geht, sondern um die Verwendung des Internets für diesen Zweck. Die Gründe,

aus denen der größte Anteil der Frauen berichtet, sie würden das Internet höchstwahrscheinlich nutzen, sind: Helplines finden (55 %), Betreuungsangebote/-dienste suchen (66 %) und finden (64 %) sowie Informationen zu ihren Rechten erhalten (58 %). Die Bereiche, für die am wenigsten Interesse besteht, das Internet zu nutzen, waren die Videoberatung und Online-Selbsthilfegruppen; eine dritte Gruppe meinte dazu „nicht wahrscheinlich“, gefolgt von der textbasierten Beratung, für die 29 % „nicht wahrscheinlich“ angaben.

1. Study on Broad band Coverage in Europe 2018, URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/study-broad-band-coverage-europe-2018>

2. Why 13% Of Europeans Still Don't Have Internet Access, URL: <https://www.forbes.com/sites/ninaangelovska/2018/11/20/why-13-of-europeans-still-dont-have-internet-access/#7ebae-cb47a80>

Da die Fernberatung einen Zugang zur Internettechnologie voraussetzt, haben sich Bemühungen um Erhöhung der Internetdichte wie z.B. die Digitale Agenda für Europa der EU als sehr wichtig erwiesen. Heute haben nahezu 99 % der europäischen Haushalte Zugang zu mindestens einer der neun Breitbandzugangstechnologien.¹ Laut Eurostat sind jedoch 13 % der Haushalte weiterhin ohne Anschluss. Zwei der dafür genannten Gründe sind fehlende digitale Kompetenz sowie die Tatsache, dass die benötigte Ausrüstung zu teuer ist.² Dies wurde in IO1 thematisiert, da Teilnehmende, die finanziell zu kämpfen hatten, aus Mangel an Zugang zu einem Smartphone oder Computer und/oder deswegen, weil sie das Internet nicht zu nutzen wussten, zu einem höheren Prozentsatz kein Internet benutzten. Weitere Gründe hängen mit der Unsicherheit zusammen, die oft entsteht, wenn man Opfer von Missbrauch wird: Sorgen darüber, wer Einsicht in Daten haben könnte, wie Informationen verwendet oder ob sie gehackt werden. Unter anderem aus diesem

Grund sollten Onlinedienste bestehende Angebote ergänzen und nicht ersetzen. Diese Empfehlung wird auch durch jene Daten untermauert, die die Wahrscheinlichkeit der Nutzung von Online-Hilfe nach Art der Unterstützung, nach Ländern und Stichprobenart aufzeigen. Menschen, die finanziell zu kämpfen haben, weisen höhere Anteile jener auf, die sagen, die Nutzung von textbasierter Beratung sei unwahrscheinlich (58 %), als jene, die gerade über die Runden kommen (42 %) oder gut situiert sind (45 %). Unter gut Situierten ist die Wahrscheinlichkeit, textbasierte Beratung zu nutzen, höher (42 %) als bei jenen, die gerade über die Runden kommen (34 %) und finanziell zu kämpfen haben (30 %). 70 % der Respondenten, die finanziell zu kämpfen haben, sind der Meinung, dass sie das Internet wahrscheinlich nutzen würden, um Beratungsangebote zu finden, gefolgt von jenen, die gerade über die Runden kommen (69 %), sowie von den finanziell gut aufgestellten Befragten (65 %). Laut diesen Ergebnissen nutzten weibliche Respondenten das Internet eher zur Auffindung von Angeboten als zur eigentlichen Nutzung der Onlinedienste.

3. Für sämtliche Abbildungen und genauere Daten siehe Hauptbericht unter: https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/08/final_reporto1.pdf

Zusammenfassend gilt, dass die Hauptprobleme bei den Zugangsbeschränkungen liegen, insbesondere für ältere Respondenten, die weder Smartphone oder Computer besitzen noch Zugang dazu haben. Ein weiterer Grund ist der, dass das Wissen fehlt, wie das Internet aus diesem Grund und zu diesem Zweck genutzt werden kann. Bei jüngeren Befragten bestand das Hauptproblem in der Sorge, wer ihre Angaben lesen könnte. Ein nicht unwesentlicher Anteil wäre jedoch weiterhin zur Nutzung von Fernangeboten bereit. Der am ehesten genutzte Ferndienst sind Helplines.³

Die durchgeführte Befragung sowie die Literaturübersicht geben einen umfassenden Überblick über die Bedürfnisse potenzieller Nutzer der Onlineberatung. Die erhobenen Daten untermauern die Fachliteratur und der Bericht kann als zusätzliches Schulungsmaterial für alle am Thema Online-Tools Interessierten verwendet werden und Aufschluss darüber geben, wie Missbrauchsopfer in unterschiedlichen sozioökonomischen Schichten IKT-Lösungen nutzen oder zu nutzen bereit sind, um Hilfe zu bekommen.



Zusammenfassender Literaturüberblick:

- Die Inhalte von Onlinediensten müssen die Vielzahl der Erfahrungen von Frauen berücksichtigen;
- Onlinetechnologie sollte zur Ergänzung und Optimierung, nicht jedoch als Ersatz für therapeutische Beziehungen genutzt werden;
- Fachkräfte müssen wissen, wie sie die Sicherheit der Überlebenden gewährleisten können; sie müssen diese anleiten, was sie zum Schutz ihrer Sicherheit bei der Nutzung von IKT tun können;
- Geeignete Schutzmaßnahmen sind zu treffen (wie etwa die Escape-Taste im Ernstfall), alle Sicherheitsbedenken zu dokumentieren und anzusprechen;
- Alle entwickelten Schulungsunterlagen müssen berücksichtigen, dass Täter mit ausgeprägtem Kontrollverhalten sämtliche Schritte von Frauen im Internet überwachen könnten, und dafür sorgen, dass Frauen wissen, wie sie sich schützen können;
- Bei der Behandlung von Fällen technologiebedingter sexueller Gewalt müssen Beratende besonders daran denken, dass das technologische Umfeld der Beratung die Erinnerung an die traumatische Erfahrung des durch die Technologie hervorgerufenen sexuellen Übergriffs intensivieren könnte;
- Fachkräfte, die mit Missbrauchsüberlebenden arbeiten, sollten festlegen, welche Art von Personenangaben zur Identität von hilfesuchenden Überlebenden sie bereits vor dem Aktivwerden benötigen; der Grund ist der, dass dann, wenn in Notsituationen (z.B. Selbstmorddrohung, Gewaltdrohung oder Eingeständnis eines Kindesmissbrauchs) interveniert werden soll, Angaben zur Personenidentität erforderlich sein könnten;
- Onlinedienste eignen sich nicht für den Ernstfall.



102

Fernberaterprofil

Hauptzielsetzung des intellektuellen Output IO2 war, die erforderlichen Kompetenzen für die Fernberatung zu erforschen und ein Profil des/der BeraterIn zu erstellen, der/die mit weiblichen Opfern von häuslicher oder sexualisierter Gewalt und Missbrauch arbeitet. Die Entwicklung des Fernberaterprofils wurde von der Frederick University mit Unterstützung und Beiträgen der Partner koordiniert.⁴

Der Bericht beschreibt die erforderlichen Skills und Fähigkeiten für die Fernberatung, die Qualifikationsdefizite und Erfordernisse der Beratenden und die Herausforderungen dabei. Er präsentiert die aufzubauenden Kompetenzen und schließt mit dem neuesten Stand des Fernberaterprofils. Sämtliche Informationen basieren auf der Aufarbeitung der Fachliteratur.

Die Erhebung der Daten erwies sich als produktiv und erfolgreich. Die Studie konnte die notwendigen Qualifikationen für das Profil eines Fernberaters/einer Fernberaterin, der/die mit weiblichen Opfern von häuslicher und sexualisierter Gewalt oder Missbrauch arbeitet, aufzeigen. Eine kurze Analyse dieser erhobenen Kompetenzen wird in fünf Kategorien dargestellt: berufliche Werte; Persönlichkeitsmerkmale; Grundkenntnisse; Kernkompetenzen und Schulungsbedarf.

Berufliche Werte

Es versteht sich von selbst, dass FernberaterInnen (ebenso wie BeraterInnen im persönlichen Gespräch) in ihren beruflichen Werten gefestigt sein müssen, um Onlinedienste anbieten zu können. Es stellte sich heraus, dass die meisten Einrichtungen, die Onlineberatung anbieten, abgesehen von ihren Standesregeln (z.B. der SozialarbeiterInnen oder der PsychologInnen etc.) über keinen berufsethischen Kodex in Bezug auf die Erbringung von Fernberatungsleistungen verfügen. Dies sollte als Ausgangspunkt für alle zukünftigen Maßnahmen und/oder Verbesserungen bei Einrichtungen dienen, die Onlineberatungen anbieten.

Persönlichkeitsmerkmale

Gewisse Persönlichkeitsmerkmale gelten als zusätzlich erwünschte Eigenschaften von FernberaterInnen. So stellen die Fähigkeiten „sich einigermaßen abgrenzen zu können“, „Integrität zu zeigen“ und „unvoreingenommen und wertfrei“ zu handeln, wichtige Kompetenzen von FernberaterInnen dar.

4. Der daraus hervorgegangene Bericht steht auf der Projektwebsite unter in fünf Sprachen (Deutsch, Englisch, Estnisch, Griechisch und Spanisch) zur Verfügung, URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/results/>

Grundwissen

Hier wurden drei Kategorien als besonders wichtig für FernberaterInnen festgestellt:

1. Wissen über die konkrete Gruppe von Klientinnen,
2. Gesetzgebung/rechtliche Fragen und
3. IT-Kenntnisse.

Bei Fernberatungsprogrammen sollten MitarbeiterInnen also möglichst in jeder dieser Kategorien geschult werden. Es ist davon auszugehen, dass weitere Untersuchungen zum besseren Verständnis des vorhandenen Wissens und der Kompetenzen erforderlich sein werden.

Kernkompetenzen

Die im Literaturüberblick erhobenen Kernkompetenzen ähneln den diesbezüglichen Aussagen der Teilnehmenden an der Studie im Rahmen von IO2 weitgehend. Es ist jedoch wichtig zu betonen, dass manche Kompetenzen nur von jenen Teilnehmenden erwähnt wurden, die über große praktische Erfahrung in der Fernberatung verfügen, nämlich:

1. Die Bereitschaft, rasch zu reagieren,
2. Die Fähigkeit, Situationen rasch zu erkennen, und
3. Die Fähigkeit, auf einem Thema fokussiert zu bleiben statt mehrere Themen gleichzeitig anzusprechen.

Schulungsbedarf

Es zeigte sich, dass FernberaterInnen nicht nur zu den genannten Themen, sondern auch auf weiteren Gebieten verpflichtend geschult werden sollten. Krisenmanagement, Krisenberatung und Konflikttraining für FernberaterInnen sollten prioritär behandelt werden. Darüber hinaus war die Supervision durch erfahrene BeraterInnen als weitere Anforderung von FernberaterInnen erkennbar.

Künftige Nutzung der Ergebnisse von IO2

Die im Rahmen von IO2 präsentierten Daten könnten von Wert für die verschiedensten Stakeholder sein: (1) Berufsverbände im Hinblick auf die Entwicklung von Beratungsdiensten, (2) Einrichtungen, die Beratungsdienste anbieten, (3) einzelne Fachkräfte, (4) Personalabteilungen und (5) Ausbildungszentren für lebenslanges Lernen. Die Daten waren auch ein wichtiger Input für die Entwicklung des Ausbildungslehrplans (IO3).

Die im Rahmen von IO2 erstellten Unterlagen könnten verwendet werden als (1) Ausgangspunkt für Fachkräfte, die sich in der Praxis auf die Fernberatung konzentrieren möchten, (2) Ressource zur Ausbildung und Weiterbildung von FernberaterInnen und (3) Referenzmaterial für FernberaterInnen.

103

Ausbildungslehrplan für Fernberatung

5. ist auf der Projektwebsite unter URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/results/>

Der Intellektuelle Output Nr. 3, "Ausbildungslehrplan für Fernberatung", wurde von der Universität Kreta entwickelt. Die Entwicklung umfasste die Anwendung pädagogischer Konzepte mit Integrierung der Ergebnisse aus IO1 (Bedarfseinschätzung) und IO2 (Fernberaterprofil) und die Einbeziehung relevanter Ressourcen. Es handelt sich um einen möglichen Lehrplan für FernberaterInnen, die mit weiblichen Opfern von häuslicher oder sexualisierter Gewalt und Missbrauch arbeiten.⁵ Schwerpunkt des Lehrplans ist die Onlineberatung über mobile Lösungen, E-Mails, Livechat, Videokonferenz / Skype-ähnliche Tools und Telekonferenz, wobei dem Krisenmanagement über Helplines besondere Aufmerksamkeit gilt. Das Curriculum wurde vollinhaltlich in den Onlinekurs integriert, der jetzt auf unserer Website frei zur Verfügung steht.

Die Ergebnisse des intellektuellen Output IO 3 könnten in Zukunft sowohl für die Supervision als auch für die Ausbildung genutzt werden. Um erfolgreich zu arbeiten, müssen BeraterInnen, die ihre Dienste im Internet anbieten, über bestimmte Skills und Werte für diese Art des Beratungsverfahrens verfügen. In ihrer Beratungsarbeit mit weiblichen Opfern von häuslicher/sexualisierter Gewalt wird offensichtlich, wie notwendig und bedeutend professionelle Supervision ist. Einrichtungen, die Onlineberatung anbieten, können IO3 zur Schulung ihrer MitarbeiterInnen zwecks Erlangung erforderlicher Skills für wirksame Beratung adaptieren. Die Anleitung kann auch SupervisorInnen als Grundlage für die Beurteilung der Arbeit von FernberaterInnen dienen. Darüber hinaus kann sie von diversen Einrichtungen für Schulungen anderer Akteure der Fernberatung (beispielsweise staatliche Aufsichtsbehörden) eingesetzt werden.

Der Lehrplan ist wie folgt aufgebaut:

- 1 Einführung und Grundlagen der Fernberatung,**
Dazu zählt ein kurzer geschichtlicher Überblick über die Fernberatung, das Thema häusliche Gewalt und Fernberatung, Vorteile (Zugänglichkeit, Anonymität und Zweckmäßigkeit), Nachteile (z.B. fehlende nonverbale und verbale Hinweise, textbasierte Fehlkommunikation, Probleme der Kommunikation im Ernstfall) und die Internetkultur.
- 2 Ethische Fragen, Sicherheitsthematik und technische Fragestellungen,**
Dazu zählen Themen wie Verschlüsselung, Schutz, Anonymität, Vertraulichkeit und Datenschutz, technische Fragen, usw.
- 3 Förderung und Erleichterung der Fernberatung,**
Dabei wird die Frage aufgeworfen, was Beratungsempfängerinnen, also die Opfer, wissen müssen und wie sie zu informieren sind. Zudem wird gefragt, wie die Internetumgebung die Arbeit von Beratungsdiensten erleichtert.

4 Prüfung der Eignung von Beratungsempfängerinnen für die Onlineberatung,

Dazu zählen die Faktoren, die die Fähigkeit einer Klientin, von der Fernberatung zu profitieren, bestimmen, Fälle, in denen Onlineberatung für Opfer ungeeignet sein könnte, sowie konkrete Fragen zur Einschätzung der Eignung von Klientinnen für die Onlineberatung.

5 Steuerung der therapeutischen Fernbeziehung - Regeln und Grenzen,

Dazu zählen Fragen zu den Faktoren, die die therapeutische Fernbeziehung erleichtern (z.B. Rapport, Präsenz, Offenheit und produktive direkte und indirekte Kommunikation, Übereinstimmung hinsichtlich Problemen, Rollen, Aufgaben und Zielen, Kooperationsbereitschaft). Dieser Abschnitt behandelt auch den Umgang mit den Grenzen der Therapiebeziehung im Internet – die Klientin könnte etwa den Eindruck haben, die Beziehung zu dem/der Beratenden sei aufgrund des unmittelbaren Kontakts oder des inoffiziellen Settings außerhalb von Bürozeiten in geringerem Maße professionell. Daher sollten angemessene Uhrzeiten und Inhalte etc. vorab besprochen werden.

6 Kommunikation und Kompetenz bei der Fernberatung,

Dabei geht es um Schreibfähigkeiten (textbasierte Fragen) für den Umgang mit synchronen wie asynchronen Tools, Risikobewertung, Kriseneinschätzung und Steuerungskompetenzen (Schwerpunkt Helplines). Praxisleitlinien werden auch für die telefonische Beratung misshandelter Frauen und Beratung von Frauen mit Beeinträchtigungen durch Fachkräfte herausgegeben (z.B. die Verwendung angemessener Sprache zur Beschreibung der Person und der Beeinträchtigung, Feststellung persönlicher und gesellschaftlicher Barrieren, auf die Menschen mit Beeinträchtigungen treffen, allgemeine Beratungstipps für die Arbeit mit Menschen mit Beeinträchtigungen).

7 Das Ende des Beratungszyklus,

Hier geht es um Fragen zu den verschiedenen Formen von Therapieende, um Kompetenzen für die Endphase der Therapie, um das Sich-Einlassen in Gefühle und ein Modell für das Ende der Therapie.

8 Professionelle Supervision und Evaluierung der Fernberatung,

Thema sind grundsätzliche Probleme der Supervision in der Onlineberatung, Empfehlungen für SupervisorInnen und Empfehlungen für Auszubildende.

104

**Trainingskurs zur Fernberatung –
Struktur & Module**

Anhand des Lehrplans des vorherigen Outputs hat M&M Profuture Training einen Trainingskurs entwickelt. Er besteht aus verschiedenen Modulen mit folgenden Lehrmethoden: Seminare, wöchentliche persönliche Gruppentreffen (Vorstellung, erlebnisorientierte Aktivitäten, Fallstudien, Simulationen, usw.) in Kombination mit einem Fernstudium im eigenen Tempo über die e-learning-Plattform MOOC (Massive Open Online Course). Der Kurs wurde als vierwöchiger vertiefender Ausbildungslehrgang (zu täglich 2-3 Stunden) für Beratungsfachkräfte konzipiert.⁶

Zur Überprüfung des Wissenserwerbs und zur Messung der Zufriedenheit der Teilnehmenden hinsichtlich ihrer Anforderungen und Erwartungen wurde auch ein Evaluierungsinstrument entwickelt. Dabei werden nach jedem Modul und am Ende des Lehrgangs Aufgaben zur Beurteilung des Wissenserwerbs vorgelegt.

Evaluierungsinstrument:

1. Vorabbewertung der Vorkenntnisse (Onlinefragebogen am Beginn des Lehrgangs)
2. Laufende Bewertung während des Online-Trainingskurses (MOOC) durch ein Online-Quiz am Ende jedes Moduls (zur Feststellung, inwiefern das jeweilige Modul im Hinblick auf die Fähigkeit zum Weitermachen mit dem nächsten Modul verstanden wurde)
3. Bewertung des Wissensstands nach Kursende (Onlinefragebogen am Ende der Ausbildung zur Messung des Wissenserwerbs durch den Kurs)
4. Feedback-Formular im Rahmen des Allgemeinen MOOC-Bewertungstools (um Rückmeldungen zu den einzelnen Komponenten des Online-Lehrgangs/zur Zufriedenheit der Trainees zu erhalten)
5. Folgebewertung zur Zufriedenheit (gibt Lehrkräften Aufschluss über den Erfolg ihrer Didaktik und Lehrgangsentwicklern die Möglichkeit zur Bewertung der Effizienz und der Wirkung des Lehrgangs auf die Studierenden).

Lerninhalte

Die oben beschriebenen Elemente in IO3 bestehen aus jeweils acht Modulen, die verschiedene Aufgaben, reale Aktivitäten, Übungen und Gruppenarbeiten vorsehen, die den theoretischen Teil in IO3 ergänzen sollen.

6. Ist auf der Projektwebsite in fünf Sprachen abrufbar (Deutsch, Englisch, Estnisch, Griechisch und Spanisch), URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/results/>

“Der Kurs wurde als vierwöchiger vertiefender Ausbildungslehrgang für Beratungsfachkräfte konzipiert ”



Struktur des Kurses:

Modul 1.	Fernberatung – Einführung und Grundlagen
Modul 2.	Ethische und sicherheitstechnische Fragen
Modul 3.	Förderung und Erleichterung der Fernberatung
Modul 4.	Beurteilung der Eignung von BeratungsempfängerInnen für die Fernberatung
Modul 5.	Steuerung der therapeutischen Beziehung in der Fernberatung – Regeln & Grenzen
Modul 6.	Kommunikation und Kompetenzen für Fernberatung
Modul 7.	Beendigung der Beratungssitzungen
Modul 8.	Supervision & Evaluierung der Fernberatung.

Auf die Module folgt ein Anhang zum Lehrgang namens TOT (Train-the-Trainer), der eine „Trainingsreihe auf hohem professionellen Niveau“ für Profis sein soll, die bereits im Beruf stehen und sich formal oder informell weiterbilden möchten. Zielgruppe von TOT können neue oder zukünftige Fachkräfte sein, die bis dato keine Erfahrungen in der Praxis gesammelt haben; es können aber auch beide Zwecke gleichzeitig maßgeblich sein. Dieser Teil des Lehrgangs beschreibt verschiedene Kompetenzen und Skills, an denen es zu arbeiten gilt, was ein/e TOT-AusbilderIn sein bzw. wie er/sie handeln sollte und wie die Ausbildung zu planen ist.

Der Lehrgang schließt mit einem Abschnitt über Sicherheitsfragen, da die Fachkräfte, die mit Überlebenden arbeiten, das Potenzial missbräuchlich verwendbarer Technologie und Internetaktivitäten kennen und diese Themen mit den Überlebenden hinsichtlich ihrer Möglichkeiten, sich zu schützen, besprechen sollten.

Möglichkeiten künftiger Nutzung

In Kombination mit dem Ausbildungslehrplan (Training Curriculum IO3) kann der Trainingskurs genutzt werden, um DIS.CO-Schulungen vor Ort zu organisieren und umzusetzen. Er wird von NutzerInnen (Lehrkräften, Trainees) als pädagogische Methode des Lernens durch Praxis im Unterricht eingesetzt werden und verbessert dabei gleichzeitig ihre berufliche Kompetenz und persönlichen Fähigkeiten.

Das System ermöglicht Erfahrungen mit simulierten Fernberatungssituationen, in denen die Teilnehmenden strategische Entscheidungen darüber treffen müssen, welche Maßnahmen sie zum Opferschutz ergreifen würden.

Als wichtigen Zusatz zum IO3-Curriculum enthält der IO4-Trainingskurs verschiedenste Bewertungsinstrumente, die von Lehrkräften und Lernenden zur Beurteilung, wie gut sie Informationen aufnehmen und auch behalten, eingesetzt werden können.

105

Onlinekurs

Die Universität Tartu übernahm aufgrund ihrer Kompetenz bei der Erstellung von Inhalten für universitäre Lehrgänge über das Internet die führende Rolle bei der Entwicklung des Online-Lehrgangs im Rahmen von IO5. Der Kurs stellt eine Weiterentwicklung des DISCO-Ausbildungslehrplans (Training Curriculum (IO3) und des Trainingskurses (Training Course (IO4) früherer Projekt-Outputs dar. Wichtiges Ziel des Onlinekurses war die Erstellung eines leicht zugänglichen Video-Vorlesungsprogramms, das gleichermaßen für Fachleute wie für ein breiteres Publikum verständlich sein sollte. Wir sind der Meinung, dass das Online-Format dieser Ausbildung für Fachkräfte attraktiv sein könnte, die über keinen fachlichen Hintergrund in der Beratung verfügen, aber sich für die Idee der Fernberatung interessieren – so etwa Verwaltungsfachkräfte, ManagerInnen und EntscheidungsträgerInnen. Daher mussten die Inhalte des Lehrgangs einer breiten Öffentlichkeit zugänglich sein.

Bei der Entwicklung des Onlinekurses wurde der Ausbildungslehrplan vereinfacht und in kurzen Video-Vorlesungen visualisiert, bei denen der Lehrstoff klar anhand von Grafiken und Bildern dargestellt wird. Übungen und Quiz des Trainingskurses wurden für das Online-Format adaptiert. Der Kurs liegt als Übersetzung in allen vier Sprachen der Partner vor: Deutsch, Englisch, Estnisch, Griechisch und Spanisch. Die Video-Vorlesungen wurden in jeder Sprache mit Muttersprachlern aufgenommen. Dies trug zur Relevanz des Kurses in lokalisierter Form bei, der somit Studierenden aus verschiedenen Teilen Europas zur Verfügung steht.

Er besteht aus acht Modulen basierend auf den Modulen des Lehrplans, wobei jedes Modul aus einer Video-Vorlesung und einem Kurzquiz zur Selbsteinschätzung besteht. Der Lehrgang beinhaltet des Weiteren einen Test zur Beurteilung des Vorwissens sowie eine Evaluierung nach dem Lehrgang, in dem die Studierenden ihre Fortschritte bei der Absolvierung des Online-Programms beurteilen können.⁷

Die Video-Vorlesungen sind auf der Plattform Panopto abrufbar. Diese Plattform wurde ausgewählt, da sie für die Anforderungen an die Herstel-

Struktur des Kurses:

1. Einführung: Kurzer geschichtlicher Überblick über die Fernberatung
2. Ethische und sicherheitstechnische Fragen zur Onlineberatung
3. Förderung und Erleichterung der Fernberatung
4. Beurteilung der Eignung von BeratungsempfängerInnen
5. Steuerung der therapeutischen Fernbeziehung: Regeln und Grenzen
6. Kommunikation und Kompetenzen für Fernberatung
7. Beendigung der Beratungssitzungen
8. Supervision & Evaluierung der Fernberatung.

7. Der Kurs ist auf der DISCO-Projekt-Website unter URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/online-course/>



lung von Onlinekursen maßgeschneidert ist. So können etwa nicht nur der/die Vortragende, sondern auch die Folien betrachtet werden, die zur Veranschaulichung des Gesagten dienen. Panopto erlaubt auch einfaches Navigieren durch das Menü mit Hilfe von Folien, und Vorlesungen können von jedem Ort aus verfolgt werden.

Evaluierung des Onlinekurses

Beim Testen des Lehrgangs stellten die Partner eine Kontrollgruppe von fünf Studierenden auf, die nur den Onlinekurs belegten. Dies erfolgte zur Beurteilung der Frage, ob der Onlinekurs seine Wirkung auch einzeln, ohne damit einhergehendes Präsenztraining, zeitigen würde. Das Feedback der Studierenden zeigt auf, dass der Onlinekurs nicht isoliert als Instrument zur Beraterausbildung verstanden werden sollte. Wie bereits erwähnt, fehlen darin bewusst praktisches Wissen und konkrete Fragestellungen des täglichen Berateralltags. Die nachstehende Tabelle zeigt, dass die Zufriedenheit jener, die nur den Onlinekurs machten, geringer war als bei jenen, die sich sowohl online als auch im Präsenztraining weiterbildeten. Fast alle Studierenden der Kontrollgruppe meinten, dass reale Aktivitäten und Übungen ihren Lernprozess gefördert hätten.

Anhand der Rückmeldungen können wir daher nicht empfehlen, ausschließlich den Onlinekurs als selbständige Lernaktivität zu wählen, die das Präsenztraining vollkommen ersetzt. Er sollte als Bestandteil des Präsenztrainings zur Ausbildung von FernberaterInnen gesehen werden. Wenn Sie die Ausbildung auf den Trainingskurs unseres Projekts aufbauen, können Sie den Onlinekurs ganz einfach in das Training einbauen. Bitten Sie einfach die Teilnehmenden, vor jedem Präsenztraining zwei Module des DISCO-Onlinekurses zu belegen. Die im Kurs behandelten Themen entsprechen genau dem Programm des Trainingskurses.

Wie der Onlinekurs genutzt werden könnte

Laut ursprünglichem Projektplan ist dieser Onlinekurs hauptsächlich begleitend zum Programm des Präsenztrainings gedacht. Die Online-Komponente fokussiert daher hauptsächlich auf theoretische und nicht auf die angewandten Aspekte der Fernberatung. Der Gedanke dabei war, dass das Präsenztraining Platz für die Behandlung aller praktischen Details und Instrumente bieten würde, die von BeraterInnen genutzt werden könnten. Der Onlinekurs könnte auch dazu genutzt werden, interessierte, nicht in der Beratung tätige Fachleute, etwa VerwaltungsbeamtenInnen oder EntscheidungsträgerInnen, mit dem Thema vertraut zu machen. Die Module 5 und 6 geben jedoch auch etwa praktische Tipps zur situationsabhängigen Kommunikation mit KlientInnen.

106

Anwendung zur Sicherheitsplanung

Der von der Union of Women Associations of Heraklion Prefecture entwickelte Intellectual Output 6 beinhaltet die Konzeption und Entwicklung einer Online-Anwendung zur Sicherheitsplanung, die Fernberatungsfachleuten eine Anleitung zur Entwicklung eines Sicherheitskonzepts für Opfer/PatientInnen sowie zur Kontrolle ihrer diesbezüglichen Fortschritte in die Hand geben soll. Die Konzeption der Inhalte dieser Sicherheitsplanungs-Anwendung beruhte auf den Erfahrungen der Partner, vornehmlich UWAH, NEXUS und WSIC, beim Sicherheitsplanungsprozess.

Im Rahmen einer ganzheitlichen, umfassenden Leistung muss der Psychologe/ die Psychologin/Beratungsfachkraft sich sämtlicher möglicher Gefahren im Einzelfall bewusst und auf sie vorbereitet sein, um die Klientin aufklären und entsprechend anleiten zu können.

Aufgrund der beruflichen Erfahrung mit Missbrauchsoffern wurde die Bedeutung umgehenden Handelns, wenn eine Frau (und möglicherweise ihre Kinder) in ernster Gefahr ist (bzw. sind), erkannt. Die Betroffenen müssen gut vorbereitet, informiert und zu jedem Zeitpunkt mit dem Nötigsten ausgestattet sein (also Personalausweis/Pass, Geld, Schlüssel, Medikamente). Die Gefahr, die beim Zusammenleben mit einem Täter besteht, ist groß und konstant vorhanden. Im Hinblick darauf und im Kontext der verschiedenen Formen von Missbrauch und häuslicher Gewalt, der Frauen ausgesetzt sein können, sollten Sicherheitspläne alle Gefahren abdecken, gegen die sie (und/oder ihre Kinder) sich schützen muss (bzw. müssen).

Erlebt eine Frau Missbrauch und befindet sich in Gefahr, muss sie vorsichtig handeln und jederzeit und an jedem Ort gewappnet sein. Sicherheitspläne sollten daher Angaben zum Wohnsitz, zum Arbeitsumfeld und selbst zum Zeitpunkt ihres Wegs zur Arbeit, zu Fuß oder im Auto, enthalten. Kindern gilt in unserem Sicherheitsplan besondere Aufmerksamkeit, um ihr Wohl und ihr sicheres Entkommen mit ihren Müttern zu gewährleisten. Kinder sollten über die Gefahren Bescheid wissen, sodass sie Verständnis aufbringen und kooperieren.

Die Weiterentwicklung der Technologie wirft Fragen zum Auftreten neuer Formen häuslicher Gewalt mit Hilfe digitaler oder elektronischer Techniken auf. Fragen zu den häufigsten Formen technologischen Missbrauchs (d.h. Hacking-/Abhörvorrichtungen, Überwachungskameras, GPS-Ortung) werden ebenso thematisiert, und zwar aus demselben Grund: die möglichen Gefahren weitgehend hintanzuhalten.

Eine in Panik geratene Frau ist nicht in der Lage, klar zu denken oder Situationen richtig einzuschätzen, und trifft aus Erfahrungsmangel oft vorschnelle Entscheidungen. Sicherheitspläne dienen dazu, Frauen auf die häufigsten möglichen Folgen und Situationen, mit denen sie im Verlauf ihres Entkommens konfrontiert sein könnten, aus der Erfahrung heraus vorzubereiten. Die Frauen müssen im Voraus wissen, worauf sie zu achten haben, was sie vermeiden müssen und wie sie sich selbst und/oder ihre Kinder in lebensbedrohlichen Situationen schützen.

8. TDie Anwendung ist auf der Projektwebsite in allen Projektsprachen abrufbar (Deutsch, Englisch, Estnisch, Griechisch, und Spanisch)
URL: <https://discoproject.com/online-safety-planning-application/>

Technische Aspekte von Sicherheitsplänen

Die Anwendung zur Sicherheitsplanung soll praktizierenden FernberaterInnen bei der Konzeption und Überwachung maßgeschneiderter Sicherheitspläne für Opfer/Klientinnen als Anleitung dienen.

Die Anwendung schöpft aus einem reichen Fundus vorbereiteter, genehmigter Inhalte bzw. Content-Templates und ermöglicht daraus die Erstellung individueller Sicherheitspläne. Eine Vorlage zur Planung von Sicherheits-Content gliedert sich in thematische Abschnitte oder Schritte (z.B. Sicherheit während eines Vorkommnisses von Gewalt, Sicherheit bei Fluchtvorbereitungen, Sicherheit im Rahmen einer Schutzanordnung bzw. einstweiligen Verfügung, usw.). Jeder Abschnitt besteht aus: (a) einem bezeichnenden Titel, (b) einem einleitenden Text zur allgemeinen Orientierung und (c) einer Reihe konkreter Anleitungen oder Handlungsempfehlungen, die auf die im Abschnitt definierten thematischen Kategorien anwendbar sind. Die Anwendung verfügt darüber hinaus über mehrsprachigen Support in allen Projektsprachen, sodass alle Teile eines Plans während seiner Zusammenstellung oder nach Fertigstellung übersetzt werden können. Vorlagen zur Planung von Sicherheitscontent können darüber hinaus nur von autorisierten Nutzern, die über Systemberechtigungen zur Verwaltung von Inhalten verfügen, verfasst, strukturiert, abgeändert, übersetzt und gelöscht werden.

Autorisierte Beratungsfachkräfte, die die genannten voreingerichteten Templates zur Planung von Sicherheitsinhalten verwenden, können individuelle Sicherheitspläne für ihre Klientinnen erstellen. Diese Personalisierung wird dadurch erreicht, dass Beratungsfachkräfte: (a) die bevorzugte Sprache ihrer Klientin auswählen können, (b) Abschnitte oder Schritte auswählen können, die nur auf den jeweiligen Fall zutreffen, (c) bei jedem gewählten Abschnitt bzw. Schritt nur mit dem konkreten Plan zusammenhängende Erklärungen und Handlungsempfehlungen auswählen können, die auf den jeweiligen Fall zutreffen. Auf diese Weise ist jeder Sicherheitsplan ein maßgeschneidertes Unikat für die einzelne Klientin.

Sobald eine Beratungsfachkraft einen Sicherheitsplan erstellt hat, erhält das Opfer/die Klientin, dem/der dieser Plan zugewiesen wird, nach Eingabe ihrer eindeutigen Kennung (unique client identifier) in die Sicherheitsplanungsanwendung Zugang zur Online-Ansicht. Die Klientin sieht nun alle Abschnitte, Aussagen und Handlungsempfehlungen, die die Beratungsfachkraft für ihren Fall ausgesucht hat, sowie Datum und Uhrzeit der Plan-Erstellung. Die Klientin verfügt zudem über die Möglichkeit, den Sicherheitsbericht auszudrucken, um ihn sicher offline aufbewahren zu können. Dazu wird sie die Angaben zu ihrem Fall in den vorgesehenen Feldern ausfüllen.

Als Schutzmaßnahme sind der empfohlene Ablauf wie auch alle Aspekte der Sicherheitsplanungsanwendung so konzipiert, dass personenbezogene Daten von Opfern nicht gespeichert werden können.

Insgesamt ist die Sicherheitsplanungsanwendung ein wertvolles Instrument für praktizierende Online-BeraterInnen und eine sichere Methode für Opfer, den erforderlichen Zugang zu Informationen zum Schutz ihrer eigenen Sicherheit und jener ihrer Lieben zu erhalten.

Pilot- trainings

Zur Beurteilung des Ausbildungserfolgs des Projekts wurden Pilottrainings vor Ort durchgeführt. Zielsetzung war, insgesamt mindestens 100 Lernende zu erreichen, nämlich SozialwissenschaftlerInnen, PsychologInnen sowie BeraterInnen, die an den Pilottrainings (Seminare vor Ort) teilnehmen würden. UWAH, WSIC, Nexus und FU wählten jeweils 25 Personen zur Teilnahme an den Trainings aus. Bei der Auswahl der Teilnehmenden wurden von den Partnern die Grundsätze der Chancengleichheit und der Gleichstellung der Geschlechter unter Berücksichtigung ihres Backgrounds und ihrer Erfahrung in der Beratung im Bereich häuslicher und sexualisierter Gewalt oder Missbrauch angewendet. Alle Teilnehmenden nahmen an Feedback, Beurteilung und Empfehlungen hinsichtlich des Schulungsmaterials und des Pilottrainings teil. Das Feedback auf die Pilottrainings würde zur Aktualisierung des Lehrmaterials vor Finalisierung und Projektstart verwendet werden.

Bei den Trainings wurden vier Wochen lang wöchentliche Präsenz-Workshops mit dem e-Learning-Kurs zum Lernen im eigenen Tempo kombiniert. Durch Nutzung der Internetplattform konnten alle Teilnehmenden ihre erworbenen Kenntnisse mit Hilfe von Tests überprüfen, den Kurs bewerten und Rückmeldungen geben. Feedback von den TrainingsleiterInnen wurde ebenso eingeholt und analysiert, um die Lernplattform weiter zu optimieren.

Eines der Probleme, mit denen sich die meisten TrainingsleiterInnen auseinandersetzen mussten, betraf die Verwendung der Online-Feedback-Formulare. Unsere Erfahrung



zeigt, dass das Feedback der Teilnehmenden besser direkt nach dem Training auf Papier erfolgen sollte. In unserem Fall wurden die Teilnehmenden gebeten, den Online-Fragebogen nach den realen Aktivitäten von Zuhause aus auszufüllen. Viele von ihnen waren wenig geneigt, sich mit dem Feedback neuerlich auseinanderzusetzen, nachdem sie den Lernprozess bereits abgeschlossen und ihre Zeugnisse erhalten hatten. Dies wirkte sich negativ auf die Qualität der Feedbackdaten aus, mit denen wir zu arbeiten hatten, da nur 71 von 111 Personen (63,9 %) das Formular ausgefüllt hatten. Die allgemeine Empfehlung lautet daher, die Feedback-Formulare in ausgedruckter Form vorzubereiten. Der DISCO-Fragebogen im Anschluss an das Training könnte als Beispiel herangezogen und auf die Anforderungen Ihres Trainings zugeschnitten werden.⁹ Nachstehend finden Sie einige allgemeine Informationen zum Background der Teilnehmenden sowie genauere Angaben zu den Schulungsveranstaltungen in den einzelnen Projektpartnerländern.

9. Available via URL: <https://forms.gle/7pdkTEbZX7bJJYiw8>



Griechenland & Zypern

In Heraklion auf Kreta wurden die Trainings zwischen 21. Juni und 12. Juli 2019 abgehalten. Zur Anwerbung von TeilnehmerInnen wurden verschiedene Kommunikationskanäle genutzt. Zum Beispiel schalteten die TrainingsleiterInnen die Einladung zum Training mehrere Tage lang in der lokalen Presse. In der Einladung wurde der Zweck des Trainings erklärt und die vorgesehenen Themenbereiche sowie die angepeilte Berufsgruppe wurden erwähnt. Die TrainingsleiterInnen setzten auch ihr berufliches Netzwerk in Heraklion ein, indem sie die Einladung an alle Einrichtungen auf ihrer Mailingliste verschickten; dazu zählten Sozialdienste und sonstige Beratungszentren. Informationen zur Ausbildung wurden auch auf der offiziellen Facebook-Seite von UWAH veröffentlicht und von den MitarbeiterInnen der Einrichtung auf deren persönlichen Facebook-Profilen geteilt. Die TrainingsleiterInnen kontaktierten darüber

hinaus Universitätsinstitute im Bereich der Sozialfürsorge und luden deren Studierende zur Teilnahme an der Online-Ausbildung ein.

Die Zahl der Anmeldungen überstieg relativ bald die erforderliche Mindestzahl, sodass schließlich 30 Personen ausgebildet wurden. Fünf weitere Interessenten wurden eingeladen, die Ausbildung online zu absolvieren und die Kontrollgruppe zu bilden. Leider stiegen zwei der Online-Trainees im Laufe des Kurses aus, sodass lediglich drei die Evaluierungsbögen nach dem Training ausfüllen konnten.

In Nicosia auf Zypern wurde die Schulung zwischen 19. Juni und 15. Juli 2019 abgehalten. Die Veranstalter von der Frederick University hatten zuvor Einladungen an ihre Mailingliste, bestehend aus verschiedenen Berufsgruppen, Sozialdienstleistungen und sonstigen Beratungszentren auf Zypern, verschickt. Die Frederick University verfügt auch

über eine erweiterte Liste an Personen in sozialpflegerischen Berufen, die vorher an der Universität studiert oder ihren Abschluss gemacht hatten. Der Aufruf zur Fortbildung erging auch an dieses Netzwerk. Die Einladung wurde zudem auf die Facebook-Seite der Universität gestellt und auf den persönlichen Facebook-Profilen der MitarbeiterInnen gepostet, um die Mindestanzahl an TeilnehmerInnen zu erreichen. Insgesamt nahmen 25 Personen an dem Training teil und weitere sechs bildeten die Kontrollgruppe, die nur den Online-Teil absolvierte.

Aus den Registrierungsdaten war ersichtlich, dass die meisten TeilnehmerInnen SozialarbeiterInnen (53 %) und PsychologInnen (31 %) aus Sozialdienstleistungen und privaten Praxen waren. Die meisten Teilnehmenden hatten von Onlineberatung bereits vor dem Training gehört, aber hatten keine klare Vorstellung davon (57 %). Die

meisten TeilnehmerInnen (90,2 %) hatten zuvor nie eine Ausbildung in der Fern- oder Onlineberatung gemacht. Das Publikum war vorwiegend weiblich (84 %) mit weniger als zwei Jahren Berufserfahrung (56 %).

Nach Meinung der teilnehmenden Fachkräfte hätten sich die Trainings aufgrund ihrer Praxisbezogenheit bewährt. Rollenspiele, reale Aktivitäten sowie alle anderen eingesetzten Trainingsformen trugen dazu bei, dass die BeraterInnen während der gesamten Ausbildungsveranstaltung motiviert und aufmerksam blieben. Laut Feedback-Daten waren die interessantesten Themen die Verschlüsselung, die Beurteilung der Eignung von KlientInnen

für die Fernberatung sowie die Frage der effizienten Supervision und Beendigung des Beratungsprozesses. Die TeilnehmerInnen äußerten sich positiv überrascht über die eingesetzten Trainingsmethoden, die sich vom ihnen bekannten Vorlesungsbetrieb unterschieden. Unter den Vorschlägen zur Verbesserung der Internetplattform befand sich etwa die bessere Audio-Synchronisation der Präsentationsfolien. Die Auswertung der Fragebogenergebnisse auf der Plattform erwies sich als schwierig (jedes Mal, wenn ein/e Teilnehmer/in von einem anderen Rechner aus in die Plattform einstieg, um sich die Module und zugehörigen Fragebögen anzusehen, musste er/sie sich erneut von Anfang an registrieren, was zu einer enormen Vielzahl an Anmeldungen im

Vergleich zur Anzahl der TeilnehmerInnen führte, die die Ausbildung absolvierten und die Fragebögen ausfüllten).

Der Ausbildungszweck wurde letztendlich aufgrund der Präsenzkomponente

der Ausbildung und der interaktiven Lernumgebung insgesamt erfüllt. Die Präsenzkomponente ist integraler Bestandteil des Onlinekurses. Das ist der Grund, warum die Kontrollgruppe, die nur den Onlinekurs besuchte, weniger zufrieden war. Generell erklärten sich TrainingsleiterInnen und TeilnehmerInnen mit der Ausbildung zufrieden. Die meisten TeilnehmerInnen waren insgesamt zufrieden (Zustimmung oder starke Zustimmung) mit der Lernaktivität (Präsenz+Online 100 %/nur Online 80 %), mit dem/der Vortragenden/ den Lehrkräften (100 %/80 %), mit dem Trainingsumfeld und mit dem Quiz nach jedem Modul (100 %/80 %).

“Die TeilnehmerInnen äußerten sich positiv überrascht über die eingesetzten Trainingsmethoden, die sich vom ihnen bekannten Vorlesungsbetrieb unterschieden.”

Estland

Die Pilottrainings wurden im August 2019 in Tallinn abgehalten. Vor dem Training wurde ein finanziell entsprechend unterstützter Facebook-Event veranstaltet und allen relevanten Stakeholdern mitgeteilt. Außerdem wurde eine Befragung zur Registrierung eingerichtet. Einladungen wurden auch per E-Mail an verschiedene Behörden verschickt, die in Estland mit Beratung befasst sind, bzw. direkt telefonisch kontaktiert. Dies traf ebenso auf frühere und derzeitige Partner des WSIC (Women's Support and Information Center) zu. Der Kampagne schloss sich auch der estnische Sozialversicherungsverband (Estonian Social Insurance Board) an, der Informationen zur Ausbildung in den eigenen Reihen zirkulierte. Für den Kurs meldeten sich 16 Personen an, 13 davon absolvierten ihn. Zwei Personen belegten nur den Onlinekurs. Ein Hauptgrund für die relativ geringe Teilnahme war, dass in Estland aufgrund der Urlaubszeit Menschen im Sommer nur schwer für Fortbildungen zu gewinnen sind.

Die meisten SchulungsteilnehmerInnen kamen von den Helplines der Frauenzentren und Opferbetreuungseinrichtungen. Sie konnten überwiegend auf 5-9 (22,2 %) und 10+ Jahre (38,9 %) Erfahrung in ihrem Beruf verweisen. 89,9 % der TeilnehmerInnen hatten

zuvor keine Ausbildung in der Onlineberatung erhalten, aber 50 % meinten, sie könnten erklären, was Onlineberatung bedeutet und wie es funktioniert, da sie es bereits angewandt hätten. Dies zeigt, dass viele Fachkräfte in Estland Onlineberatung anbieten, ohne auf die entsprechende Ausbildung zurückgreifen zu können.

Die Rückmeldungen der TeilnehmerInnen waren insgesamt positiv. Auf einer Skala von 1-10 bewerteten 100 % die Lernerfahrung insgesamt mit der Note 8, 9 oder 10, und 100 % stimmten zu, dass sie wertvolle Informationen zu den Vorteilen und Herausforderungen der Fernarbeit mit weiblichen Missbrauchsoffern erhalten hatten.

Der Kurs war mit drei verschiedenen TrainerInnen an vier Trainingstagen konzipiert. Den Studierenden gefiel die abwechslungsreiche Erfahrung verschiedener Vortragender. Die TeilnehmerInnen hätten sich noch mehr praktische Beispiele aus deren Leben/Erfahrungsschatz gewünscht und schlugen häufigere Präsenztrainings statt einer vier Wochen dauernden Veranstaltung jeweils einmal pro Woche vor – beispielsweise vier halbtägige Präsenztrainings über einen Zeitraum von zwei Wochen.

Nordirland

Das Training fand vom 20. Juli bis zum 15. August mit 20 TeilnehmerInnen in Belfast statt. Weitere fünf Personen entschieden sich ausschließlich für den Online-Teil und bildeten eine Kontrollgruppe. Um TeilnehmerInnen zu gewinnen, verschickte der Veranstalter Mails an die eigene Belegschaft und sonstige Beratungsprofis sowie Helpline-MitarbeiterInnen und lud sie zur Teilnahme ein. Das Echo war äußerst positiv, da sich praktizierende BeraterInnen in Nordirland sehr für die Fernberatung als fortschrittliche Methode interessieren, insbesondere für die Arbeit mit einer jüngeren Generation.

Die meisten TeilnehmerInnen, hauptsächlich BeraterInnen und PsychologInnen, kamen aus einem Beratungszentrum. Die Mehrheit hatte 5-9 (44 %) und 10+ Jahre (47 %) praktische Berufserfahrung. 82 % der TeilnehmerInnen begegnen in ihrer täglichen Arbeit „oft“ oder „sehr oft“ Gewaltopfern und fast zwei Drittel der TeilnehmerInnen hatten von Fernberatung eine gewisse Vorstellung, aber wussten nicht, wann oder wie sie anzuwenden sei. Alle TeilnehmerInnen sehen Fernberatung als „wichtig“ oder „sehr wichtig“ und ihre Anwendung als „mittel“ oder „äußerst“ vorrangig an.

Der Kurs warf zahlreiche praktische Fragen auf, insbesondere im Zusammenhang mit dem Verbleib von Notizen – wessen

Verantwortung es ist, sie zu vernichten, wie lang sie aufbewahrt werden, usw. Auch Fragen zu Haftung und Gesetzen im Bereich der Internet-Arbeit wurden häufig geäußert. Die Rückmeldungen zum Kurs ließen darauf schließen, dass mehr Zeit für die Umsetzung geplant, Haftungsfragen und die zugehörige Gesetzgebung angesprochen und die Nutzung von Skype oder anderen Online-Ressourcen im Lehrgang thematisiert werden sollten.



Trainee-Vergleich in Griechenland, Estland und Nordirland

	Griechenland+Zypern	Estland	Nordirland
SozialarbeiterInnen	53%	5%	6,4%
PsychologInnen	31%	14%	19%
Erstausbildung	90%	90%	87%
Weiblich	84%	100%	89%
Anzahl Jahre Erfahrung			
0-2	56%	24%	9%
2-4	13%	14%	6%
5-9	13%	19%	40%
10+	18%	43%	45%

Die TeilnehmerInnen schlugen vor, dass der Onlinekurs praktische Elemente beinhalten sollte, die es den BeraterInnen erlauben würden, ihre Kenntnisse in der Praxis zu festigen (z.B. E-Mail-Templates für Antworten der BeraterInnen und paarweises Üben der synchronen Beratung).

Insgesamt gesehen brachte der Kurs die Studierenden und BeraterInnen zum Nachdenken über eine tatsächliche Ausübung der Onlineberatung. Er bot den Veranstaltern Gelegenheit zu Überlegungen im Team hinsichtlich der positiven und

negativen Seiten der Onlineberatung. Er lieferte einen Denkanstoß für die Suche nach Finanzierungsquellen, um dieser Arbeit als Organisation nachgehen zu können. Die BeraterInnen haben daran großes Interesse gezeigt.

Zusammenfassend geben die Pilottrainings, der entwickelte Lehrplan und die Inhalte des Onlinekurses einen umfassenden Einblick in das Thema Fernberatung. Die Ausbildung behandelt die nötigen Grundlagen und ist ein guter Ausgangspunkt, sich mit dem Thema vertraut zu machen.

Praxisan- leitung

Traditionelle Therapien finden in der Psychologie persönlich statt, mit physischer Präsenz und direkten Antworten. In jüngster Zeit sind therapeutische Kontakte auf verschiedenem Wege entstanden, teilweise basierend auf den rasanten Entwicklungen der Kommunikationstechnologie, die einer breiten Bevölkerungsschicht wohl vertraut sind. Dazu zählen schriftliche Kommunikationswege (z.B. E-Mails oder Internetchats), Audio-Kommunikationssysteme (Nutzung öffentlicher Telefonnetze oder Internettelefonie) oder audiovisuelle Kommunikation (Videokonferenzen). Sie bieten Gelegenheit zu synchroner Kommunikation (mit Sofortantworten) oder zu asynchroner Kommunikation (z.B. E-Mail-Korrespondenz, mit einer Verzögerung zwischen dem Senden einer Nachricht und dem Empfang der Antwort). Manche dieser Technologien funktionieren über das Internet, andere nicht. Gemeinsam ist ihnen, dass TherapeutIn und KlientIn physisch nicht im selben Raum anwesend sind - und möglicherweise nicht einmal zum selben Zeitpunkt.

Da die Internetkommunikation heute unser tägliches Leben dominiert, erachten wir es als essenziell, dass Opferhilfeeinrichtungen und BeraterInnen, die mit weiblichen Opfern von Gewalt oder Missbrauch arbeiten, sich in der Fernberatung qualifizieren, um den Betroffenen auf alternative, erschwingliche und moderne Art und Weise Hilfe anbieten zu können.

Im Rahmen des Projekts DIS.CO. wurden zur Entwicklung geeigneter Schulungsunterlagen und -instrumente von den Projektpartnern diverse Analysen angestellt und Wissen sowie bewährte Verfahren ausgetauscht. Mit diesen Maßnahmen sollten die Bedürfnisse der Empfängerinnen dieser Betreuungsleistungen erhoben werden, also jener Frauen, die zu Opfern von Gewalt oder Missbrauch wurden, ebenso

wie die Erfordernisse der MitarbeiterInnen in der Opferbetreuung, d.h. der Beratungsfachkräfte. Im Rahmen von DIS.CO. wurde die Notwendigkeit zur Entwicklung und Verbreitung umfassender Unterlagen (Lehrplan und Kurs) zum Thema Fernberatung mit dem Schwerpunkt auf praktizierende BeraterInnen, die mit weiblichen Opfern von häuslicher oder sexualisierter Gewalt oder Missbrauch arbeiten, angesprochen. Trotz der Tatsache, dass die meisten Opferhilfeeinrichtungen Fernberatung über Konferenzschaltungen (Helplines) oder sonstige Kanäle anbieten, erhielten BeraterInnen und Freiwillige darin keine fachliche Ausbildung, da den ECVET-Grundsätzen entsprechendes Schulungsmaterial nicht öffentlich zugänglich war. Im Rahmen von DIS.CO. stehen Schulungsunterlagen sowie Instrumente zum Fernstudium nun gratis im Internet in allen Projektsprachen (Deutsch, Englisch, Estnisch, Griechisch und Spanisch) zur Verfügung. Konkret wurden die Erfordernisse der Anbieter wie auch der Empfänger von Beratungsdiensten erforscht, um Beratungsfachkräften umfangreiche Schulungsunterlagen und den Online- (e-learning)-Kurs sowie eine Anwendung zur Sicherheitsplanung als Anleitung und zur Erleichterung ihrer Beratungstätigkeit zur Verfügung stellen zu können.

Das Projekt stellt darüber hinaus eine Ergänzung zur normalen Forschungs- und Lehrtätigkeit diverser Institute (für Beratung, Opferbetreuung) der teilnehmenden höheren Bildungseinrichtungen sowie zur Vorbereitung der Studierenden auf die Beratungstätigkeit dar. Es ergänzt gleichermaßen die Arbeit zivilgesellschaftlicher Organisationen, die in der Beratung weiblicher Opfer von Gewalt oder Missbrauch tätig sind und ihre Kapazitäten und Dienste ausbauen und erweitern wollen.

“Trotz der Tatsache, dass die meisten Opferhilfeeinrichtungen Fernberatung über Konferenzschaltungen (Helplines) oder sonstige Kanäle anbieten, erhielten BeraterInnen und Freiwillige darin keine fachliche Ausbildung, da den ECVET-Grundsätzen entsprechendes Schulungsmaterial nicht öffentlich zugänglich war.”

Empfehlungen für die Praxis:

- Online-Beratungsdienste sollten als Ergänzung und nicht als Ersatz für vorhandene persönliche Angebote genutzt werden;
- Für Überlebende von Gewalt, die sich Internettechnologie nicht leisten können (in keinerlei Form), bietet die Fernberatung keinen Vorteil;
- Onlinedienste eignen sich nicht für den Ernstfall;
- Teilnehmende Fachkräfte müssen wissen, wie sie die Sicherheit der Überlebenden gewährleisten können, und sie informieren, was sie zu ihrer Sicherheit bei der Nutzung von IKT tun können;
- Mit Überlebenden von Missbrauch arbeitende Fachkräfte werden vor Beginn ihrer Leistungen eruiieren müssen, welche Art von Angaben zur Identität von Überlebenden, die Hilfe über das Internet suchen, sie benötigen, da diese Angaben dann erforderlich sein könnten, wenn in einem Notfall reagiert werden muss (d.h. Selbstmorddrohung, Bedrohung anderer oder Eingestehen von Kindesmissbrauch);
- BeraterInnen müssen über aktuelles Wissen verfügen können und brauchen Fortbildung, um mehr über ihre konkrete Gruppe von Klientinnen, über Gesetze/rechtliche Fragen und IT zu erfahren;
- Unerlässliche Charaktereigenschaften von FernberaterInnen sind die Fähigkeit, „sich etwas abgrenzen zu können“, „Integrität zu beweisen“ und „vorurteils- und wertfrei“ zu handeln;



-
- Zu den Kernkompetenzen von FernberaterInnen zählen rasche Reaktionsbereitschaft sowie die Fähigkeit, eine Situation rasch zu erkennen und sich mit einem einzigen Thema statt mehreren Problemen gleichzeitig auseinanderzusetzen;
 - Die Ausbildung von OnlineberaterInnen muss Informationen zu den besonderen Fragen der Onlineberatung und zur engmaschigen Supervision während des Erlernens der erforderlichen Skills beinhalten;
 - Die Anwendung zur Sicherheitsplanung wird praktizierenden FernberaterInnen als Anleitung dienen und sie in die Lage versetzen, einen Sicherheitsplan für das Opfer/die Klientin auszuarbeiten und ihre Fortschritte zu überwachen;
 - Die Schulungsunterlagen und der Onlinekurs ergänzen einander und werden am besten gemeinsam umgesetzt;
 - Zur Einholung von Feedback sollten Ausdrücke vorliegen;
 - Ausbildungswerkzeuge und die Sicherheitsplanungsanwendung können praktizierenden BeraterInnen, wie SozialarbeiterInnen oder PsychologInnen, die mit Opfern häuslicher Gewalt arbeiten, dabei helfen, bestehende Klientinnen besser zu betreuen und neue Klientinnen zu erreichen;
 - Schulungsunterlagen, Onlinekurs und Sicherheitsplanungsanwendung stehen unter <https://discoprojectcom.wordpress.com/> gratis im Internet zur Verfügung.



