

# Im Alltag der Sozialarbeit - Gesprächsleitfaden

## Einleitung

Die nachfolgenden Impulse für eine Gesprächsführung mit betroffenen Kindern und Jugendlichen, zeigen beratenden Fachkräften Möglichkeiten auf, wie sie für die Betroffenen ein soziales Umfeld schaffen können, indem es den Betroffenen gelingt, aus ihrer Isolation zu kommen und sich wohl zu fühlen.

Hier bedarf es des Einbeziehens aller Beteiligten, da Cybermobbing einen gruppenspezifischen Prozess darstellt.

Dieser Prozess verläuft unterschiedlich. Die Jugendlichen kommen mit den verschiedensten Anliegen und sowohl das Umfeld als auch die Sozialisierung spielen eine wesentliche Rolle.

Anhand der folgenden Fallbeispiele einer möglichen Gesprächsführung zum Thema Sexting, Posing und Grooming wurde jeweils ein Dialog herausgearbeitet.

Dieser dient ausschließlich der Impulsgebung.

## Wie sieht die Praxis aus?

Nicht jede(r) Betroffene sucht Beratung, begibt sich aber trotzdem in eine Jugendeinrichtung, mit dem Ziel nach Kontakt.

Um diese Kinder und Jugendlichen zu erkennen, braucht es Sensibilisierung im Blick auf die Verhaltensweisen.

Im Folgenden:

- nach Nutzung des Internets: traurig, aggressiv, abwesend
- schreckhaftes Weglegen des Smartphones, wenn Erwachsene in die Nähe kommen
- zurückgezogen, keine Verabredungen z.B. im Jugendclub
- still und eher zurückgezogen
- bedrückt
- Widerstände zur Schule zu gehen
- Lernschwierigkeiten
- deutliche Verschlechterung der Schulnoten
- Symptomträger (Kopf- und Bauchweh)
- keine Lust auf bisher ausgeübte Hobbys

Werden diese Auffälligkeiten wahrgenommen, ist das vertrauensvolle Gespräch mit dem Jugendlichen zu suchen. Mögliche öffnende Sätze sind:

- *„Ich sorge mich um dich, du wirkst so traurig, ist dem so?“*
- *„Ich erlebe dich so zurückgezogen, ist dem so?“*

Suchen Betroffene das Gespräch, sind sie in Not. Sie fühlen sich allein gelassen, gedemütigt, haben Angst und brauchen Schutz. Die zu beratende Person erwartet einen Prozess des Zuhörens, Klärens, Ermutigens und Hinführens zu eigenen Entscheidungen. Vor dem Gespräch ist eine zeitliche Begrenzung klar definiert. Durch diese zeitliche Begrenzung ist die zu beratende Person gefordert sich individuell entsprechend des Auftrages zu strukturieren. Dieser Prozess geschieht in 4 Abschnitten:

1. Kontaktaufnahme
2. Klärungsphase
3. Fokus
4. Abschied

## 1. Kontaktaufnahme (Vorstellen, Kontakt und Vertrauen herstellen = sicheren Rahmen schaffen)

Sind sie als SozPäd zunächst noch nicht bekannt, dann ist mit einem Begrüßungsritual „Hallo, mein Name ist...“ ein Erstkontakt hergestellt. Häufig beginnen die Betroffenen mit einer Frage: *„Kann ich Sie kurz sprechen?“*

Eine mögliche Antwort könnte sein: *„Gerne, ich habe 20 Minuten für dich Zeit, wir können offen reden, ich unterliege der Schweigepflicht.“*

In dieser Kontaktphase ist es wichtig, dass ein behutsamer Aufbau eines Vertrauensverhältnisses entsteht und jeder das Gefühl hat, akzeptiert und angenommen zu sein. Hier beginnt bereits der positive Beziehungsaufbau. Eine gute Basis, um einen kommunikativen Prozess zu gestalten.

## 2. Klärungsphase (Wie kann ich helfen?)

Das Aufnehmen der aktuell gegebenen Situation:

Um den bestehenden Zustand ändern zu können, muss dieser erst einmal benannt werden. In dieser Phase geht es im 1. Schritt darum, zuzuhören, um dann im 2. Schritt das Gesprächsanliegen zu klären: „SozPäd“, ich habe verstanden: *„Du wirst gemobbt, weil...“*

### Ist dem so?

Ziel dieser Klärungsphase ist, dass die Kinder und Jugendlichen ihrer Verantwortlichkeit bewusst werden, an der gegenwärtigen Situation beteiligt zu sein, diese angehen und verändern zu wollen. Es ist nicht das Ziel, Lösungen vorzugeben. Diese zu entwickeln, ist Aufgabe der Kinder und Jugendlichen.

In dieser Phase geht es punktuell um den Anlass. Die erlebte Situation wird erzählt. Hier ist es wichtig, dass ein behutsamer Aufbau eines Vertrauensverhältnisses entsteht und jeder das Gefühl hat, akzeptiert und angenommen zu sein. Meist ist noch nicht offensichtlich klar, was damit für die Zukunft erreicht werden sollte. Was für eine Vorstellung oder Erwartung hat der Betroffene? Wie stehe ich als Berater\*in selbst zum vorgebrachten Thema? Kann ich positiv unterstützen? Verweise ich an andere Kollegen? Klärungen können da länger dauern. Ich benötige zusätzliche Informationen, wie zum Beispiel:

- Soziales Umfeld
- Wie lebst du?
- Probleme im Umfeld
- Wie ist es dazu gekommen?
- Wie würden andere dich beschreiben?

### 3. Fokus (Das Problem wird analysiert)

Die Betroffenen werden nochmals mit dem Problem-Zustand konfrontiert. Diese Prozessarbeit dient der Informationsgewinnung.

- *„Wenn jetzt über Nacht eine Fee kommt und das Problem für dich regelt, was ist dann anders?“*
- *„Was würde passieren wenn du deine Freunde ansprichst auf ihr Verhalten?“*
- *„Was wäre, wenn du drei Wünsche frei hättest, was würdest du dir wünschen?“*
- *„Wer könnte dich unterstützen?“*
- *„Wie fühlt es sich an, wenn das Problem weg ist?“*
- *„Was hat sich dann verändert?“*

Lösungsmöglichkeiten entstehen. Nun beginnt die Ziel- und Ressourcenarbeit.

In der Endphase werden dann gemeinsam Handlungsmöglichkeiten entwickelt. Die Schwerpunkte sind unterschiedlich.

### 4. Verabschiedung / Ergebnis, weiterer Verlauf, Verabschiedung

Ich fasse die Ergebnisse zusammen und verabschiede mich immer mit einem möglichen Handlungsschritt, den wir im Gespräch gemeinsam erarbeitet haben.

# Dialoge, um das theoretische Gerüst noch einmal praxisnah abzubilden

## Checkliste:

Ein wesentliches Merkmal von Cybermobbing ist die höhere Anzahl der Beteiligten Akteur\*innen. Der Zuschauerradius ist nicht räumlich begrenzt.

Daher gilt es Folgendes zu beachten:

- Signalisieren, dass der/die Hilfesuchende nicht allein ist. Gemeinsam schauen, wer aus dem sozialen Umfeld zur Seite stehen kann.
- Im Erstgespräch deutlich machen, niemals auf die Beleidigungen etc. zu reagieren
- Beweise sichern durch z.B. Screenshots
- Schule (als mögl. Tatort) informieren
- Rechtsmittel prüfen
- ggf. Polizei einschalten
- <https://www.internet-beschwerdestelle.de> informieren, um eine Löschung zu beantragen

## Fallbeispiel Sexting



### Wie privat kann ein social media tool für intimen Austausch sein?

Andreas (16) und Johanna (15) sind ein Paar. Sie gehen in unterschiedliche Schulen, sehen sich nicht täglich und flirten umso mehr über soziale Netzwerke. Sie senden sich Bilder von sich, versehen mit entsprechenden erotischen Texten. Beide sind sehr verliebt und zeigen ihre erhaltenen Fotos den „besten Freunden“. Nun ist unter den Freunden aber auch einer, der gerne Johanna zur Freundin hätte. Er will Andreas ärgern und sendet diese Flirtszenarien – und nicht nur diese – an Freunde weiter.

**Sexting = „Sex“ und „Texting“** – Austausch von intimen Fotos, versehen mit Text

## Vorgeschichte

Andreas, 16 Jahre, vor einem Jahr noch äußerlich unattraktiv, schafft es endlich in der Schule angesehen zu sein. Plötzlich interessieren sich alle für ihn, auch Johanna, 15 Jahre.

Beide sind über beide Ohren ineinander verliebt und verbringen auch nach der Schule im Netz viel Zeit zusammen. Sie flirten und senden Fotos von sich mit erotischen Texten. Beide sind sehr verliebt und zeigen ihre erhaltenen Fotos den „besten Freunden“. Unter den Freunden ist auch einer, der gerne Johanna zur Freundin hätte. Er will Andreas ärgern und sendet diese Flirtszenarien – und nicht nur diese – an Freunde weiter.

Andreas ist geschockt als er von der Gemeinheit seines Freundes erfährt. Er sieht die erotischen Fotos mit ihm und Johanna im Netz veröffentlicht und mit belustigenden Kommentaren versehen. Doch das ist nicht alles. Parallel zu den Fotos sind auch ältere Fotos von Andreas dabei, die ihn zeigen, wie er früher ausgesehen hat. Unter den Fotos liest Andreas die abscheulichsten Kommentare über ihn. Andreas fühlt sich unwohl, Johanna möchte ihn nicht mehr sehen, sein Freund hat ihn verraten, in der Schule macht man sich über ihn wieder lustig, er ist allein und geht deshalb kaum noch zur Schule. Er ist verzweifelt und weiß nicht weiter.

### Einen Monat später

Andreas erträgt diese Situation nicht mehr und wendet sich an die psychologische Betreuung seiner Schule, in der Hoffnung Unterstützung in seiner Situation zu bekommen:

## 1. Kontaktaufnahme

Andreas klopft an die Tür.

- Beraterin:** „Komm herein! Ich heiße Kathrin. Wie heißt du?“, begrüßt die Sozialarbeiterin Andreas und bittet ihn Platz zu nehmen.
- Andreas:** „Ich heiße Andreas.“
- Beraterin:** „Was kann ich für dich tun?“
- Andreas:** „Ich weiß nicht weiter ..., ich fühl mich allein.“
- Beraterin:** „Es geht dir nicht gut, hm?“

Andreas schüttelt traurig den Kopf.

- Beraterin:** „Vieles läuft im Leben nicht so rund. Hast du eine Ahnung, was es bei dir ist?“

Andreas verknüpft sich die Tränen.

- Beraterin:** „Andreas, du kannst mir vertrauen! ... Ich unterliege der Schweigepflicht. Alles, was du mir anvertraust, bleibt hier in diesem

Raum!“

- Andreas:** „Es ist soo viel ... Schmerz, bin traurig,... enttäuscht ... und eigentlich total durcheinander...!“
- Beraterin:** „Was ist der Grund? (...) oder wer hat diese Gefühle bei dir ausgelöst?“
- Andreas:** „Mein bester Freund.“
- Beraterin:** „Verstehe. Das muss eine große Enttäuschung für dich sein.“
- Andreas:** „Ja.“
- Beraterin:** „Magst du darüber erzählen?“

## 2. Klärungsphase

Andreas fühlt sich insgesamt wohl und beginnt zu erzählen: Von seiner Vergangenheit, von den Schwierigkeiten, die er in der Schule hatte, aufgrund seines Äußeren akzeptiert zu werden, vom Wunsch auch eine Freundin zu haben und ein ganz normaler Junge sein, von Johanna, von seinem Freund (...).

- Beraterin:** „Du bist sehr enttäuscht und sehr verletzt. Du hast deinem Freund sehr vertraut. Und du verstehst nicht, warum, er das getan hat?“
- Andreas:** „Ja, wie konnte er es nur tun...“
- Beraterin:** „Hast du mit deinem Freund schon darüber geredet?“
- Andreas:** „Er geht mir aus dem Weg ...“

Die Klärungsphase kann länger dauern, bis alle für die Situation relevanten Personen mitbedacht wurden, in der Geschichte ihren Platz bekommen und die Beraterin ein umfassendes Bild von allen Beteiligten bekommt.

- Beraterin:** „Schön dass du mir vertraust und so viel erzählt hast. Da ist eine Menge zusammengekommen.“
- Andreas:** „Was soll ich jetzt tun?“

## 3. Fokus

In dieser Phase werden Fragen, die Andreas zu Lösungen führen, gestellt. Andreas ist der Experte für sich und wird durch Fragen behutsam an für ihn mögliche Lösungen und Perspektiven herangeführt.

- Beraterin:** „Was könntest du dir vorstellen, könnte dir gut tun?“
- Andreas:** „Das es wieder so ist, wie früher ... bevor das alles passiert ist. Möchte ganz normal wieder zur Schule gehen können.“
- Beraterin:** „Was müsste passieren, damit du wieder in die Schule gehen kannst?“
- Andreas:** „Weiß nicht so richtig. Ich muss mal darüber nachdenken. Darf ich wiederkommen?“
- Beraterin:** „Gerne. Dann lass uns doch einen zweiten Termin vereinbaren und in der Zwischenzeit hast du genug Zeit zum Nachdenken.“

## 4. Verabschiedung

- Beraterin:** „Was brauchst du von mir, damit du bis wir uns wieder sehen gut klarkommst?“
- Andreas:** „Nichts wirklich, bin froh mal alles los geworden zu sein.“
- Beraterin:** „Wir haben jetzt über eine Stunde geredet und du hast viel über alles nachgedacht. Was sagst du, wenn wir uns am Mittwoch wieder treffen. Ich nehme mir gerne wieder eine Stunde Zeit für dich.“
- Andreas:** „Mittwoch kann ich nicht.“
- Beraterin:** „Welcher Tag passt für dich?“
- Andreas:** „Ja, der Donnerstag, aber schon um 14 Uhr, wenn's bei dir geht, später mag ich nicht, das fällt auf.“
- Beraterin:** „Ok, Andreas, das passt auch für mich gut. Dann sehen wir uns wieder am Donnerstag um 14 Uhr. Hier ist meine Karte, falls sich etwas ändert.“

In diesem Beispiel wird deutlich, dass hier mehrere Gespräche nötig sind und jetzt erst einmal ein Prozess in Gang gekommen ist. Das Vertrauen von Andreas zu der Betreuerin ist noch nicht sehr stabil und er möchte auf keinen Fall, dass jemand mitbekommt, dass er jemanden um Rat gefragt hat. Das Gespräch hat ihm dennoch gut getan, sonst würde er sich keinen Folgetermin ausmachen und es bei einem Mal belassen. Jugendliche sind sehr sensibel in der Wahrnehmung und schrecken leicht zurück, wenn sie sich nicht ernst genommen fühlen in ihren Anliegen.

**In der zweiten Sitzung** wirkt Andreas etwas entspannter. Er ist froh, dass er mit jemanden über sein Problem reden kann. Er fühlt sich ernst genommen und aufgehoben. Die Tatsache, dass er sein Problem angesprochen hat, hat ihn zuversichtlicher und optimistischer eingestimmt, dass es zu einer Lösung seines Problems kommen kann. Die Zeitintervalle sind sehr hilfreich. Er fühlt sich nicht unter Druck gesetzt, kann weiterhin selbst bestimmen, welche Schritte gut für ihn wären. Für einen heranwachsenden Menschen ist es sehr wichtig, unabhängig zu bleiben und „cool“ zu erscheinen. Er fühlt, dass er an der richtigen Beratungsstelle ist.

- Beraterin:** „Andreas, schön, dass du unseren Termin wahrnimmst. Du machst auf mich einen entspannteren Eindruck. Was ist in der Zwischenzeit passiert?“
- Andreas:** „Bin froh, dass ich herkommen kann und mit dir darüber reden kann.“
- Beraterin:** „Wer könnte dich noch dabei unterstützen? Hast du deinen Eltern davon erzählt?“
- Andreas:** „Nee, traue mich nicht. Die würden sich sofort an die Eltern meiner Mitschüler wenden. Und dann lachen sie noch mehr über mich in der Schule.“
- Beraterin:** „Verstehe. Und hast du dir Gedanken gemacht, was passieren müsste, um wieder in die Schule gehen zu können?“
- Andreas:** „Ja, ... vielleicht Johanna? Ein Gespräch mit ihr?“
- Beraterin:** „Was passiert in diesem Gespräch?“

Diese Frage lässt sich auch gut mit einer Wunderfrage kombinieren. In der Vorstellung solcher Wunder, ist es Jugendlichen auch möglich ihr Leben zu gestalten, weil sie ein Bild davon haben, wie ihr Leben aussehen kann. Es gibt ihnen enorm Kraft, wenn sie das Gefühl haben, weiterhin ihr Leben zu leben und ihren normalen, alltäglichen Aktivitäten nachgehen können.

- Beraterin:** „Stell dir vor, in der Nacht, während du schläfst, geschieht ein Wunder und dein Problem, das dich hierher gebracht hat, ist gelöst, einfach so (mit den Fingern schnippen). Wie sieht das Gespräch mit Johanna aus?“

An den folgenden Gesprächen gewinnt Andreas mehr und mehr Vertrauen zu sich. Gleichzeitig gewinnt er den Mut, auch mit seinen Eltern über sein Problem zu reden und später auch mit Johanna. Das Vertrauen zueinander trägt entscheidend dazu bei, wieder in die Schule gehen zu können. So langsam kehrt wieder Normalität in sein Leben ein und Andreas vertraut darauf, dass sich auch die Beziehung zu seinen Mitschülern normalisieren wird.

## Abschied

- Beraterin:** „Was kann ich noch Gutes für dich tun?“

**Andreas:** „Kann ich wieder kommen, wenn ich dich brauchen sollte?“  
**Beraterin:** „Auf jeden Fall! Auch wenn du mich nicht brauchen solltest, freue ich mich einfach so von dir zu hören.“  
**Andreas:** „Danke. Tschüss.“  
**Beraterin:** „Tschüss Andreas.“

## Fallbeispiel Posing



### Machen dich Fotos in Netzwerken beliebter und berühmt?

Anna, 14 Jahre, hat sich verliebt und ihr Freund (15) beendet diese Liebe. Anna ist untröstlich. Was bleibt, ist Liebeskummer. Ihre Freundinnen trösten sie, hören zu (im besten Fall) und begleiten Anna in ihrer schmerzlichen Erfahrung. Nun kommt der EX-Freund auf sie zu und schreibt: „Ich vermisse dich, deinen Körper, unseren Sex. Kannst du dich nackt fotografieren und mir das Bild senden?“

„Ich will wieder mit dir gehen.“ Anna schickt das Foto. Leider war das von ihrem EX-Freund nicht ernst gemeint und das Foto landet in der nächsten Minute auf den Smartphones aller FreundInnen.

**Posing** - Aufreizende Selbstdarstellung

## Vorgeschichte

Anna, 14 Jahre, hat sich verliebt und ihr Freund (15) beendet diese Liebe. Anna ist untröstlich. Was bleibt, ist Liebeskummer.

Ihre Freundinnen trösten sie, hören zu (im besten Fall) und begleiten Anna in ihrer schmerzlichen Erfahrung. Nun kommt der EX-Freund auf sie zu und schreibt: „Ich vermisse dich, deinen Körper, unseren Sex. Kannst du dich nackt fotografieren und mir das Bild senden? Ich will wieder mit dir gehen.“ Anna schickt das Foto. Leider war das von ihrem EX-Freund nicht ernst gemeint und das Foto landet in der nächsten Minute auf den Smartphones aller FreundInnen.

## 1. Kontaktaufnahme

Anna besucht mehrmals in der Woche einen Jugendclub.

**SozPäd:** „Hallo Anna, du wirkst so betrübt, ist dem so?“  
**Anna:** „Nö, ich hab nur Langeweile.“  
**SozPäd:** „Langeweile?“  
**Anna:** „Ja“  
**SozPäd:** „Wollen wir ein Spiel spielen?“  
**Anna:** „Ne, kein Bock.“

Ein anderes Mädchen kommt zur Tür herein und Anna erschreckt. Sie möchte nicht gesehen werden und dreht sich um.

Die Sozialpädagogin nimmt die Situation wahr, geht erneut auf Anna zu, legt ihre Hand auf die Schulter und sagt: „Die Welt da draußen ist ganz schön übel, oder?“

Anna fängt an zu weinen.

Die Sozialpädagogin tröstet und beginnt zu erzählen.

## 2. Klärungsphase

Anna erzählt aus ihrer Perspektive, was passiert ist.

**SozPäd:** „Ich verstehe, du schämst dich, weil deine Bilder nun auch andere SchülerInnen sehen. Du bist sauer auf deinen Ex, dass er so etwas Gemeines tut. Und, du fühlst dich ausgegrenzt. Ist dem so?“  
**Anna:** „Ja. Und ich weiß nicht, mit wem ich darüber reden soll. Zu meinen Eltern mag ich nicht gehen. Ich schäme mich so. In die Schule kann ich auch nicht mehr gehen.“

Anna weint... SozPäd gibt dem Weinen Raum.

**SozPäd:** „Dein Freund hat gegen das Recht am eigenen Bild verstoßen. Das ist eine Straftat und tut weh. Ich kann nicht ändern, was passiert ist, aber ich kann dir helfen, zu entscheiden, wie es weitergehen kann. Möchtest du das?“  
**Anna:** „Ja“

## 3. Fokus

**SozPäd:** „Was müsste passieren, damit du wieder in die Schule gehst?“  
**Anna:** „Ich weiß nicht. Ich habe Angst, dass mich alle auslachen und schäme mich.“  
**SozPäd:** „Das kann ich gut verstehen. Hast du ein Lieblingsmärchen?“  
**Anna:** „Ja.“  
**SozPäd:** „Wie heißt es.“  
**Anna:** „Dornröschen.“  
**SozPäd:** „Welche Rolle aus Dornröschen würdest du am liebsten mal einnehmen?“  
**Anna:** „Die Rosenhecke, hinter der Dornröschen schläft. Denn dort ist Dornröschen sicher.“

**SozPäd:** „Die Hecke oder das sichere Dornröschen?“  
**Anna:** „Das sichere Dornröschen.“  
**SozPäd:** „Dornröschen hat die Sicherheit verlassen, als zur richtigen Zeit am richtigen Ort der Prinz kam. Ich bin zwar kein Prinz, aber zur richtigen Zeit am richtigen Ort. Darf ich in die Schule gehen und mit deinen Mitschülern reden?“  
**Anna:** „Und ich?“  
**SozPäd:** „Du bleibst morgen zuhause bei deinen Eltern.“  
**Anna:** „Oh Gott, bei meinen Eltern?“  
**SozPäd:** „Ja, warum nicht?“  
**Anna:** „Weil...ich schäme mich so.“  
**SozPäd:** „Was befürchtest du?“  
**Anna:** „Dass sie peinliche Fragen stellen.“  
**SozPäd:** „Wir könnten deine Eltern bitten, dies in den nächsten 2 Wochen nicht zu tun. Was meinst du?“  
**Anna:** „Das machen die nicht.“  
**SozPäd:** „Kannst du Hellsehen? Dann zeig mir was von deiner Gabe, ich möchte das auch können.“  
**Anna:** „Ne, aber ich weiß das.“  
**SozPäd:** „Woher. Hast du es schon einmal ausprobiert?“  
**Anna:** „Ne.“  
**SozPäd:** „Na dann, lass es uns ausprobieren! Ich komme mit und unterstütze dich. Ich rufe deine Eltern an und bitte sie, dass du hier bleiben kannst, bis ich mit dir nach Hause gehe. Zuhause angekommen, bitten wir dann um die Vereinbarung, dir in den nächsten 14 Tagen keine peinlichen Fragen zu stellen. Morgen darfst du zuhause bleiben unter einer Bedingung.“  
**Anna:** „Welche?“  
**SozPäd:** „Bitte beantworte morgen keine einzige Nachricht, egal von wem sie kommt.“  
**Anna:** „Ok.“

Märchen bieten zu 95 Prozent positive Lösungen mit folgender Botschaft an: Das Leben kann auch unter erschwerten Bedingungen und angesichts von Konflikten bewältigt werden. Es kommt nicht darauf an, ob jemand reich oder schön ist. Es ist das Gute, die Entwicklung und das Potential eines jeden Menschen, die zählen.

Die Lieblingsmärchen sind oft „Schlüssel“ der eigenen Biografie und somit Mutmacher – für Kinder und Jugendliche.

In Annas Fall brauchte es viel Mut, mit der Scham nach Außen zu gehen. Daher haben wir zur Fokussierung das Märchen als **Mutmacher** hinzugenommen. Des Weiteren wird in diesem Dialog deutlich, dass es oft mehrere Hilfequellen braucht.

## Im weiteren Verlauf

Die SozPäd hat noch am selben Abend die Polizei informiert und die Beschwerdezentrale schriftlich um Mithilfe gebeten.

Am Folgetag gab es zusammen mit dem Schulsozialarbeiter, dem Lehrer und den Schülern eine Klassenkonferenz mit folgenden Methoden und Ergebnissen:

- Methoden: Rollenspiel, Gruppenarbeit, Einzelgespräche mit Freundinnen
- Ergebnisse:
  - Alle Schüler\*innen löschten im Beisein des Lehrers das Bild vom Smartphone.
  - Alle Schülerinnen entwickelten gemeinsam Ideen, Anna zugewandt und respektvoll zu begegnen.
  - Es wurde ein Regelwerk im Umgang miteinander definiert.

Anna wurde nach ihrer eintägigen Auszeit von der Schule wertschätzend in der Klassengemeinschaft empfangen. Es brauchte noch 5-7 Tage, bis im Schulleben wieder Normalität gelebt wurde. Die Eltern hielten sich an die Vereinbarung, keine peinlichen Fragen zu stellen und gaben Anna den nötigen Schutz der Familie.

Nach Tagen erzählte Anna intrinsisch ihren Eltern von ihren Erfahrungen.

## Fallbeispiel Grooming



### Weißt du wer wirklich online ist?

„Lilly“, 14 Jahre, ist mit einem sehr freizügigen Profil bei Facebook. Im Netz trifft sie Phillip (angeblich 16 Jahre), der sich als väterlicher Freund ausgibt und eigentlich Hans-Peter 35 Jahre) heißt. Er hört ihr zu und zunehmend vertraut sie ihm. Er schickt ihr Komplimente, sie bekommt endlich Aufmerksamkeit und fühlt sich geborgen. „Phillip“ bittet Lilly um ein Bild von ihr. Der Austausch mit Text und Bildern wird intimer und die Forderungen werden mehr. Inzwischen hat Lilly ihre persönlichen Daten herausgegeben und Phillip möchte sie besuchen, denn sein Ziel ist eine sexuelle Handlung.

**Grooming** – Beginn sexueller Kontakte über das Internet

## Vorgeschichte

„Lilly 14 Jahre ist mit einem sehr freizügigen Profil bei Facebook. Im Netz trifft sie Phillip (angeblich 16 Jahre), der sich als guter Freund ausgibt und eigentlich Hans-Peter heißt und 35 Jahre alt ist. Er hört ihr zu und zunehmend vertraut sie ihm. Er schickt ihr Komplimente, sie bekommt endlich Aufmerksamkeit und fühlt sich geborgen. „Phillip“ bittet Lilly um ein Bild von ihr. Der Austausch mit Text und Bildern wird intimer und die Forderungen werden mehr. Inzwischen hat Lilly ihre persönlichen Daten herausgegeben und Phillip möchte sie unbedingt besuchen.

Sie verabreden sich bei Lilly zu Hause, unerwartet bekommt Lilly von einer Freundin Besuch und ist somit nicht alleine als „Phillip“ läutet. Er geht sofort weg, denn sein Ziel war eine sexuelle Handlung (mit Lilly) und beschimpft Lilly umgehend über den Chat und macht ihr Druck für ein weiteres Treffen.

Lilly hat nicht mit dem heftigen Wutausbruch und dem Shitstorm gerechnet und ist total frustriert. Zusätzlichen Stress mit dem Freund, der sie doch bis jetzt so gut verstanden hat und mit dem sie intime Dinge besprochen hat, kann sie nicht gebrauchen. Außerdem hat er anders ausgesehen, viel älter als er sich im Netz beschrieben hat. Lilly ist total verunsichert, will aber nicht mit ihren Eltern sprechen, die sie zurzeit sowieso nicht verstehen. Sie traut sich auch nicht mehr alleine nach Hause zu gehen. Als der Druck von Phillip zu groß wird, verbringt sie mehr Zeit im Jugendzentrum als in der Schule. Einem Betreuer fällt das auf und er spricht sie darauf an.

## 1. Kontaktaufnahme

- Betreuer:** „Hallo Lilly, schön, dass du so oft zu uns kommst. Gefällt es dir hier?“  
**Lilly:** „Ja, schon,...“  
**Betreuer:** „Heute ist noch fast niemand da, magst du mit mir eine Runde spazieren gehen?“  
**Lilly:** „Mmmh, weiß nicht,...“  
**Betreuer:** „Was möchtest du machen?“  
**Lilly:** „Weiß nicht, ist alles scheiße,...“  
**Betreuer:** „Echt alles?“  
**Lilly:** „Ja, niemandem kann man trauen,...“  
**Betreuer:** „Ja, manchmal wird man ganz arg enttäuscht. Manchmal von denen, von denen wir es am wenigsten erwarten. Kennst du das, wenn man nicht mehr weiß, was man tun soll?“  
**Lilly:** „Ja genau, keiner versteht mich, alle nutzen mich aus und du weißt auch nix.“  
**Betreuer:** „Richtig. Alles weiß ich auch nicht, aber wenn du eine Meinung brauchst oder jemanden zum Zuhören – das kann ich schon.“  
**Lilly:** „Das hab ich schon mal geglaubt! Und dir kann ich auch nicht trauen!“  
**Betreuer:** „OK, aber mich kennst du doch. Du erlebst mich doch hier auch mit anderen im Gespräch. Hast du mich schon jemals tratschen gehört?“  
**Lilly:** „Nein“  
**Betreuer:** „Na, wie wäre es denn mit einer Chance? Wir können es ja miteinander versuchen. Sobald du ein ungutes Gefühl hast, kannst du jederzeit abbrechen.“

Lilly überlegt und beginnt zögerlich, Stück für Stück ihre Situation zu schildern.

## 2. Klärungsphase

- Lilly:** „Ich bin so blöd, zu Hause hab ich nur Stress und dann finde ich jemanden mit dem ich reden kann, ...“  
**Betreuer:** „Ja, aber deshalb bist du nicht blöd. Was war denn so toll an den Gesprächen mit ihm?“  
**Lilly:** „Er war so süß und hat so nett geschrieben. Er hat mich als Einziger verstanden und ich hab ihm so viel von mir erzählt und Fotos geschickt! Ich hätte nie geglaubt, dass er mich anlügt. Jetzt verfolgt er mich, weiß wo ich wohne und ich traue mich nicht mehr heim. Außerdem ist er alt.“  
**Betreuer:** „Ok, Ich verstehe, er hat nicht nur deine Gefühle verletzt sondern bedroht dich auch?“  
**Lilly:** „Ja genau und meine Freundin fragt mich dauernd wer das war, was soll ich ihr erzählen? Die lacht mich aus. Ich hab ihr doch erzählt, was für einen netten Freund ich habe, dem ich wirklich wichtig bin. Nicht so wie die von diesen dummen Tussis, meiner ist nicht so blöd und kindisch.“  
**Betreuer:** „Du denkst, du stehst vor deinen Freundinnen dumm da?“  
**Lilly:** „Ja sicher! Was glaubst du denn. Ich hab ja auch genug angegeben.“  
**Betreuer:** ...  
**Lilly:** ...

Die Klärungsphase gestaltet sich unterschiedlich lange.

Lilly hat sich einen weiteren Termin vereinbart und möchte herausfinden was sie tun kann. Sie kommt alleine nicht mit ihrem Problem zurecht.

## Kurzer Einblick in den 2. Gesprächstermin (Schwerpunkt Fokus):

...

- Lilly:** „Glaubst du dass das alles wieder mal besser wird?“  
**Betreuer:** „Was soll besser werden Lilly?“  
**Lilly:** „Naja, dass mich der Mann in Ruhe lässt, dass ich mit meinen Eltern reden kann, dass mich nicht alle für einen Vollidioten halten.“  
**Betreuer:** „Was würden deine Eltern machen, wenn sie von dem Mann erfahren?“  
**Lilly:** „Die würden ausrasten!“ Und mir das Handy gleich wegnehmen und das Internet verbieten!“

In der Fokusphase kann es entscheidend sein, den Jugendlichen Zeit bei den Antworten zu lassen. Denkprozesse werden angeregt und die jungen Menschen entwickeln für sie brauchbare Lösungswege. Im ersten Moment wird verbalisiert was sie an Reaktionen von den jeweiligen Personen erwarten. Wenn der Coach in diesem Fallbeispiel ein wenig abwartet und dem Jugendlichen Zeit gibt, kann es sein, dass weitere Überlegungen folgen.

- Lilly:** „Naja, vielleicht fragen sie mich auch wer das ist und ob mir was passiert ist,...“  
**Betreuer:** „Es könnte also auch sein, dass sie sich Sorgen um dich machen?“  
**Lilly:** „Vielleicht machen sie Theater oder rufen die Polizei. Mir ist alles so peinlich!“

Hier werden exemplarisch weitere Fragen aufgelistet, die in der Fokusphase gestellt werden könnten:

- Was würde passieren wenn du den Mann anzeigst?
- Was würde passieren, wenn du deinen Freundinnen und Freunden erzählst was dir passiert ist?
- Glaubst du dass Freundinnen von dir schon mal so was Ähnliches passiert ist?
- Was könntest du tun, damit dir das nicht mehr passiert?
- Wenn du das Gespräch nicht alleine führen müsstest, gibt es jemanden den du mitnehmen möchtest?
- Wenn du es dir aussuchen könntest, wer wäre das?

Entscheidend ist in dieser Phase, Lilly erkennen zu lassen, dass das kein harmloser Vorfall ist, an dem sie Schuld hat. Das ist eine Straftat – eine Anzeige bei der Polizei ist hier wichtig! Was Lilly braucht, ist Unterstützung und Schutz im Elternhaus, im Freundeskreis und in der Schule.



# Unser Arbeitsverständnis

## Theoretische Grundlagen

Unser Arbeitsverständnis der Gesprächsführung basiert auf der Theorie des systemisch ressourcenorientierten Arbeitens. Ressourcenorientierte Beratung, basiert auf der Systemtheorie.

## Sichtweisen aus dem systemischen Ansatz

Hier gilt der Leitsatz, dass alle Menschen in Ihrem Kontext wahrgenommen werden, mit ihrem Verhalten und Erleben und ein Ereignis für sich allein nicht auf den betreffenden Menschen wirkt. Entsprechend beleuchten wir gemeinsam das Agieren und Reagieren, so dass Zusammenhänge wahrgenommen und einbezogen werden können. Wir erkennen gemeinsam im Beratungsgespräch Ansätze von Lösungen aus verschiedenen Perspektiven, so dass sich der/die Klient\*in in dem Geflecht positiv wahrnehmen und einbinden kann. Der Blick richtet sich nicht auf vorhandene Defizite, sondern liegt in der Förderung eigener Ressourcen.

## Was bedeutet Ressourcenorientierung in der Gesprächsführung?

Ressourcenorientiert arbeiten heißt: „Menschen helfen, die große Stärke in Ihnen selber, in Ihrer Familie und ihrem sozialen Netz zu entdecken.“ (Saleebey 1992:8). Demnach versteht man unter Ressourcen sowohl innere, als auch äußere Kräfte und Potentiale. Sie können auch unterstützende Rahmenbedingungen sein, wie hilfreiche Personen im sozialen Netz, genügend Zeit oder Geld“ Annahmen für ressourcenorientierten Arbeitens (nach De Jong und Kim Berg 2003:33f).

Ressourcenorientierte Beratung hat zum Ziel, Sichtweisen zu fördern, Suchprozesse in Gang zu setzen, welche für die Hilfesuchenden Sinn stiften und deren Selbstwertgefühl und das Bewusstsein persönlicher Gestaltungsfähigkeit stärken. Dies gelingt durch ein wertschätzendes, kooperatives, sinnstiftendes und auf Kompetenzen achtendes Vorgehen.

Neue Sichtweisen und Möglichkeiten entstehen lassen und zu einer Lösungsfindung hinzuzuführen, das ist der Auftrag des folgenden Gesprächsleitfadens.

## Rahmendaten



<b>Zielgruppe:</b>	Kinder und Jugendliche ab 12 Jahren (Schüler, Auszubildende, arbeitssuchende Jugendliche)
<b>Zeitraumen:</b>	max. 60 Minuten pro Gesprächssetting
<b>Zeitintervalle:</b>	Gespräche ca. 1x wöchentlich bis zum Ende der Beratung
<b>Anzahl der Sitzung...</b>	nach Bedarf
<b>Voraussetzungen:</b>	geeignete Räumlichkeiten für Einzelgespräche, PC Internet-Zugang/Hilfestellungen, Gesprächsatmosphäre schaffen (Getränke, Einrichtung)

## Grundannahmen

### Unterstützung in der Anwendung des Gesprächsleitfadens

Die Möglichkeit, mit Betroffenen zu sprechen und mit ihnen gemeinsam Lösungen zu konstruieren, kann mit Hilfe von Grundannahmen bzw. -überzeugungen unterstützt werden.

Annahmen leiten unser Denken und Handeln und stellen somit die Bedeutung bereit, auf eine spezifische Art zu denken, zu sprechen und mit den Hilfesuchenden umzugehen. Nach Walter/Peller gibt es 12 Grundannahmen, die den Prozess von Veränderung unterstützen (Walter, Peller, 2004, S. 27-55):

1. Unterstützung/ Hilfe gelingt, wenn sie sich auf das **Positive**, auf **Lösungen** und die **Zukunft** ausrichtet, deshalb konzentrieren wir uns auf ein lösungsorientiertes Sprechen und nicht auf ein problemorientiertes. *Wir lassen uns in der Konversation mit Hilfesuchenden darauf ein, dass sie wissen: was sie tun, was funktioniert oder was sie tun werden.*
2. In dem, was Hilfesuchende früher gelungen ist, findet man Lösungsstrategien. Ausnahmen verweisen auf Lösungen. *Deshalb: gemeinsam Ausnahmen hervorlocken.*
3. Da ohnehin alles im Fluss ist, sind Veränderungen unvermeidlich. *Nichts ist immer dasselbe.*
4. Kleine Änderungen führen zu großen Änderungen, *Schritt für Schritt.*
5. Wir kooperieren mit Hilfesuchenden, indem wir ihre Art als Kooperationsangebot aufgreifen. Sie haben freiwillig nach Unterstützung gesucht. *Dabei dürfen wir nicht vergessen, hinter ihnen zu bleiben. D.h. sie müssen motiviert sein.*
6. Menschen haben alles, was sie brauchen, um ihr Problem zu lösen. *Jeder Mensch ist fähig, das zu tun, was er tun muss, um das zu bekommen, was er möchte; Menschen sind voll funktionsfähig.*

7. So wie die Hilfesuchenden ihre Wirklichkeit interpretieren, erleben und handeln sie. *Eine Änderung der Bedeutung ist eine Änderung der Erfahrung.*
8. Andere Interpretationen führen zu anderem Erleben und anderem Handeln.
9. Die Reaktionen der anderen erläutern mir meine Botschaften. *Die Bedeutung liegt in der Antwort, die man erhält.*
10. Die Hilfesuchenden sind die Experten für ihr Leben, *für das, was sie ändern, bestimmen und woran sie arbeiten wollen.*
11. Wenn Hilfesuchende ihre Haltung ändern, beeinflusst das die anderen und die Situation insgesamt.
12. Therapeutische Zusammenarbeit setzt ein gemeinsames Ziel und die Bereitschaft voraus, dafür zu arbeiten, *sich gut um das Thema herum zu organisieren, klare Absprachen treffen, Rahmenbedingungen einhalten.*

Wird auf der Basis dieser Annahmen praktiziert, kann einerseits eine schnelle Beziehung zu dem Hilfesuchenden erfolgen und andererseits eine positive Sicht auf ihn. Somit lassen sich auch zu dem schwierigsten Betroffenen Verbindungen herstellen.

## Fragetechniken

Fragen, die im folgenden Text Abschnitt angesprochen werden, zeigen auf, wie Prozess- und Ressourcenarbeit entwickelbar ist. In der Prozessarbeit werden keine vorgefertigten Lösungsvorschläge aufgezeigt.

Mit verschiedenen hilfreichen Fragen beginnt das Sondieren, Reflektieren und Konkretisieren. Die Betroffenen können ihre Handlungsfähigkeit zurückbekommen, sobald sie aus ihrem Problem-Zustand rauskommen. Mit dem Stellen offener Fragen werden nach kurzer Zeit klare und präzise Informationen vom Betroffenen kommen. Das führt zur Handlungs- und Denkweise mit erfolgreichem Coping. Die folgenden Ausführungen beruhen größtenteils auf Culley, 2011, S. 64-102, zit. in Schmid, 2013, S.8-12.

- **Paraphrasieren:** Eine Aussage wird mit denselben Worten vom Berater wiederholt evtl. als Frage (Reflektion).
- **Nachfragen:** Ist etwas nicht klar? Die Reaktion des Gegenübers überprüfen (Kongruenz?). Oder, wie reagiert jemand auf eine bestimmte Aussage (hinhören und mitteilen). Wie wirkt mein gegenüber auf mich: bedrückt, schweigsam, erklärend leise, laut... u.v.a.m.
- **Zusammenfassen:** Ein Gespräch mit eigenen Worten zusammenfassen.
- **Klären:** Überprüfen - habe ich das richtig verstanden?
- **Vergleiche ziehen:** Was ist diesmal in dieser Situation anders als sonst?
- **Feedback geben und motivieren:** Bestärken im Tun und Handeln, vorhandene Ressourcen aufzeigen.
- **Rückmeldung geben:** „Ja, ich verstehe dich. Diese Situation muss schlimm für dich sein.“
- **Hypothetische Frage:** So tun als ob... *Wenn jetzt über Nacht eine Fee kommt und das Problem für Sie regelt, was ist dann anders? Wer merkt das zuerst?* Diese positive Zukunftsphantasie mit der Wunderfrage lässt Veränderungen zu und erste gehbare Schritte werden möglich.

## Quellenverzeichnis

- Culley, Sue, (2011). Beratung als Prozess. Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten (C. Wolfgang Müller, Übers.) (4.Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz Verlag. (Originalwerk publiziert 1991).
- Doris Ostermann, (2010), Gesundheitscoaching in der Praxis, 2010
- K.Young, (1998) Caught in the net. Suchtgefahr Internet
- Peter de Jong und Kim Berg, (2003), Lösungen erfinden, Verlag modernes Lernen; Auflage:
- John L. Walter, Jane E. Peller (2004): Lösungs-orientierte Kurztherapie, Hrsg. Jürgen Hargens (6. Aufl.), Band 9, Verlag modernes lernen, Dortmund



Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.