



## JAHRESBERICHT 2020

### Beratungsstelle für Schwangere

Staatlich anerkannte Konfliktberatung

E-Mail: [donumvitae.frauenwuerde@arcor.de](mailto:donumvitae.frauenwuerde@arcor.de)

Tel. 02324-597042

Website: [www.schwanger-in-hattingen.de](http://www.schwanger-in-hattingen.de)

Viktoriastr.7, 45525 Hattingen

donum  vitae – Frauenwürde  Hattingen e.V.

## „ICH KANN ES NICHT MEHR HÖREN...“

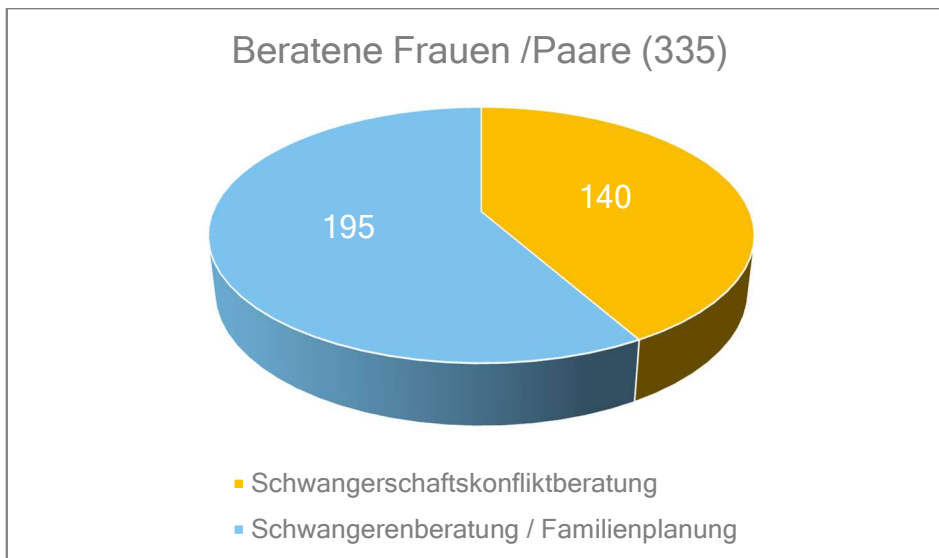
So oder ähnlich reagieren viele Menschen, wenn die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie thematisiert werden. Dennoch können wir in einem Bericht über das Jahr 2020 dieses Thema unmöglich vermeiden. Nichts hat im letzten Jahr unsere Arbeit so geprägt und erprobte Arbeitsabläufe so erschüttert wie der Ausbruch der Pandemie und die mit ihr verbundenen Kontaktbeschränkungen und Auflagen. So standen wir immer wieder vor neuen Herausforderungen, um einerseits die Beratungsarbeit aufrechtzuerhalten und den Frauen und Familien in Notsituationen weiterhin zu Seite zu stehen und andererseits ein Höchstmaß an Sicherheit vor Ansteckung und Weiterverbreitung für Klient\*innen und Mitarbeiter\*innen zu gewährleisten. Oberste Priorität aller von uns getroffenen Maßnahmen war die Weiterarbeit der Beratungsstelle zu sichern!



Wir wollten vermeiden, dass durch eine Erkrankung einer Mitarbeiterin und die dadurch bedingte Quarantäne für die anderen die Beratungsstelle geschlossen werden muss und haben deshalb Homeoffice und „Schichtarbeit“ eingeführt und phasenweise Teamsitzungen und Austausch über Video- und Telefonkonferenzen durchgeführt. Selbstverständlich wurden alle notwendigen Anschaffungen wie Masken, Scheiben und Desinfektionsmittel getätigt -

sobald dies möglich war, denn zeitweise war nicht nur Toilettenpapier kaum zu bekommen. Möglich wurden diese Einkäufe durch eine großzügige **Spende des Bundesvereins Frauenwürde e.V.** Zugleich konnten wir durch diese Spende die erforderliche Hardware für den notwendigen Weg in die digitale Welt kaufen. Denn Fachkonferenzen, Fortbildungen und Arbeitskreise konnten entweder gar nicht oder nur als Video-Konferenzen stattfinden.

Unsere regelmäßige Infoveranstaltung zum Thema Elterngeld / Elternzeit konnte ab April nicht mehr stattfinden, stattdessen haben wir den Interessent\*innen telefonische Einzelberatungen angeboten. Die monatliche Präsentation der Geburtsstation im Marienhospital Witten mit meist mehreren hundert Teilnehmer\*innen wurde selbstverständlich auch eingestellt, so dass wir unser dortiges Informationsangebot nicht fortführen konnten. Vermutlich ist der Ausfall der Gruppenveranstaltungen ein Grund, warum im Jahr 2020 bei uns weniger Schwangerenberatungen zu verzeichnen sind als im Vorjahr.



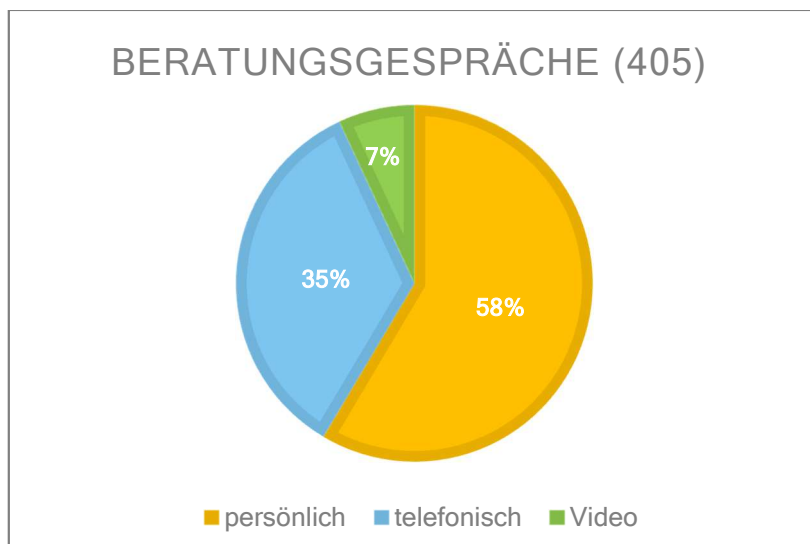
Eine große Umstellung für uns war die Notwendigkeit, auch telefonische Beratung und Gespräche als Video-Chat anzubieten. Spielen telefonische Beratungsgespräche und Email-Kommunikation bisher nur als ergänzende Möglichkeit zum persönlichen Gespräch eine untergeordnete Rolle, so gab es bis April 2020 bei uns gar kein Angebot zur Video-Beratung.

Während die telefonische Beratung nach einer kurzen Umgewöhnungsphase schnell zur Normalität und von den Ratsuchenden erstaunlich gut angenommen wurde (auch wenn sie je nach Corona-Lage die Wahl zwischen persönlicher und telefonischer Beratung hatten), blieben Video-Beratungen eher die Ausnahme. Bei einigen Klient\*innen sind nach ihren Angaben die technischen Voraussetzungen und / oder die digitalen Fähigkeiten dafür nicht gegeben. Aber auch wenn beides vorhanden war, war diese Beratungsform nur selten gewünscht. Über die Gründe für diese ablehnende Haltung könnten wir nur spekulieren.

Für die hohe Akzeptanz und nicht selten ausdrückliche Begrüßung des Angebots telefonischer Beratungstermine ist sicherlich nicht nur die geringe technische Hemmschwelle verantwortlich. Die Beratungserfahrungen zeigen, dass ungeachtet der fehlenden nonverbalen Kommunikation ein intensiver und lebendiger Beratungsprozess die Regel war. Vermutlich weil das Telefon im privaten und beruflichen Bereich ein vertrautes Alltagsmedium ist und der telefonische Austausch auch und gerade über persönliche, intime oder belastende Themen normal und selbstverständlich erscheint.

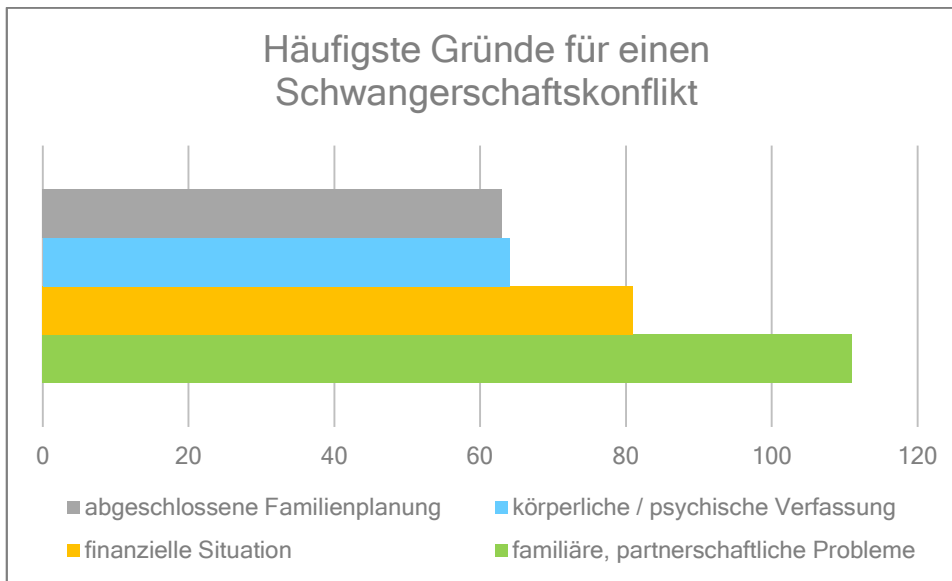
Doch auch die stattgefundenen persönlichen Beratungsgespräche liefen nicht unter den gewohnten Bedingungen. Denn sie sind selbstverständlich nur unter Einhaltung der jeweils geltenden Kontaktauflagen, Vorsichtsmaßnahmen nach gesundem Menschenverstand und den Arbeitsschutzrichtlinien SARs-CoV-2 möglich. Die konkrete Umsetzung von „Maske - Abstand - Trennscheibe - Desinfektion - Lüften“ erfordert aufgrund der räumlichen Gegebenheiten (kleine Räume, enger Eingangsbereich, Erdgeschoss im Stadtzentrum) immer wieder flexible kreative Lösungen.

Zudem ist es eine Illusion anzunehmen, dass sich bei den Präsenzgeseprächen kaum etwas geändert hat, denn alle Sicherheitsmaßnahmen beeinflussen und beeinträchtigen die Situation der Face-to-face-Beratung. Denn tatsächlich ist der Vorteil der nonverbalen Kommunikation durch das Tragen von Masken, die das halbe Gesicht verdecken, deutlich erschwert. Auflagen wie z.B. möglichst keine Begleitperson(en) mitzubringen oder die Bitte zur Handdesinfektion und der „Abstands-Tanz“ im engen Eingangsbereich sind eben keine einladenden Signale. Klient\*innen, die aus Angst vor Ansteckung angespannt sind und wie auf dem Sprung auf der Sofakante sitzen, erweisen wir mit einem Gespräch in der Beratungsstelle keinen Gefallen. Darüber hinaus sind selbst in einem intensiven emotional aufgeladenen Gespräch, wenn z.B. die Klient\*in heftig weint, keine räumliche Nähe und kein Körperkontakt möglich. Und sich nach einem guten und erfolgreichen Beratungsgeschehen zum Abschluss die Hände zu geben, ist natürlich völlig ausgeschlossen!



Es sind die vielen kleinen und großen Details, die unsere Aussage an die Ratsuchenden „Sie sind uns willkommen!“ auf der emotionalen bzw. unbewussten Ebene unterlaufen und somit eine entspannte und offene Gesprächsatmosphäre erschweren, auch wenn natürlich der Verstand die Notwendigkeit dieser Maßnahmen befürwortet. Vergleichen wir nach unseren Erfahrungen die Akzeptanz und Qualität der telefonischen und persönlichen Beratung **unter Pandemie-Bedingungen**, so steht die Face-to-face-Beratung keineswegs per se besser da. Letztlich ergibt sich eine ausgeglichene Bilanz, bei der die Vor- und Nachteile der jeweiligen Beratungsart je nach konkreter Gesprächssituation und den verschiedenen Bedürfnissen und Wünschen der beteiligten Personen unterschiedlich ins Gewicht fallen.

Wir freuen uns darüber, dass wir in diesem schwierigen Jahr unser Beratungs- und Hilfsangebot mit wenigen Abstrichen durchgehend weiterführen konnten. Wir sehen auch, dass wir einige pandemiebedingte Änderungen und Neuerungen als Bereicherung bewerten können. Dennoch hoffen wir und freuen uns darauf, dass irgendwann Kolleg\*innen und Ratsuchende nicht mehr als potentielle Risikoquelle, sondern wieder einfach nur als Mitmenschen betrachtet und begrüßt werden dürfen!



## ONLINE-BERATUNG PER VIDEO

Auch wenn die Video-Beratung auf den ersten Blick der Face-to-face-Beratung sehr ähnlich ist - es handelt sich um ein in Echtzeit stattfindendes Gespräch per Videoübertragung - gibt es doch einige Unterschiede und Besonderheiten.

Um das Video-Setting zu nutzen, müssen einige Voraussetzungen erfüllt sein:

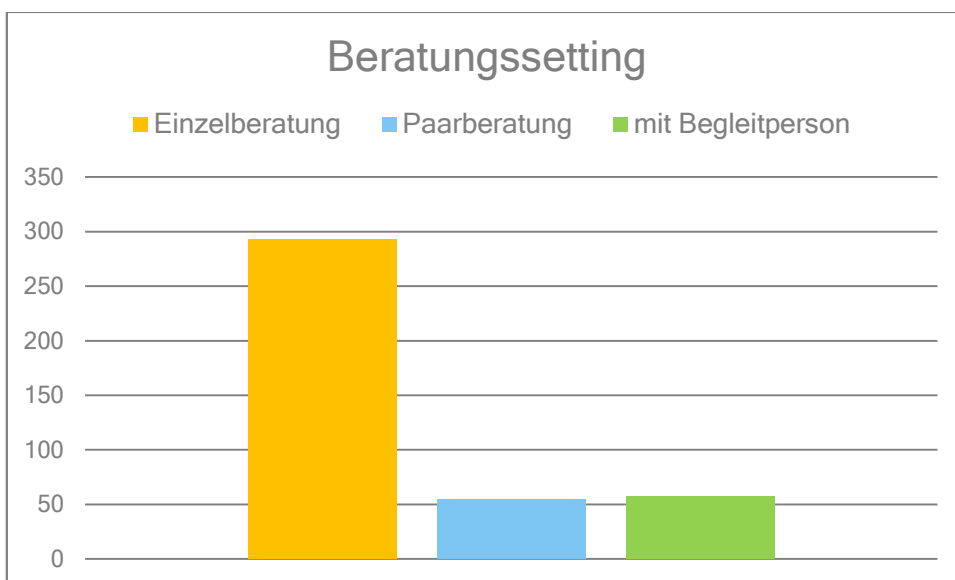
- Beratende und Ratsuchende müssen ein internetfähiges Endgerät mit entsprechender Ausstattung besitzen und müssen die Kenntnisse und Fähigkeiten haben, die technischen Anforderungen zu handhaben.
- Die Beratungsstelle muss zudem die erforderliche Software (evtl. kostenpflichtig) besitzen, an die wegen der Verschwiegenheitspflicht bzw. der vertraulichen Inhalte sehr hohe rechtliche Anforderungen bezüglich der Datensicherheit gestellt werden.

Bei der Online-Beratung per Video ist es die Aufgabe der Berater\*innen, die Kommunikation möglichst optimal zu gestalten und das Risiko von Störungen zu minimieren. Dabei sind einige organisatorisch vorbereitende Maßnahmen notwendig:

- Bei der Terminabsprache mit den Ratsuchenden erfolgt eine kurze Information über den weiteren Ablauf, und es wird darum gebeten, für eine ruhige ungestörte Gesprächssituation zu sorgen.
- Nach der Terminvereinbarung muss eine Informationsmail zum Ablauf einer Video-Beratung und zum Datenschutz / Einverständniserklärung versendet werden.
- Vor der Beratung haben auch die Berater\*innen Vorkehrungen zu treffen, damit das Gespräch ohne Hintergrundgeräusche und Ablenkungen ablaufen kann und die richtige Positionierung der eigenen Kamera und die geeignete Ausleuchtung zu kontrollieren.

Trotz der Nähe zur Präsenzberatung müssen die Berater\*innen auf verschiedene Besonderheiten eingestellt und vorbereitet sein:

- Für viele Ratsuchende ist diese Kommunikationsform eine völlig ungewohnte Situation. Es ist möglich, dass es den Ratsuchenden nicht gelingt, äußere Störfaktoren (Telefon, Türklingel, Kinderlärm) zu verhindern bzw. auszublenden.
- Es werden zwar nonverbale Signale (Mimik) übermittelt, doch andere weitergehende körpersprachliche Informationen können nicht wahrgenommen werden.
- Technische Probleme können Irritationen auslösen und erheblich den Beratungsprozess gefährden! Eine verzerrte Bildübertragung, Asynchronität von Bild und Ton, akustische Störgeräusche und im schlimmsten Fall der Abbruch der Verbindung treten nicht selten auf und sind von Seiten der Berater\*innen meist nicht zu beheben.



## BESONDERHEITEN DER TELEFON-BERATUNG

Die telefonische Beratung unterscheidet sich von der Präsenzberatung vor allem durch das Fehlen des visuellen Kontakts. Da die Ausdruckweisen der nonverbalen Kommunikation nicht sichtbar sind, fehlen beiden Beteiligten einige Informationen. Daher ist es für die Beratenden sehr wichtig, auf eine deutliche Artikulation, die eigene Lautstärke und die Sprechgeschwindigkeit zu achten und diesen Faktoren auch bei den Gesprächspartner\*innen als Ausdruck nonverbaler Signale mit Achtsamkeit zu begegnen. Diese können als Hinweise auf die emotionale Situation und die Persönlichkeit der Ratsuchenden einbezogen werden. Die Informationslücke durch den Wegfall der optischen Wahrnehmung wird weitgehend unbewusst mit Phantasien und vorhergehenden Erfahrungen gefüllt. Dies kann für den Beratungsprozess sowohl hilfreich als auch hinderlich sein. Für die Beratenden ist es daher wichtig, sich diesen Effekt bewusst zu machen und zu reflektieren. Bei einigen Menschen erhöht gerade das Fehlen des visuellen und persönlichen Kontakts die Bereitschaft, sich für emotionale und intime Themen zu öffnen.

Eine besondere Herausforderung für die Berater\*innen entsteht, wenn weitere Personen in das Telefonat einbezogen werden (z.B. Partner\*in, Eltern, Dolmetscher\*in, gesetzliche Betreuer\*in). Um den Überblick zu behalten und eine konstruktive Gesprächsatmosphäre zu gewährleisten, ist es unverzichtbar, zu Beginn der telefonischen Beratung zu klären, wer teilnimmt (zuhört) und in welcher Beziehung bzw. Funktion er/sie zur Ratsuchenden steht. Unter Umständen ist eine aktivere Gesprächsleitung notwendig als im Zweiergespräch, insbesondere wenn zwischen den Ratsuchenden eine konfliktbelastete Situation besteht. Der Einsatz systemischer Fragetechniken, stichwortartige Notizen und skizzierte Soziogramme können (nicht nur) in diesem Fall hilfreich sein. Es ist auch durchaus möglich, während einer sehr kontrovers emotionalen Telefonberatung nach Absprache mit den Ratsuchenden Denkpausen einzurichten oder gar die Fortsetzung des Gesprächs, mit einigen konstruktiven Anregungen zur Reflexion als „Hausaufgabe“ auf einen späteren Zeitpunkt festzulegen.

## AUSBLICK

Durch eine schon im Vorjahr erbetene Unterstützung konnte die Beratungsstelle durch eine **Spende der Sparkasse Hattingen** im Februar 2021 endlich einen Luftreiniger in Betrieb nehmen, der die Gefahr zur Ansteckung mit Covid-19 durch Aerosole deutlich verringert. Sehr wichtig ist für die Beratungsarbeit mit den zu einer besonders schützenswerten Bevölkerungsgruppe gehörenden Schwangeren, dass mit dem Einsatz eines Luftreinigers die Problematik des Lüftens während der Gespräche in der Erdgeschoss- und Innenstadtlage weitgehend vermieden werden kann. Angesichts der intimen und vertraulichen Inhalte der Beratungsgespräche ist es absolut notwendig, den Ratsuchenden einen geschützten Raum anzubieten, in dem sie ihre Fragen, Probleme und Sorgen angstfrei besprechen können.

## SPENDEN HELFEN

Wir möchten allen Spender\*innen  
des Jahres 2020,  
der Sparkasse Hattingen  
& dem Bundesverband Frauenwürde e.V.  
herzlich für ihre Unterstützung danken!

