

1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2 – September 2005

## **Rat und Hilfe aus dem Internet - Die Beratung per Mail Standards und Herausforderungen**

*Birgit Knatz*

### **Zusammenfassung**

Schreiben hat sich bewährt. Online-Beratung entwickelt sich mehr und mehr zu einem medien-spezifischen (Unterstützungs-) - Angebot, das immer größere Bedeutung gewinnt. Für Beraterinnen und Berater heißt dies, sich vertraut zu machen mit den Besonderheiten der digitalen Kommunikation, dem Medium und seinen spezifischen Möglichkeiten und Grenzen.

### **Keywords**

Qualität Online-Beratung, Online-Beratung, Mailberatung, Besonderheiten von E-Mail-Beratung

### **Autorin**

- Diplom-Sozialarbeiterin **Birgit Knatz**
- Leitung der Telefonseelsorge Hagen mit Schwerpunkt Beratung im Internet (seit 1996)
- Geschäftsführerin des Instituts für Beratung per Mail und Supervision „Schreiben-tut-der-seele-gut“
- Trainerin, Ausbildungsleiterin Supervisorin, Online-Beraterin
- Autorin: Hilfe aus dem Netz, Praxis und Theorie der Beratung per E-Mail, Klett-Cotta 2003
- Fachgesellschaften: Deutsche Gesellschaft für Supervision (DGSv) und Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB)
- Gründungsmitglied der Deutschen Gesellschaft für Online-Beratung,
- Stellvertretende Vorsitzende (<http://www.dg-online-beratung.de/>)
- **Kontakt:** Alexanderstr. 25,  
44137 Dortmund  
[post@birgit-knatz.de](mailto:post@birgit-knatz.de)  
<http://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de/>

## **1. Einleitung**

Innerhalb der letzten 10 Jahre hat sich das Internet zu einem weltumspannenden Netzwerk für den digitalen Daten- und Informationsaustausch entwickelt. Inzwischen enthält es mehr als 63 Millionen Websites und wird von mehr als 945 Millionen Menschen genutzt. Sowohl in Österreich als auch in Deutschland nutzen über 50% der Bevölkerung das Internet (vgl. ClickZ Stats 2004, Hübner 2004).

Das Internet gehört neben Fernseher, Radio und Zeitung als viertes tagesaktuelles Medium zu unserem Alltag. Die Kommunikation im Netz hat sich schnell verbreitet und besitzt eine hohe Akzeptanz, da sie schnellen und unmittelbareren Kontakt zu anderen ermöglicht. Der Computer und der Zugang zum Internet haben ziemlich schnell die gesellschaftliche Wirklichkeit, unser Weltbild, unsere Wahrnehmung, unser Denken, unsere Kommunikation und auch

unsere Beziehungsgestaltung verändert. So selbstverständlich und alltäglich die Nutzung des Internets für mehr als die Hälfte der Bevölkerung geworden ist, so selbstverständlich wird hier auch Beratung gesucht und angeboten. Viele Beratungseinrichtungen bieten internetgestützte Beratung an und sind mit einer eigenen Webseite im Netz präsent. Diese Entwicklung birgt viele Chancen in sich, auf die ich im Laufe meines Beitrages näher eingehen werde. Allerdings bringen die neuen Informations-, Kommunikations- und Konsummöglichkeiten den Menschen keineswegs automatisch mehr Zufriedenheit und Lebensglück. Einsamkeit, Beziehungs- und Kontaktprobleme, Sorgen am oder um den Arbeitsplatz, Arbeitslosigkeit, Suchtprobleme, psychische Erkrankungen belasten immer mehr Menschen. Zudem wächst die Orientierungslosigkeit in einer Welt, in der jeder gezwungen ist sein Leben ständig neu zu "erfinden" - verbunden mit den hohen Risiken, die die dazu notwendigen Entscheidungen mit sich bringen. Eine der vielen Paradoxien unserer Zeit: Trotz der neuen Kommunikationsmöglichkeiten haben immer mehr Menschen niemanden, dem sie sich mit ihren Problemen, Belastungen, Sorgen und Unsicherheiten anvertrauen können. (vergl. Gayer, Gregor Rauschtenberger, Knatz, 2005)

Da das Internet mittlerweile der Zugang für Informationen aller Art ist, wird es auch in den vielfältigen Fragen der Lebensgestaltung und –bewältigung genutzt. Immer mehr Menschen entdecken das Internet als niederschweligen Zugang zu Beratung. Der Bedarf an qualifizierter Online-Beratung wächst. Die Beratung im Internet ist mit den konventionellen Medien und Beratungsformen nicht vergleichbar und beinhaltet eine ganze Reihe spezifischer Eigenschaften und Wirkungen auf die ich ebenfalls im Laufe meines Beitrages eingehen werde. Diese konnten besonders in der Arbeit der TelefonSeelsorge im Internet ([www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)) festgehalten und beschrieben werden, da es keine andere Beratungseinrichtung innerhalb des deutschsprachigen Raumes gibt, die über so einen langen Zeitraum (10 Jahre) und eine Vielzahl von Mailkontakten verfügt. So berufe ich mich überwiegend in meinem praxisorientierten Teil des Artikels auf die Erfahrungen aus meiner Beratungsarbeit der TelefonSeelsorge im Internet, aber auch auf meine Ausbildungstätigkeiten, Trainings und Supervisionen in den unterschiedlichsten Institutionen.

## **2. Besonderheiten in der Beratung per Mail**

Beginnen möchte ich mit der Unterscheidung von Mail- und E-Mailberatung. Während in Deutschland die Mailberatung unter das „Briefgeheimnis“ fällt und die E-Mailberatung nicht und von daher einer rechtlichen Prüfung letztendlich nicht standhalten würde, beraten seriöse Online-Anbieter wie die TelefonSeelsorge, die Aidshilfe, die pro-familia um nur einige zu nennen, ssl (Secure Sockets Layer) verschlüsselt und damit webbasiert. Der Datenschutzbeauftragte der Bundesregierung schreibt: „Mit seiner Beratungsanfrage übermittelt der Ratsuchende in der Regel hochpersönliche Daten. Eine unverschlüsselte E-Mail ist hierfür kein geeignetes Mittel. Die Anbieter müssen dabei Maßnahmen zum Schutz der Privatsphäre ihrer Nutzer ergreifen. Es sollten technische Lösungen gewählt werden, bei denen die komplette Beratungskommunikation auf dem Server des Beraters verwahrt und nach den gesetzlichen Vorgaben geschützt und gelöscht wird. Das Einstellen von Fragen und der Abruf von Antworten können z. B. über beinahe jedem Nutzer zugängliche SSL-verschlüsselte Verbindungen stattfinden.“ (Weichert, T. 2005) Wenn ich in meinem Beitrag von Online-Beratung schreibe, meine ich deshalb die webbasierte und verschlüsselte Mailberatung.

Da die Online-Beratung, wie bereits beschrieben, wenn überhaupt nur sehr bedingt mit den konventionellen Medien und Beratungsformen zu vergleichen ist, ist sie für viele Beraterin-

nen und Berater „fremd“. So werde ich häufig gefragt: wieso sich Menschen per Mail an eine Beratungsstelle wenden? Oder: Wieso sie schreiben und nicht anrufen, oder einen persönlichen Termin vereinbaren? Was das bringen soll? Und wieso sie kein reales Gegenüber brauchen?

## 2.1 Kanalreduktion

Hintergrund dieser Fragen und Überlegungen ist der Aspekt der Kanalreduktion. In der textbasierten Online-Beratung fehlen alle Signale wie Geruch, Stimmlage, Aussehen, Mimik und Körpersprache, die sonst mit wesentlicher Bestandteil der Beratungssituation sind und daher auch den Beratungsverlauf mit beeinflussen (positiv wie negativ). Die Abwesenheit dieser sozialen Begleitinformationen, so ist die Vorannahme vieler Beraterinnen und Berater, führt zu einer Entfremdung und einer Verarmung des zwischenmenschlichen Kontaktes und der Beziehung. Diese Gefahren sind zwar Ernst zu nehmen, doch konnten derartige Befürchtungen empirisch nicht nachgewiesen werden.

Nicola Döring führt diesen Umstand darauf zurück, dass sich das Kommunikationsverhalten wie auch beim Telefonieren an die technische Umgebung anpasst und mediale Einschränkungen aktiv kompensiert werden. Sowohl Beraterinnen und Berater auf der einen Seite als auch die Ratsuchenden auf der anderen Seite, konzentrieren sich intensiver auf die vorhandenen Hinweise, erlernen neue Ausdrucksformen und drücken auf kreative Weise Gefühle aus. So können Gefühle kreativ und humorvoll mithilfe der Emoticons ausgedrückt werden. Die Kritik an der internetgestützten Beratung vernachlässigt die Tatsache, dass sich Ratsuchende häufig in der Kenntnis der jeweiligen Vor- und Nachteile *bewusst* für das Internet entscheiden. So wird jeweils das Medium gewählt, das den jeweiligen Anforderungen der Kommunikationsaufgabe am besten gerecht wird.

## 2.2 Niederschwelligkeit

Eine weitere, für die Beratung äußerst relevante Eigenschaft des Internets ist dessen Niederschwelligkeit. Öffnungszeiten spielen keine Rolle mehr und der Zugang ist ohne großen Zeitaufwand von jedem Ort aus möglich. Auch sind in der Vergangenheit die Nutzungsentgelte deutlich gesunken. Angesichts dieser geringen finanziellen Belastung, der Bequemlichkeit, der Ad-hoc-Verfügbarkeit, der zeitlichen Flexibilität und ebenso der Tatsache, dass die reale Präsenz oft mit einem sehr viel höheren Zeit- und Kostenaufwand verbunden ist als die virtuelle Präsenz, lässt sich die Reichweite der Beratung verbessern: Über das Internet erhalten Bewohnerinnen und Bewohner dünn besiedelter Gebiete nun Zugang zu Beratungsleistungen. Und auch in Städten und Ballungszentren ist die Online-Beratung von Vorteil und kann andere Nutzgruppen erschließen; hierzu zählen zum einen voll berufstätige oder zeitlich stark eingebundene Personen, die angesichts begrenzter Öffnungszeiten keinen Zugang zu konventionellen Beratungsleistungen erhalten, und auch Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Somit kommen virtuelle Angebote der Beratung nicht nur der Bequemlichkeit ihrer Zielgruppe entgegen. Vielmehr können durch entsprechende Dienstleistungen in den Neuen Medien zusätzliche Nutzergruppen erschlossen und die Reichweite des Informations- und Beratungssektors verbessert werden. Das gilt insbesondere für eine Zielgruppe, die bislang mit einer Unterversorgung in diesem Bereich konfrontiert war.

Neben der örtlichen Niederschwelligkeit erleben Ratsuchende auch eine „*innere Niederschwelligkeit*“ in der Online-Kommunikation. So brauchen sie nicht einmal, wie beim Te-

lefonieren, ihre Stimme zu erkennen geben, und dies setzt die Scham nach Unterstützung zu suchen, herab. Wenn Ratsuchende alleine vor Ihrem Computer sitzen können sie sich freier über ihre Gefühle äußern. Demzufolge wird die Hemmschwelle der Kontaktaufnahme zum Hilfesystem gesenkt. Das gilt insbesondere bei Problemen, die eine besondere Diskretion erfordern und den Betroffenen möglicherweise unangenehm sind. Auch ist die Angst vor entsprechenden Interventionen geringer, da internetgestützte Beratungskontakte einen geringen Verbindlichkeitsgrad aufweisen. So können etwa Drogenabhängige ohne Angst vor strafrechtlicher Verfolgung Beratungsleistungen in Anspruch nehmen, Menschen mit psychischen Erkrankungen müssen keine Zwangsmaßnahmen befürchten und Personen mit Verdacht auf eine Krebserkrankung werden durch die Inanspruchnahme einer Beratungsleistung nicht unmittelbar mit operativen Eingriffen oder einer Chemotherapie konfrontiert. Anders ausgedrückt, wahren Ratsuchende im Schutze der Anonymität in vollem Maße ihre Autonomie und Entscheidungsfreiheit ohne sozialem Erwartungsdruck oder gar Zwangsmaßnahmen ausgesetzt zu werden.

Außerdem äußern sich Menschen freier über ihre Gefühle, wenn sie alleine sind. Der Spiegel schreibt: *“Trauer, Verlust, Angst: Wenn solche Gefühle die Seele quälen, braucht man Hilfe. Doch nicht jeder traut sich, zur Seelsorge oder zu einer Beratungsstelle zu gehen. Internet-Lebenshilfe will diese Menschen aus der Isolation holen. Die Leute können jederzeit die Trauer rausschreiben”* <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzkultur/0,1518,269641,00.html>

Natürlich kann diese Unverbindlichkeit auch negative Folgen haben, doch muss davon ausgegangen werden, dass ohne das Vorhandensein internetgestützter Kommunikation in vielen Fällen überhaupt kein Kontakt zum Hilfesystem zustande kommen würde. Somit eröffnet die Anonymität und geringe Verbindlichkeit der Online-Kommunikation auch neue Möglichkeiten für die Beratung.

### **2.3 Nivellierung sozialer und geschlechtlicher Hintergrundvariablen**

Die **Nivellierung sozialer und geschlechtlicher Hintergrundvariablen** sind nicht nur als Defizit der computervermittelten Kommunikation zu sehen, sondern bringen gerade für die Beratung interessante Chancen und Vorteile mit sich. Angesichts der Anonymität kommt es zum Wegfall sozialer Hemmungen und Hürden. Nicola Döring schreibt, dass dieser enthemmende Effekt Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Partizipation und Egalität verstärkt. Also genau das was sich Beraterinnen und Berater wünschen und was ein Teil gelungener Beratung ist, da es die Möglichkeit neuer Handlungsspielräume für den Ratsuchenden und die Beraterin und den Berater bietet.

So kann man z.B davon auszugehen, dass Angaben zum individuellen Risikoverhalten bei der HIV Infizierung oder beim Suchtmittelgebrauch einen größeren Wahrheitscharakter aufweisen, als in einer Face-to-Face Situation. Die größte Chance, von seinem Gegenüber nicht angelogen zu werden, hat man per E-Mail. Das hat der amerikanische Forscher Jeff Hancock von der Cornell University in Ithaca, Bundesstaat New York herausgefunden (Biever 2004).

### **3. Schreiben statt Sprechen**

In meiner Online-Beratungstätigkeit habe ich festgestellt, dass sich die bekannte und vertraute Form des „Briefeschreibens“ sehr gut auf das Schreiben von Mails übertragen lässt. So bringt erstens schon das Niederschreiben der eigenen Problemsituation oft Entlastung und Erleichterung. Zweitens, beschäftigen sich Menschen mit ihren Ängsten und Gefühlen intensiver,

wenn sie diese niederschreiben, und können so ihr Anliegen fokussieren. *„Ich kann mir ‘mal alles von der Seele schreiben, bin den ersten Druck los, habe wieder Luft zum Atmen, kann meine Situation noch einmal in Ruhe überdenken“*, so die Aussage einer Hilfesuchenden.

Und drittens; wenn Menschen ihre Emotionen sprachlich ausdrücken, finden sie Wörter für Situationen, in denen sie sonst vielleicht sprachlos sind, daher kann das **Schreiben als kreativer Prozess** autonomer und selbständiger machen. *„Seit ich dir immer schreibe, geht’s mir viel besser, denn ich muss dir mein Problem und meine Sorgen relativ genau beschreiben, denn du kennst mich ja nicht. wenn ich dir alles schildere denke ich ja noch mal über alles nach und mir wird vieles viel klarer. bis bald „*, schrieb mir eine Ratsuchende.

In den vielen Jahren meiner Online-Beratung und der Supervision von Online-Beraterinnen und Beratern habe ich immer wieder gehört und gelesen, dass das Mailen Menschen mit einer Scheu vor direktem und spontanem Kontakt ein vorsichtiges Herantasten und Ausprobieren erlaubt und so oft eine hilfreiche Vorstufe zu intensiveren Kontakten am Telefon oder in der persönlichen Beratung sein kann oder/und zu diesen hinführen. *„Ich bin jetzt zum ersten Mal hier. Ich hatte schon öfter den Telefonhörer in der Hand und die Nummer gewählt, aber hab mich dann doch nicht getraut. Ich weiß, dafür gibt’s das ja, aber trotzdem...Ich war auch mal für ein paar Sitzungen beim Psychotherapeuten, aber nach einem Terminproblem konnten wir uns gegenseitig nicht mehr erreichen und das war’s dann. Außerdem haben wir nur ein Problem angepackt, wobei er mir auch geholfen hat, aber da ist noch so viel mehr. Ich hab niemanden, der mir bei meinen Problemen hilft. Wenn’s mir schlecht geht bin ich immer allein. Das war schon immer so. Das ist sehr grausam und tut weh. Aber das will niemand hören...“*

Ich erfahre in den Mailkontakten, dass sie emotional und sehr intensiv sind. Wie auch beim Briefeschreiben äußern sich Menschen oft freier, da sie alleine sind. Für manche Menschen macht dieses Medium es erst möglich nach Unterstützung zu suchen.

Mailen hat sich zu einem zeitgemäßen Weg sich zu verständigen und sich zu begegnen entwickelt. Gerade den Menschen, die ungeübt sind ihre Gefühle zu äußern, oder ein hohes Kontrollbedürfnis haben, macht es dieses Medium möglich, nach Unterstützung zu suchen um sich zu „öffnen“. Beim Mailen „verrät“ keine Stimme, keine Haltung, keine Tränen und kein Seufzen die Peinlichkeit und Scham. So fühlen sie sich stärker geschützt. Mailen erlaubt Menschen mit einer Scheu vor direktem und spontanem Kontakt ein vorsichtiges Herantasten und Ausprobieren. Die Ratsuchende oder der Ratsuchende hat jederzeit das Gefühl und die Sicherheit zu kontrollieren was abgeschickt werden soll, und sie können die Mail jederzeit schreiben, wann immer es ein Bedürfnis ist. Dabei entsteht die paradoxe Situation einer *Nähe durch Distanz*. Diese Distanz bewirkt, dass gesellschaftlich tabuisierte Themen, wie z.B. Fragen zur eigenen Sexualität, der eigene Umgang mit Gewalt, die Angst vor dem Sterben, selbstverletzendes Verhalten, Fragen der Körperhygiene oder Geschlechtskrankheiten genannt werden können.

Studien und Erfahrungen aus der Praxis von Onlineberatung zeigen, dass entgegen der zunächst vermuteten Erwartungen, die Beratungskontakte im Internet emotional durchaus sehr intensiv sein können (van Well 2000; Knatz/Dodier 2003). Ratsuchende beschreiben häufig, dass sie über Probleme schreiben, die sie selbst am Telefon niemanden anvertrauen würden. Gerade diese Form eines sehr niederschweligen Angebots und die Möglichkeit der Anonymität bewirken, dass Onlineberatung sehr intensiv und dadurch auch sehr erfolgreich sein kann.

#### **4. Analoge Kommunikation - digitale Kommunikation**

Die Online-Beratung bedient sich eines Computers und fällt technisch unter den Begriff der digitalen Kommunikation. Beim Kommunizieren per (E-)Mail oder Chat stehen nicht mehr, wie erwähnt, alle verfügbaren akustischen, visuellen, kinesthetischen und olfaktorische Sinneswahrnehmungen zur Verfügung. Die analoge Kommunikation ist begrenzt; alleine der Text spricht. So müssen Online-Beraterinnen und Berater vertraut sein mit den Besonderheiten der digitalen Kommunikation „Geschriebene Worte sind Anordnungen von Symbolen und Zeichen, die in ihrem Muster eine Bedeutung geben. Wenn Sie die Buchstaben B, A, U, M aneinander reihen, ergibt sich das Wort Baum. Ihre Augen nehmen die Buchstaben auf, Sie erkennen das Wort und in Ihnen entsteht das Verständnis, dass es sich um den Begriff „Baum“ handelt. Im weiteren Prozess entsteht vor Ihrem inneren Auge das Bild eines Baumes. Es ist aber Ihr Baum, ... Es kann eine Palme in der Wüste sein oder eine verkrüppelte Kiefer mitten in einer kargen Felslandschaft. Oder eine einzelne Tanne mitten in einer weiten Schneelandschaft. Alleine schon der Begriff „Baum“ als solches lässt für Ihre Vorstellungskraft unzählige Varianten an möglichen Bäumen zu. Die Kombination von zwei Worten „Baum“ und „Einöde“ potenziert die möglichen Variationen ins Unendliche. Sie neigen wahrscheinlich dazu, sich „real denkbare“ Szenarien dieser Kombination vorzustellen, also Bilder, die Sie schon mal gesehen haben, oder die Sie für real halten. Sie greifen also auf ihre Erfahrungen zurück, auf Gelerntes. Wenn Sie ihre Fantasie jedoch ein wenig mehr herausfordern, dann könnte auch ein Bild einer Palme in der Eiswüste entstehen, oder ein Weihnachtsbaum auf dem Meer. Die Möglichkeiten sind unendlich und müssen nicht zwangsweise „logisch“ oder „wirklichkeitsnah“ sein. Es sind nur zwei Worte, was Sie daraus machen, ist Ihre Sache.“ (Knatz; Dodier 2003)

Von daher ist es folgerichtig, dass Online-BeraterInnen eine ausgewiesene Lesekompetenz für Ihre Beratungsarbeit brauchen. Lesekompetenz meint die Fähigkeit geschriebene Texte unterschiedlicher Art in ihren Aussagen, ihren Absichten, ihrem Sinnzusammenhang und ihrer formalen Struktur zu verstehen und in einen größeren Zusammenhang einordnen zu können und sich darüber bewusst zu sein, dass alle Bilder die vor dem inneren Auge der/des BeraterIn entstehen die eigenen sind. Zudem müssen in der Online-Beratung Tätige ebenfalls die Fähigkeit des Schreibens besitzen. Sich zu „verschriftlichen“, bewirkt eine Beschränkung der Aussage. Dies hat damit zu tun, dass die Aussagemöglichkeiten des gesprochenen Wortes weniger an Konventionen gebunden sind als die Schriftsprache. Ich darf sprechen „wie mir der Schnabel gewachsen ist“, schreiben muss ich nach bestimmten Regeln. Und, die gesprochene Sprache wird durch die nonverbalen Anteile des Sprechens, also Mimik, Gestik usw. unterstützt. Schreibkompetenz meint daher die Fähigkeit die spezifische Form der Verschriftlichung und der zerdehnten Kommunikation, es geht um eine Verständigung über Raum und Zeit hinweg, zu beachten und bewusst als Intervention einzusetzen.

#### **5. Qualität in der Online-Beratung**

Studien und Erfahrungen aus der Praxis von Onlineberatung zeigen: Online-Beratung ist, wenn sie qualifiziert gemacht wird, gut, sinnvoll und wichtig. (van Well 2000; Knatz/Dodier 2003). Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden brauchen Online-Beraterinnen und Berater eine qualifizierte Zusatzqualifikation. Online-Beratung, ob per Mail, im Chat oder in den Foren bedarf, wie bereits formuliert, einer ausgewiesenen Lesekompetenz und Schreibkompetenz. Zudem müssen in der Online-Beratung Tätige sowohl über eine Internetkompetenz (beinhaltet ein PC-Grundwissen, Basiskenntnisse des verwendeten Betriebssystems und Ba-

siswissen im Umgang mit den Internetprogrammen) verfügen, als auch mit den Sicherheitsstandards und dem Datenschutz vertraut sein. Datensicherheit im Internet meint u.a. das regelmäßige Sicherheits-Update einspielen, das Dateien und Programme nur aus vertrauenswürdiger Quelle geöffnet werden, Sicherheitseinstellungen in Browser / E-Mailprogramm erhöht werden, persönliche und vertrauliche Daten immer verschlüsselt werden und Kopien wichtiger Daten erstellt werden. Wenn BeraterInnen zudem noch Spaß am Schreiben haben, sich trauen Neues auszuprobieren, ab und zu zu „google gehen“ um sich zu informieren, steht der Beratungsarbeit im Internet nichts mehr entgegen ☺

## **Literaturverzeichnis**

Biever, C. 2004, People lie more on the phone than by email, online verfügbar:  
<http://www.newscientist.com/article.ns?id=dn4663>, 2005-08-01

ClickZ Stats (2004): Population explosion! [ClickZ Website]. Online verfügbar:  
[http://www.clickz.com/stats/big\\_picture/geographics/article.php/151151](http://www.clickz.com/stats/big_picture/geographics/article.php/151151) (2005-06-15).

Döring, N. (2003): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Göttingen [u.a.]: Hogrefe.

(vergl. Gayer, Gregor Rauschtenberger, Knatz , 2005) [DGOB Webseite], Online verfügbar:  
<http://www.dg-online-beratung.de/hintergrund.html> (2005-06-15)

Kirschning, S. & v. Kardorff, E. (2002): Das Internet – das unkalkulierbare Dritte in der Arzt-Patient-Beziehung. Zeitschrift für Psychologie und Medizin, 14(4), S. 240-246.

Knatz, B. & Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Klett-Cotta.

Weichert, T. (2005). Unabhängiges Zentrum für Datenschutz, Tätigkeitsbericht 2004, online verfügbar: <http://www.datenschutzzentrum.de/material/tb/tb27/kap07.htm#75> (2005-06-19)