

**Onlineberatung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung -
Eine Erhebung im Rahmen des Modellprojekts Onlineberatung
der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und
Lebensberatung (KBK)**

Bettina Zenner, Gerhard Oswald

Zusammenfassung

Der vorliegende Bericht dokumentiert die Ergebnisse einer Erhebung, die im Rahmen des Modellprojektes „Onlineberatung“ der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung von April 2004 bis November 2005 durchgeführt wurde. Die Grundlage bilden 151 Fragebögen, die User beantwortet haben, die per E-Mail und im Einzel- bzw. Gruppenchat beraten wurden. Ergänzend haben zwölf Onlineberaterinnen in einem Fragebogen Aussagen gemacht über den technischen und organisatorischen Rahmen von Onlineberatung sowie über ihre individuellen Erfahrungen mit diesem Angebot. Die Ergebnisse zeigen, dass Onlineberatung eine Beratungsform ist, die von Ratsuchenden im Netz angenommen wird. Sie wird als kompetente Quelle für eine neutrale Sicht auf ihre Probleme geschätzt und als hilfreich erlebt. Die überwiegende Mehrheit der Ratsuchenden gab an, die Onlineberatung bei weiteren Fragen und Problemen wieder zu nutzen. Wie auch andere Untersuchungen bestätigen, stellt Onlineberatung ein eigenständiges Angebot dar, das als Ergänzung zu anderen Beratungs- und Hilfeformen fungiert. Sie hat sich soweit im Internet etabliert, dass Anbieter auf diese Form psychosozialer Beratung nicht mehr verzichten können.

Keywords

Modellprojekt Onlineberatung, Ehe-, Familien-, Lebensberatung, Erhebung, Katholische Bundeskonferenz Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK), User, Onlineberater

AutorIn

- Diplom Sozialpädagogin **Bettina Zenner**
- Systemische Therapeutin an der Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle Freiburg
- Freiberufliche Tätigkeit als Onlineberaterin, systemische Supervisorin und Referentin in der Erwachsenenbildung und der Ausbildung von Ehe-, Familien- und LebensberaterInnen
- **Kontakt:** Landsknechtstr. 4
D-79102 Freiburg
Tel.: +49 (0)761 - 7043830
www.ehe-familie-lebensberatung.de

- Prof. Dr. **Gerhard Oswald**
- Diplom Psychologe
- **Kontakt:** Kath. Fachhochschule Freiburg
Fachbereich Soziale Arbeit
Karlstr. 63
D-79104 Freiburg
Tel.: +49 (0)761 – 200473
www.kfh-freiburg.de

1. Einführung

Im Januar 2004 starteten sieben Diözesen in Deutschland einen Modellversuch zur Onlineberatung. Das Projekt wurde initiiert vom Bundesverband der Katholischen Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen (KBK). Kooperationspartner für die technische Realisierung ist [zone35](http://www.zone35.de), eine Agentur für digitale Kommunikation in Berlin. Sie betreibt eine eigene Plattform <http://www.das-beratungsnetz.de/> für Anbieter von Onlineberatung und hat die entsprechende Software [beranet.de](http://www.beranet.de) für Berater und Userinnen entwickelt.

Mit der Einrichtung der Onlineberatung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung durch einen Teil der deutschen Diözesen war die Idee verknüpft, auf diesem Weg Ratsuchende anzusprechen, die in der klassischen Kommstruktur der Beratungsstellen nicht erreicht werden. Die Zielgruppe sollten gezielt User mit Beziehungsproblemen sein, die Rat und Hilfe im Netz suchen.

Es gab verschiedene Ideen über die Funktion, die dieses Angebot leisten sollte:

- Über Beratungs- und Hilfsangebote informieren;
- Hemmschwellen zur Inanspruchnahme von Beratung abbauen;
- Brücken zu lokalen Beratungseinrichtungen bauen;
- Menschen in dieser speziellen Form eigenständig beraten und mit ihnen tragfähige Lösungsansätze entwickeln.

Insgesamt 38 Berater und Beraterinnen wurden im Oktober 2003 für die Onlineberatung qualifiziert. Das Projekt war zunächst auf ein Jahr angelegt und wurde um ein weiteres Jahr verlängert. In der Mitgliederversammlung der KBK im November 2005 wurde beschlossen, die Onlineberatung als zeitlich nicht limitiertes Angebot fortzusetzen. Es wird zudem ein Fachausschuss „Onlineberatung“ eingerichtet, dessen Aufgabe es ist, sich für die Weiterentwicklung der Onlineberatung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung zu engagieren.

In den meisten Diözesen wird dieses zusätzliche Angebot im Rahmen der vorhandenen Stundendeputate durchgeführt und auch entsprechend finanziert.

Inwieweit eine breitere Öffentlichkeit über gezielte Werbung in den Medien und Verlinkung mit relevanten Websites über dieses Angebot informiert wurde, blieb der Initiative der involvierten Beraterinnen und Administratoren in den jeweiligen Diözesen überlassen. Als Beispiel, die öffentliche Reaktion auf die Einführung der Onlineberatung in der Erzdiözese Freiburg:

„Unser Hauptaugenmerk als Berater lag darauf, in der Anfangsphase der Onlineberatung Ratsuchende im Netz durch eine gezielte Verlinkung mit lokal und regional relevanten Internetadressen auf das Angebot aufmerksam zu machen. Die Reaktion der Medien auf dieses Angebot machte deutlich, dass es offenbar ein großes öffentliches Interesse an der Onlineberatung gibt, möglicherweise wenn es speziell um Fragen und Probleme in Beziehungen geht. In Resonanz auf einen einzigen Bericht in der lokalen Presse über das neue Beratungsangebot produzierte der regionale Fernsehsender SWR einen kurzen Beitrag für das abendliche Nachrichtenmagazin. Sowohl in der Startphase als auch ein Jahr später wurden über einige Rundfunksender in der Region

Interviews ausgestrahlt, in denen ein Journalist des diözesanen Instituts für Medienarbeit die Onlineberater der Erzdiözese Freiburg über dieses Projekt befragte. Wir stellten im ersten Jahr der Onlineberatung mit Erstaunen fest, dass die User, die das Angebot in Anspruch genommen hatten, zu über 40% aus Baden-Württemberg kamen. Diesen Effekt der Regionalisierung führten wir sowohl auf die gezielte Verlinkung als auch auf die Werbung in den verschiedenen lokalen und regionalen Medien zurück.“

Eine wissenschaftliche Begleitung des Projekts durch die KBK war nicht vorgesehen. Um wenigstens ein Minimum an empirischen Daten während des einjährigen Modellversuchs zu erheben und mehr darüber zu erfahren, wie dieses Angebot angenommen wird, wurde die vorliegende Erhebung durchgeführt. Das ganze Vorhaben musste sich in einem sehr engen Rahmen finanzieller und personeller Ressourcen bewegen.

Bettina Zenner, Onlineberaterin und hauptamtliche Beraterin der Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstelle Freiburg, startete zusammen mit Prof. Dr. Gerhard Oswald von der Katholischen Fachhochschule Freiburg (KFH Freiburg) ein Kooperationsprojekt. Im Rahmen zweier Projektseminare "Onlineberatung" (im Studienjahr 2004/06 und 2005/06) wurde zusammen mit den teilnehmenden Studentinnen und einem EDV-Fachmann zwei Fragebogen erstellt. Ein Fragebogen sollte für die Beantwortung durch User zur Verfügung stehen, die per E-Mail bzw. im Einzel- und Gruppenchat beraten wurden. „Wir wollten eruieren, mit welcher Motivation die User dieses Angebot in Anspruch nehmen, wie sie dessen Nützlichkeit einschätzen und wie zufrieden sie mit den Beraterinnen sind.“ Ergänzt wurde diese Erhebung von Userdaten durch eine Befragung der Berater mittels eines zweiten Fragebogens.

Die Items der Befragung wurden im Wesentlichen übernommen aus der Evaluationsstudie von Rüdiger Hinsch und Carola Schneider (2002). Das hatte den Vorteil, die Ergebnisse der beiden Erhebungen miteinander vergleichen zu können.

Fünf Diözesen stellten den Fragebogen mittels eines Links in den Antwortmails den beratenen Usern zur Verfügung. Die Teilnahme war freiwillig. Die ausgefüllten Fragebögen wurden von den Beratenen anonym an die Projektgruppe zur Auswertung gemailt.

151 Fragebögen von Ratsuchenden wurden im Zeitraum zwischen April 2004 und November 2005 ausgewertet. Die Zahl der Antworten zu den einzelnen Fragen ist im Verhältnis zur Zahl der eingegangenen Fragebögen geringer, da kaum eine Userin alle Fragen beantwortet. Von den Beraterinnen gingen 12 beantwortete Fragebögen bei uns ein.

Zusätzlich haben wir relevantes soziografisches Datenmaterial aus den jährlichen Statistiken verwendet, die von der Beratungssoftware „beranet“ auf der Grundlage der von Usern freiwillig angegebenen Daten automatisch erstellt werden.

Wir wissen, dass die vorliegende Erhebung nicht den Anforderungen einer wissenschaftlichen Begleituntersuchung genügt. Trotzdem denken wir, dass die Menge des ausgewerteten Datenmaterials eine hinreichend solide Basis für unsere Aussagen bildet. In wesentlichen Punkten stimmen unsere Ergebnisse mit den Untersuchungsbefunden von Hinsch und Schneider überein.

2. Auswertungen soziografischer Daten aus der beranet-Statistik

2.1 Alter

Die Altersgruppe der 20- bis 40jährigen Userinnen ist am stärksten repräsentiert. Mit Blick auf die Zahlen von 2005 lässt sich eine leichte Zunahme in der Altersgruppe der 15- bis 20jährigen erkennen. Diese Zahlen sprechen dafür, dass die Onlineberatung eine jüngere Zielgruppe anspricht, für die die Benutzung von Computern und das Surfen im Netz zum Alltag gehören.

2.2 Geschlecht

Die Onlineberatung wird vorwiegend von Frauen genutzt. Dieses Ergebnis widerspricht für den Bereich der Beratung der gängigen Erwartung, dass zum einen Computer und Internet bevorzugt von Männern genutzt werden. Zum anderen sprechen diese Zahlen nicht für die Vorannahme, dass Männer aufgrund der Anonymität über dieses Medium einen leichteren Zugang zur Beratung finden.

2.3 Lebensform

Durchschnittlich gaben über 50% der Ratsuchenden an, mit einem Partner/einer Partnerin zusammenzuleben, wovon knapp zwei Drittel verheiratet waren. Circa ein Viertel der Ratsuchenden waren zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Onlineberatung allein stehend.

2.4 Bildung

Über 80% der Ratsuchenden haben einen weiterführenden Schulabschluss (ab mittlerer Reife), wovon über 50% Abitur haben oder über einen äquivalenten Abschluss verfügen, der zum Studium qualifiziert.

Diese Zahlen weisen darauf hin, dass User mit einem höherwertigen Bildungsabschluss in der Onlineberatung überproportional vertreten sind. Die Hoffnung, dass Onlineberatung aufgrund der Niederschwelligkeit gerade Menschen erreicht, die üblicherweise nicht zur Beratungsstelle kommen, erfüllt sich nach diesen Zahlen nicht. Hier kann man fragen, wie es kommt, wie die Onlineberatung organisiert sein müsste, um noch mehr Menschen mit niedrigerem Bildungsniveau anzusprechen.

2.5 Umfeld

Die Onlineberatung wird in der Mehrzahl von Ratsuchenden aus einem städtischen Lebensumfeld genutzt. Dieses Ergebnis widerspricht der nahe liegenden Vermutung, dass bevorzugt auch diejenigen Rat im Internet suchen, für die eine Beratungsstelle räumlich schwer zu erreichen ist.

2.6 Zugehörigkeit zu Bundesländern

In den Angaben der User über ihre Zugehörigkeit zu den jeweiligen Bundesländern wird ein deutlicher regionaler Bezug erkennbar. So stammten in 2004 40% der Ratsuchenden, die sich an die Onlineberatung der Diözese Freiburg wandten, aus dem Bundesland Baden-Württemberg. In Köln waren im gleichen Zeitraum 60% der User aus Nordrhein-Westfalen. In 2005 ergibt sich ein anderes Bild. Deutlich weniger Ratsuchende, die sich an die genannten Onlineberatungsdienste wandten, stammten aus dem dazugehörigen Bundesland. Das dürfte daran liegen, dass das Onlineangebot umso mehr von Ratsuchenden aus dem ganzen Bundesgebiet entdeckt wird, je länger es im Internet präsent ist.

2.7 Erstberatung

Die meisten Ratsuchenden gaben an, die Onlineberatung zum ersten Mal zu nutzen. Das bedeutet, dass dieses Angebot einen Zugang zu Beratung erschließt.

3. Auswertung der Userfragebögen

3.1 Welche Beratung haben Sie gewählt?

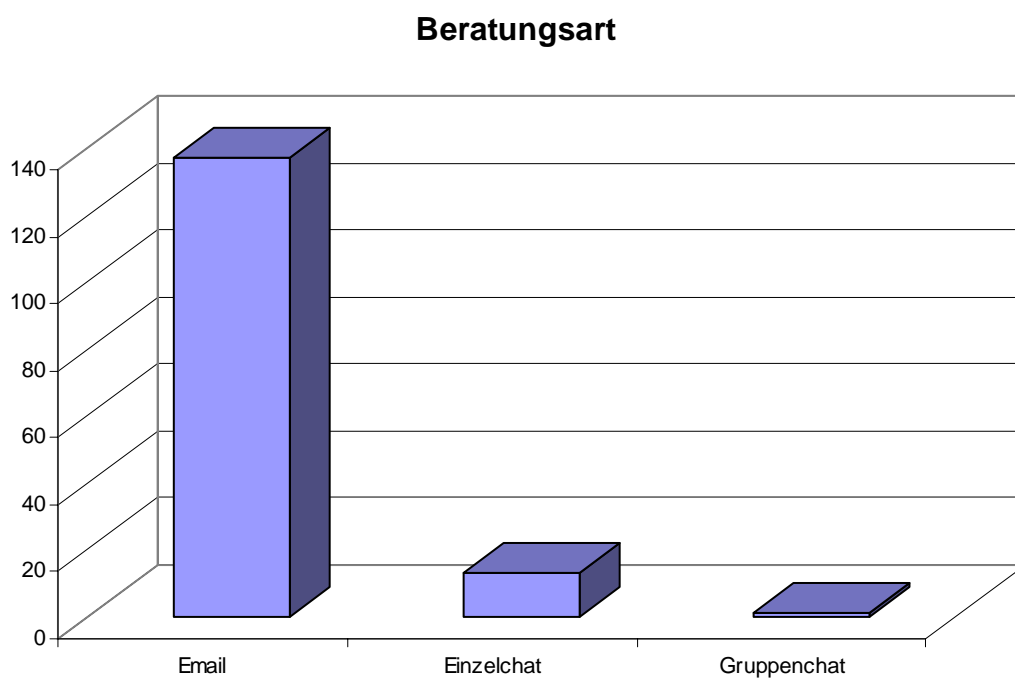


Abbildung 1

E-Mailberatung war die am häufigsten gewählte Beratungsform. Das ergibt sich daraus, dass diese Beratung von allen Beraterinnen am meisten angeboten wurde und somit die User nicht die ganze Palette von Onlineberatung zur Auswahl hatten.

3.2 Wie sind Sie auf die Onlineberatung aufmerksam geworden?

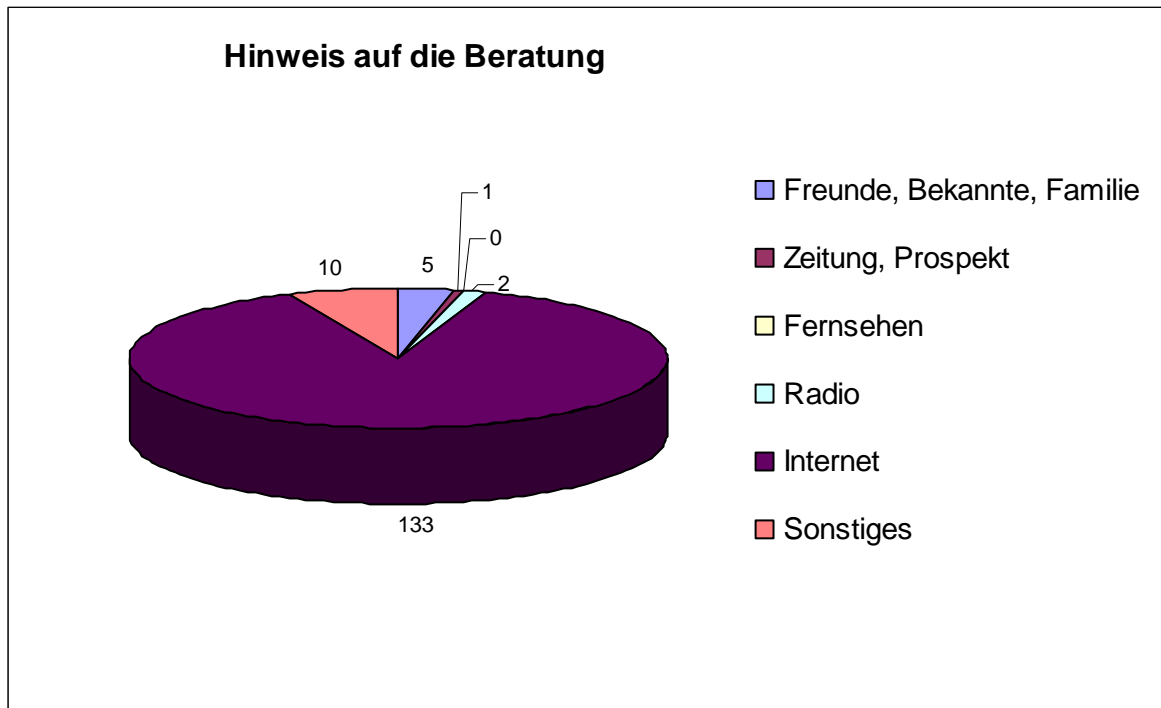


Abbildung 2

Die meisten User, die sich an der Erhebung beteiligt haben, sind über das Internet auf dieses Angebot aufmerksam geworden. Das bedeutet, dass die Onlineberatung in erster Linie Menschen erreicht hat, die sich ohnehin im Internet bewegen.

Es stellt sich die Frage, ob und inwieweit in anderen Massenmedien wie Fernsehen, Radio, Zeitung über dieses Angebot ausreichend informiert wurde oder ob sich hier der allgemeine Trend abbildet, dass das Internet für Ratsuchende ein bevorzugtes Medium der Information geworden ist.

3.3 Warum nutzen Sie die Onlineberatung?

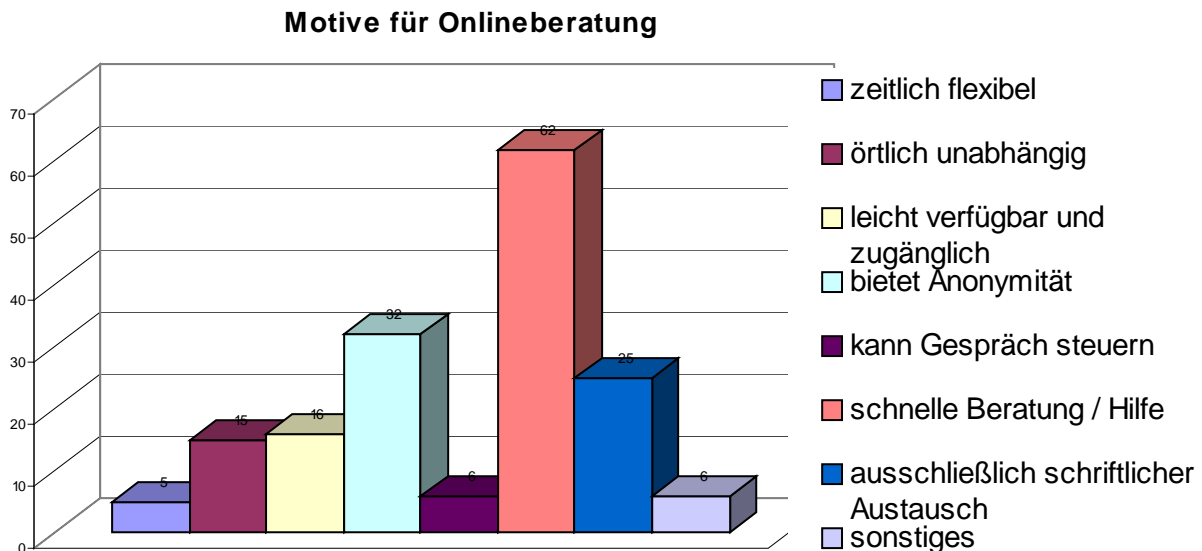


Abbildung 3

Aus den Zahlen geht hervor, dass fast zwei Drittel der Userinnen sich an die Onlineberatung wenden, weil sie sich von dieser Form schnelle Beratung und Hilfe versprechen.

Knapp ein Drittel der Ratsuchenden schätzt die Anonymität dieses Beratungsangebotes. Auch in der Befragung von Rüdiger Hinsch und Carola Schneider (2002, S.11) wurde die Möglichkeit, schnell Beratung und Hilfe zu erhalten sowie die Anonymität am häufigsten genannt.

Ein Viertel der Ratsuchenden nutzt die Onlineberatung, weil sie sich ausschließlich schriftlich an Berater wenden können. Das könnte bedeuten, dass die textvermittelte Kommunikation eine Distanz zum Berater ermöglicht, die den User ein Gefühl von Sicherheit vermittelt. Nils-Günter Schultze spricht in diesem Zusammenhang in seinem Bericht über das Onlineprojekt der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung vom „Unverletzbarkeitsgefühl“ des Users in der Onlineberatung (2004, S. 408). Die Direktheit der persönlichen Begegnung in der face-to-face-Beratung könnte demnach eher als Hemmnis erlebt werden, Beratung in Anspruch zu nehmen. Möglicherweise ist dieser Aspekt, sich über die schriftliche Mitteilung von Problemen genügend sicher zu fühlen, auch typisch für die Beratung bei Beziehungsproblemen. In der Befragung von Hinsch und Schneider (2002) spielt dieser Aspekt die geringste Rolle.

Welche Funktionen die Schriftsprache bei der Mitteilung von sachlichen und emotionalen Inhalten erfüllt, haben Birgit Knatz und Bernard Dodier (2003) ausführlich in ihrem Standardwerk „Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail“ beschrieben.

Örtliche Unabhängigkeit, leichte Verfügbarkeit sowie Zugänglichkeit der Onlineberatung spielen bei den Motiven der Userinnen eine geringere Rolle, als zu erwarten war. Dies zeigt sich auch in der Erhebung von Hinsch und Schneider (2002, S. 11).

3.4 Welche Erwartungen haben Sie an dieses Beratungsangebot?

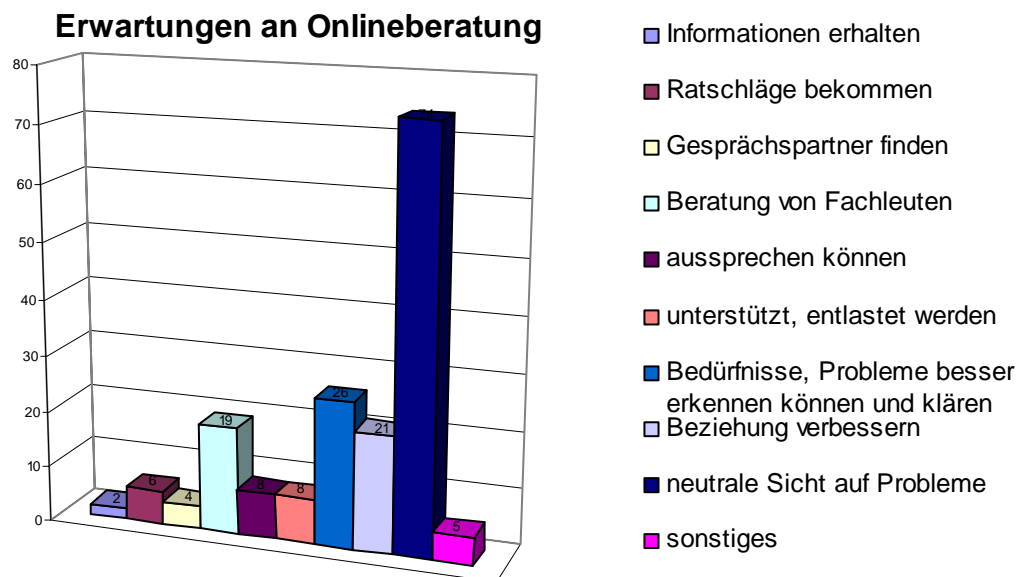


Abbildung 4

Der deutlich größte Anteil der von den Usern angegebenen Erwartungen bezieht sich auf den Wunsch, in der Onlineberatung eine neutrale Sicht auf ihre Probleme zu erhalten.

Mit deutlichem Abstand zu dieser Erwartung gaben die Userinnen etwa gleich häufig an, von der Onlineberatung zu erwarten,

- ihre Bedürfnisse und Probleme besser erkennen und klären zu können,
- ihre Beziehung zu verbessern und
- Beratung durch Fachleute zu erhalten.

Die Erwartung, in der Onlineberatung eine neutrale Sicht auf ihre Probleme zu bekommen, verstehen wir so, dass Ratsuchende mit diesem Angebot in erster Linie verbinden, von einer Beraterin eine objektive und damit auch „richtige“ oder „wahre“ Sicht auf ihr Schwierigkeiten zu erhalten. Das impliziert vermutlich die Vorstellung, erst dann zu einer angemessenen Lösung gelangen zu können.

In die gleiche Richtung einer „neutralen Clearinginstanz“ weist die von den Usern genannte Erwartung, dass sie die Onlineberatung nutzen wollen, um ihre Bedürfnisse und Probleme besser erkennen und klären zu können.

3.5 Wie schätzen Sie den Berater/die Beraterin ein?

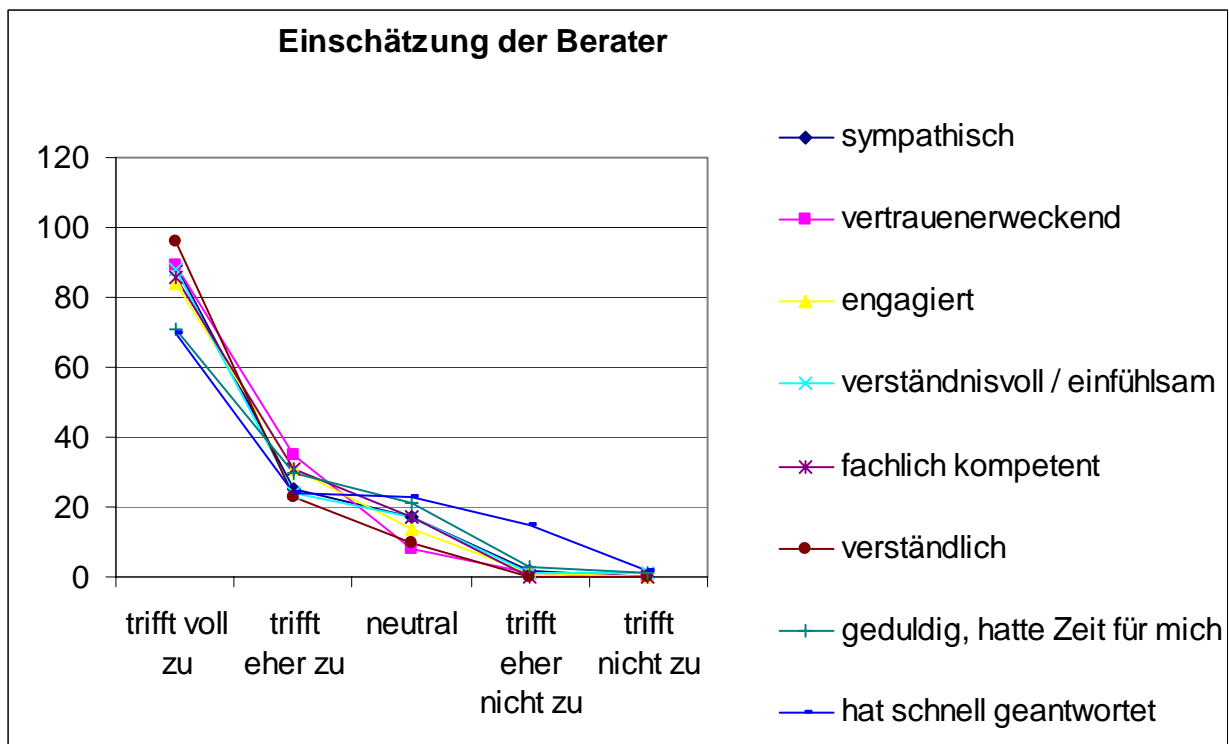


Abbildung 5

Die Ratsuchenden schätzen die Berater überwiegend positiv ein, d.h. sie finden sie sympathisch, vertrauenerweckend, engagiert, verständnisvoll/einfühlsam, fachlich kompetent und verständlich. Es darf nicht außer Acht gelassen werden, dass sich hier möglicherweise eine Einseitigkeit in der Stichprobe widerspiegelt, wenn sich vor allem Userinnen an der Erhebung beteiligt haben, die mit der Onlineberatung zufrieden waren.

Es ist eine leichte Tendenz zu beobachten, dass die User sich eine schnellere Antwort von Seiten der Beraterinnen gewünscht hätten. Vermutlich ist eine verzögerte Reaktion von Beratern damit zu erklären, dass das Zeitbudget, mit dem die Onlineberaterinnen im vorliegenden Beratungsprojekt ausgestattet sind, nicht ausreicht, um die Anfragen entsprechend zeitnah zu beantworten.

Für die Zukunft der Onlineberatung könnte diese Tendenz aber auch bedeuten, dass bei diesem Angebot noch stärker berücksichtigt werden sollte, dass die Onlineberatung den „Spielregeln“ des Internet gerecht wird, das vor allem mit Schnelligkeit und Verfügbarkeit von Informationen assoziiert wird.

3.6 Wie beurteilen Sie die Onlineberatung?

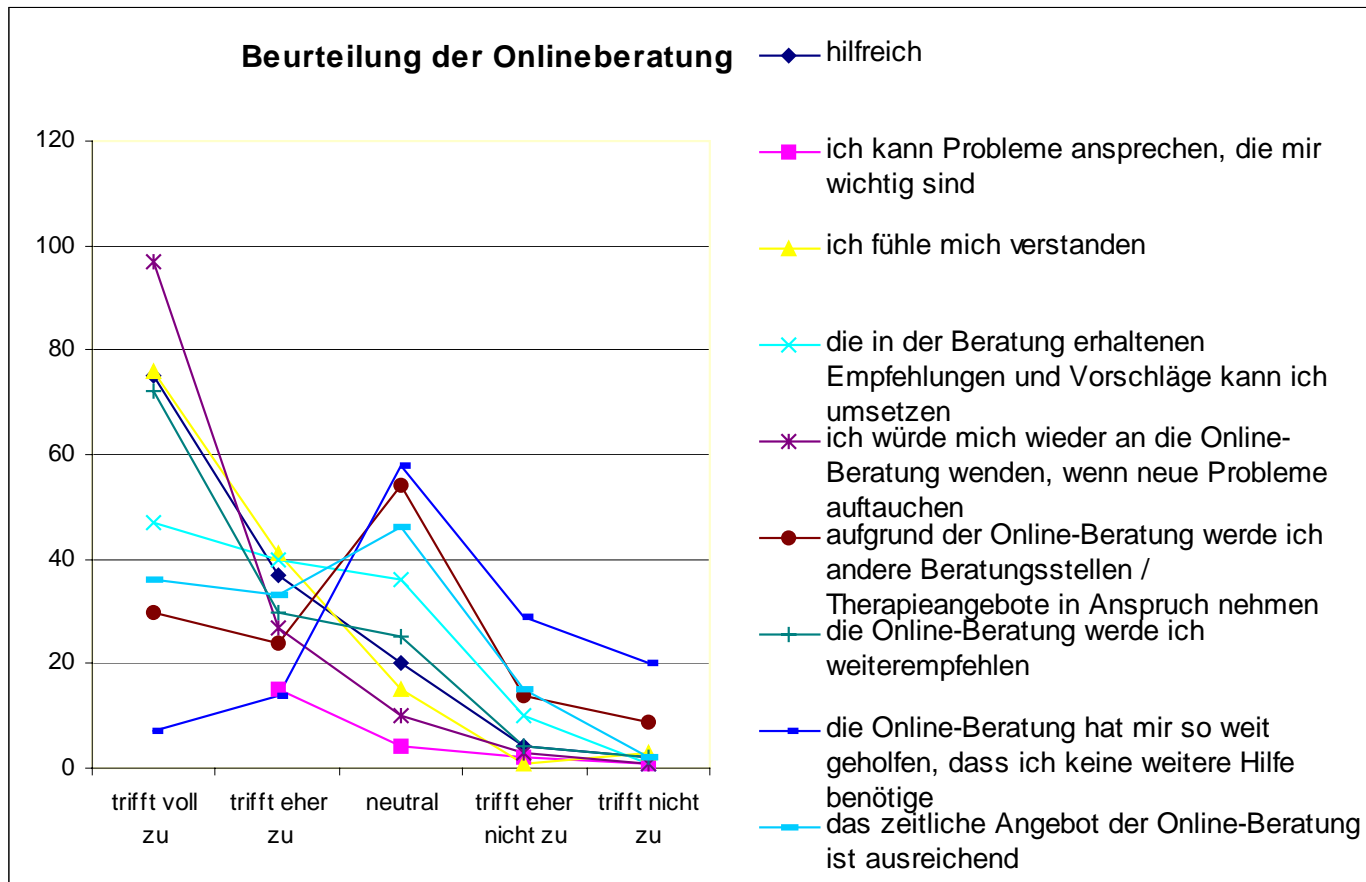


Abbildung 6

Die Angaben der Ratsuchenden zur Nützlichkeit der Onlineberatung geben einen deutlichen Hinweis darauf, dass die Onlineberatung als so hilfreich empfunden wird, dass User dieses Angebot wieder nutzen würden, wenn neue Probleme auftauchen. Sie gaben häufig an, sich verstanden zu fühlen und die Onlineberatung anderen weiterzuempfehlen.

Aus der Einschätzung der Userinnen geht nicht eindeutig hervor, ob die Onlineberatung so weit geführt hat, dass keine weitere Hilfe erforderlich ist bzw. andere Beratungsstellen oder Therapieangebote in Anspruch genommen werden. In die gleiche Richtung weisen auch die Untersuchungsergebnisse in der Studie von Hinsch und Schneider (2002, S. 17). Dieses Ergebnis verstehen wir so, dass Onlineberatung als effektiv eingeschätzt wird, alleine aber kein ausreichendes Beratungsangebot darstellt, um zu durchgreifenden Lösungen zu gelangen. Vielmehr muss sie ggf. durch andere Formen von Beratung und Hilfe ergänzt werden. Hinsch und Schneider kommen in ihrer Befragung zu den gleichen Schlussfolgerungen (2002, S. 26).

Sicher bleibt noch genauer zu untersuchen, in welchen Aspekten im einzelnen die Onlineberatung von Usern als hilfreich wahrgenommen wird, wo sie Anstöße und Anregungen geben kann und wann für die Lösung eines Problems andere Formen von Beratung und Hilfe zusätzlich erforderlich sind.

4. Auswertung der Daten aus den Beraterfragebögen

4.1 Alter und Geschlecht

Die meisten der Onlineberaterinnen sind zwischen 40 und 50 Jahre.

Unter den Beratern, die den Fragebogen beantwortet haben, ist die Anteil der Männer etwas höher als der der Frauen. Wenn dieser Trend repräsentativ wäre, stünde diese Geschlechtsverteilung im Gegensatz zu der Population der Ratsuchenden.

4.2 Beschäftigungsverhältnis, Beschäftigungsumfang, Dauer der Berufstätigkeit

Die meisten Onlineberater, die den Fragebogen beantwortet haben, arbeiten 11 Jahre und länger als Angestellte in Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen. Fast die Hälfte von ihnen ist Vollzeit beschäftigt.

4.3 Umfang der Onlineberatung

4.3.1 Beratungsstunden pro Woche

Aus den Antworten der Beraterinnen ergibt sich ein durchschnittliches Beratungsangebot von 1,5 Stunden pro Woche. Zwei überdurchschnittlich hohe Werte lassen vermuten, dass es keinen Konsens unter den Beratern gibt, was genau den Beratungsstunden zuzurechnen ist, ob zum Beispiel das Lesen und Bearbeiten einer E-Mailanfrage schon als Beratungszeit gerechnet wird.

4.4 Qualifizierung zur Onlineberatung

4.4.1 Fühlen Sie sich durch die Einführung von beranet für die Tätigkeit als Online-Berater/in ausreichend qualifiziert?

Die Angaben der Onlineberater sprechen dafür, dass sie mit der Qualifizierung durch beranet überwiegend zufrieden sind.

4.4.2 Was war nützlich und hilfreich bei der Einführung?

Von den meisten Beraterinnen wurde die technische Einführung in die Handhabung der Beratungssoftware in Verbindung mit praktischen Übungen als nützlich angegeben.

4.4.3 Was fehlte bei der Einführung?

Die Onlineberater wünschen sich vor allem eine spezifische Weiterbildung im Bereich der Chatberatung. Aus den übrigen Antworten geht hervor, dass es auch einen erkennbaren Bedarf gibt hinsichtlich einer spezifischen Weiterbildung auch in der Emailberatung, in Richtung Supervision sowie Austausch mit anderen EFL-Onlineberatern.

4.5 Technische Ausstattung

4.5.1 Wie zufrieden sind Sie mit der technischen Ausstattung Ihres Arbeitsplatzes?

Drei Viertel der Onlineberaterinnen sind mit der technischen Ausstattung ihres Arbeitsplatzes zufrieden bis sehr zufrieden.

4.6 Inhaltliche Trends in der Onlineberatung

4.6.1 Welche inhaltlichen Trends beobachten Sie in der Online-Beratung?

In den Antworten der Onlineberater zeichnet sich kein eindeutiger inhaltlicher Trend ab. Es wurde zum Beispiel angegeben, dass Onlineberatung genutzt wird,

- um einen laufenden Beratungsprozess zu unterstützen, zur Vorsorge oder Nachbetreuung,
- um schambesetzte Themen anzusprechen,
- um die gesamte lebensgeschichtliche Situation zu reflektieren,
- von traumatisierten Klienten, die zum Teil schon mehrfach Therapieerfahrung haben,
- wenn es um die Themen Nähe (Angst vor, Sehnsucht nach) und Einsamkeit geht.

4.7 Vorteile und Nachteile der Onlineberatung gegenüber der face-to-face-Beratung

4.7.1 Worin sehen Sie die Vorteile der Onlineberatung gegenüber der face-to-face-Beratung?

Von den Onlineberaterinnen wird die Niedrigschwelligkeit des Angebotes als deutlicher Vorteil gegenüber der face-to-face-Beratung genannt. Das bedeutet, dass Klienten erreicht werden, die sonst den Weg in eine Beratungsstelle nicht finden würden.

Aus der Sicht von Beratern scheint für Klienten in dem Zusammenhang vorteilhaft zu sein, dass sie jederzeit und ortsungebunden einen schnellen Zugang zu diesem Angebot haben. Die Onlineberater sehen auch in der Anonymität des Angebots einen deutlichen Vorteil. Sie erleichtert den Klienten, ihre Probleme ohne Scham anzusprechen und auch schwierige und schambesetzte Themen zu artikulieren. Beraterinnen schätzen an der Onlineberatung auch, dass sie Zeit zum Lesen, Nachdenken und Formulieren von Emails haben.

4.7.2 Worin sehen Sie die Nachteile der Onlineberatung gegenüber der face-to-face-Beratung?

Die Berater formulieren sehr deutlich, dass sie das Fehlen der nonverbalen Wahrnehmungskanäle als Nachteil in der Onlineberatung empfinden. Durch die rein textvermittelte Kommunikation fehlen ihnen oft nonverbale Signale, um Nuancen im Ausdruck von Ratsuchenden wahrzunehmen und darauf entsprechend reagieren zu können. Die geringere Verbindlichkeit und größere Beliebigkeit in der Onlineberatung wird von einem Teil der Beraterinnen ebenfalls als Nachteil gegenüber der face-to-face-Beratung erlebt.

Nachteilig in der Onlineberatung wird auch die zeitverzögerte Kommunikation gesehen. Die Berater können nicht einschätzen, in welcher möglicherweise veränderten Situation ihre Antwort die Ratsuchenden erreicht.

4.8 Vermittlung an andere Beratungsstellen

4.8.1 An welche Beratungsstellen vermitteln Sie am meisten weiter?

Die meisten Onlineberater geben an, Ratsuchende an Ehe-, Familien- und Lebensberatungsstellen weiter zu vermitteln. Das lässt sich auf zweierlei Weise verstehen. Zum einen kann man vermuten, dass Onlineberater, die als Ehe-, Familien- und Lebensberater tätig sind, mit ihren spezifischen Kenntnissen aus der Beratungspraxis Ratsuchenden den Weg zu einer Beratungsstelle leichter ebnen können. Zum anderen kann man sich aber auch fragen, ob es Onlineberatern wie dem Handwerker geht, der nur einen Hammer hat und jedes Problem wie einen Nagel behandelt.

5. Schlussfolgerungen und Ausblick

- Das spezifische Angebot der Onlineberatung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung wird von Ratsuchenden angenommen und als fachlich kompetentes Beratungsangebot geschätzt. Das spricht dafür, dieses Angebot auf entsprechend hohem fachlichem Niveau fortzusetzen und die Onlineberaterinnen auch zukünftig durch regelmäßige Fortbildung und Supervision zu qualifizieren.
- Die Onlineberatung wird eindeutig als hilfreich erlebt. Sie scheint sich vor allem dadurch auszuzeichnen, dass Ratsuchende sich von einer Beraterin eine neutrale Sicht auf ihre Probleme versprechen, um auf diese Weise eher zu angemessenen Problemlösungen zu kommen.
- Was die Qualität der Beziehung angeht, sind Ratsuchende in der Lage, eine von Sympathie, Vertrauen und Verständnis getragene Beziehung zu den Beratern einzugehen. Das widerlegt unmissverständlich ein weit verbreitetes Vorurteil - auch unter Beratern -, dass eine rein textvermittelte Kommunikation Beratern und Ratsuchenden nicht erlaubt, sich emotional aufeinander einzulassen und eine persönlich verbindliche Beratungsbeziehung einzugehen.
- Die Ergebnisse unserer Erhebung bestätigen, dass Onlineberatung kein solitäres und allumfassendes Angebot ist, das andere Beratungs- und Therapieformen überflüssig macht. Ähnlich argumentieren Hinsch und Schneider in ihrem Abschlussbericht, „<...> dass Onlineberatung eine wichtige Ergänzung des psychosozialen Beratungsangebots ist. Es ist ein zusätzliches Angebot, das keines der traditionellen Beratungs- und Therapieangebote verdrängen wird. Insofern sind die Ängste und Vorbehalten vieler Praktiker gegenüber dem Internet sicherlich unbegründet. Es scheint im Gegenteil so zu sein, dass durch Onlineberatung die Bereitschaft steigt, sich ‚normale‘ professionelle Hilfe zu suchen“ (2002, S. 26).
- Die Qualifizierung zur Onlineberaterin sollte bereits zur Grundausbildung von Ehe-, Familien und Lebensberatern gehören, um zukünftige Berater mit diesem Medium der computervermittelten Kommunikation vertraut zu machen.

- Wenn Berater sich für die Onlineberatung qualifizieren, sollten bei der Einführung nicht nur technische, sondern stärker noch fachliche Aspekte berücksichtigt werden, wie man zum Beispiel bei der Beantwortung von E-Mails vorgehen kann, was dabei wichtig ist zu beachten und wie sich Beraterinnen im Chatroom bewegen können.
- Wie im Bereich der face-to-face-Beratung gibt es auch unter den Onlineberatern einen Bedarf nach kontinuierlicher fachlicher Weiterbildung, Supervision und der Vernetzung mit anderen Kolleginnen. Weiterbildungsangebote sollten darauf eingehen, wie Berater mit der reduzierten nonverbalen und mit der Fokussierung auf die rein textvermittelte Kommunikation umgehen können.

Unsere Erhebung bekräftigt, dass Onlineberatung - ehemals noch exotische Dienstleistung für die Liebhaber virtueller Welten – inzwischen als eigenständige Beratungsform akzeptiert ist, sich bewährt und durchgesetzt hat. Heute gilt: Was nicht im Internet ist, ist nicht in der Realität. Deshalb kann kein Anbieter psychosozialer Beratung darauf verzichten, Onlineberatung als gleichwertiges Angebot neben der face-to-face-Beratung zu etablieren.

Literatur

Hinsch, Rüdiger, Schneider, Carola (2002): Evaluationsstudie zum Modellprojekt „Psychologische und Sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet“ –Onlineberatung-. Arbeitsbericht des Instituts für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung an der Universität Potsdam.

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

Schultze, Nils-Günter (2004): „Ich wäre nie zu einem Psychologen gegangen...“. Fachliche und Effizienzvorteile psychologischer Internetberatung. Zentralblatt für Jugendrecht, Jahrgang 1991, Nr.11, S. 405 – 410.