

Entwicklung der Onlineberatung
unter methodischen und strukturellen
Gesichtspunkten

Diplomarbeit

zur Abschlussprüfung an der Hochschule Darmstadt,
Fachbereich Gesellschaftswissenschaften und Soziale Arbeit

vorgelegt von Holger Rott

Erstreferent: Prof. Dr. Hans-Joachim Gehrman

Zweitreferent: Prof. Dr. Franz Josef Röll

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	1
1. Beratung in der Sozialen Arbeit.....	4
1.1 Der Begriff „Beratung“ und Abgrenzung zu „Therapie“.....	4
1.1.1 Definition von „Beratung“	4
1.1.2 Erscheinungsformen der Beratung	7
1.1.3 Abgrenzung von „Beratung“ zu „Therapie“	8
1.1.4 Professionalisierungsdiskurs	12
2. Onlineberatung.....	16
2.1 Begriffsbestimmung und kurzer historischer Abriss.....	17
2.1.1 Definition der „Onlineberatung“ und Abgrenzung zu automatisierten Antworten mittels Computertechnik.....	17
2.1.2 Historischer Abriss der Entwicklung der Onlineberatung	19
2.2 Formen der Onlineberatung	21
2.2.1 E-Mailberatung	22
2.2.2 Chatberatung.....	22
2.2.3 Foren.....	23
2.3 Charakteristika der Onlineberatung im Vergleich zur face-to-face- Beratung.....	25
3. Methoden in der Onlineberatung	30
3.1 Methoden in der Sozialen Arbeit.....	31
3.1.1 Begriffsbestimmung	31
3.1.2 Methodenvielfalt.....	34
3.2 Betrachtungen des Professionalisierungsdiskurses der Beratung in Bezug zur Onlineberatung.....	35
3.2.1 Lebensweltnähe/Alltagsorientierung und aufsuchende Beratung	36
3.2.2 Empowerment und Ressourcenorientierung	40
3.3 Methoden der Onlineberatung	44
3.3.1 Textkompetenz.....	44
3.3.2 Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun	46

3.3.3	Therapeutisches/kreatives Schreiben und Schreiben als selbstheilender Prozess unter Berücksichtigung der Selbstaktualisierungstendenz von C. Rogers	49
3.3.4	Vier-Folien-Konzept	52
4.	Strukturelle Aspekte der Onlineberatung.....	56
4.1	Sozialstruktur der Nutzer von Onlineberatung	56
4.2	Angebotsstruktur verschiedener Onlineberatungsstellen	59
4.2.1	Bundesweite Angebote.....	59
4.2.2	Regionale Angebote	67
4.3	Was bringt die Onlineberatung der Beratung vor Ort? - Auswirkungen einer neuen Beratungsform.....	70
5.	Fazit.....	73
	Literaturverzeichnis	76
	Erklärung	86

Einleitung

Diese Abhandlung beschäftigt sich mit einem expandierenden Bereich der Sozialen Arbeit, der Onlineberatung. Dabei werden insbesondere methodische und strukturelle Gesichtspunkte betrachtet.

Die Zahlen der Einrichtungen, die Onlineberatung anbieten, sind in den letzten Jahren zwar deutlich gestiegen, sie bewegen sich aber im Vergleich zum sehr stark ausdifferenzierten und segmentierten Vor-Ort-Unterstützungs- und Hilfsangebot sozialer Einrichtungen weiterhin auf geringem Niveau. Nach wie vor stellt es keine Selbstverständlichkeit dar, dass Einrichtungen der Sozialen Arbeit Onlineberatung anbieten. Häufig beschränkt sich das Angebot auf eine E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme, Beratung ist auf diesem Weg zumeist nicht geplant. Dennoch: der Exotenstatus der Onlineberater¹ ist mittlerweile überwunden, die Onlineberatung tritt in Deutschland allmählich in die Professionalisierungsphase (vgl. Kap 2.1.2, historischer Abriss). Die Debatte um diesen Professionalisierungsprozess bildet einen Hintergrund, vor dem diese Arbeit steht. Einen weiteren Hintergrund stellt die Fachdiskussion dar, inwiefern sich Beratung in der Sozialen Arbeit generell, bzw. weiter professionalisieren müsse. Einige Autoren fordern, dass Beratung sich weniger stark an einer Nachahmung therapeutischer Methoden orientieren solle und stattdessen ein eigenständiges Profil entwickeln müsse. Aspekte dieses Profils sind auch für die Onlineberatung interessant, weshalb die Gedanken dieser Debatte in das erste Kapitel aufgenommen werden. In diesem Zusammenhang ist auch die geforderte Abgrenzung zum Therapiebegriff wichtig.

¹ Wer heute einen wissenschaftlichen Text verfasst, sieht sich vor die Frage gestellt, wie er/sie die Nennung der Geschlechter handhabt, um keines zu diskriminieren. Korrekt wäre hier eine durchgehende Doppelbenennung oder die Variante KlientInnen, BeraterInnen. Bei beidem leidet meines Erachtens die Lesbarkeit des Textes. Ich habe mich daher in der Regel für die Verwendung der männlichen Form entschieden. Sofern im Text nicht geschlechtsspezifisch unterschieden wird, sind mit dieser Form ausdrücklich beide Geschlechter gemeint.

Da Onlineberatung nicht losgelöst von der direkten Vor-Ort-Beratung (face-to-face/ftf) diskutiert werden kann, sondern eine ergänzende Beratungsform zum bestehenden ftf-Angebot darstellt, wird einleitend der Begriff der Beratung in der Sozialen Arbeit bestimmt. Dabei wird von einer allgemeinen Beratungsdefinition übergeleitet zur Lebens- und psychosozialen Beratung. Dieser letztgenannte Bereich der Beratung in der Sozialen Arbeit liegt im Fokus dieser Arbeit. Entsprechend werden Angebote, die ihren Schwerpunkt stärker in der Rechtsberatung haben, beispielsweise SGBII-/SGBXII-Beratung, aber auch Schuldnerberatung, nicht berücksichtigt. Hier stellt sich die Frage nach den zu verwendenden Methoden häufig anders, die Arbeit beinhaltet einen größeren Informationsanteil und die Abgrenzung zu Therapie stellt in der Regel keine große Schwierigkeit dar.

Das zweite Kapitel skizziert die Charakteristika der Onlineberatung. Eingangs wird ein kurzer historischer Abriss geliefert. Dieser soll die Einordnung des aktuellen Stands der Onlineberatung, vor dessen Hintergrund die vorliegende Arbeit zu sehen ist, ermöglichen. Danach werden die verschiedenen Angebotsformen von Onlineberatung E-Mail, Chat und Foren beschrieben. Die Darstellung der Charakteristika der Onlineberatung soll die Vor- und Nachteile dieser Art der Kommunikation herausstellen. In dieser Arbeit ist jedoch nicht der Platz, die zahlreichen Kommunikationstheorien, die es zu diesem Thema gibt, zu reflektieren (vgl. hierzu Döring 1999, Kap. 6).

Die vorliegende Abhandlung versteht sich als Bestandteil der Diskussion um Qualitätskriterien in der Onlineberatung. Von zentraler Bedeutung für die Qualität eines Beratungsangebots im Internet ist auch der Aspekt der Sicherheit. Übliche E-Mail-Programme können diese Sicherheit nicht gewährleisten. Eine ausreichende Sicherheit ist nur über webbasierte Lösungen mit entsprechender Verschlüsselung zu erreichen. Diese Sicherheitsthematik muss bei Einrichtung eines Onlineberatungsangebots mitgedacht werden. Das entsprechende technische Wissen gehört zum ABC eines Onlineberaters, soll in dieser Arbeit jedoch nicht Gegenstand der Betrachtungen sein.

Das dritte Kapitel beschäftigt sich mit den methodischen Aspekten der Onlineberatung. Die heute tätigen Onlineberater haben zuvor oder parallel stets Erfahrung in der ftf-Beratung oder in Telefonberatung gesammelt und bringen entsprechende methodische Kenntnisse mit. Inwiefern sich diese Methoden eins zu eins auf die Onlineberatung übertragen lassen oder ob sie einer Modifikation bedürfen, soll ein inhaltlicher Schwerpunkt dieser Arbeit sein. Es werden für die Onlineberatung geeignete Methoden oder Elemente daraus beschrieben und in Bezug zu der passenden Beratungsform – E-Mail, Chat oder Foren – gesetzt. Sofern diese Beratungsformen unterschieden werden und nicht generell von Onlineberatung gesprochen wird, liegt ein deutlicher Schwerpunkt der methodischen Betrachtungen dieser Abhandlung auf der E-Mail-Beratung. Diese ist die derzeit am häufigsten angebotene und nachgefragte Online-Beratungsform mit deutlicheren methodischen Unterschieden zur herkömmlichen ftf-Beratung als beim Chat.

Einen weiteren inhaltlichen Schwerpunkt der Arbeit bilden die strukturellen Gesichtspunkte der Onlineberatung im vierten Kapitel. In diesem Abschnitt soll die Angebotsstruktur verschiedener Einrichtungen beschrieben werden. Die unterschiedlichen Organisationsformen von Onlineberatung werden dabei auch unter den Aspekten der Nutzer- und Kooperationsstruktur mit anderen Einrichtungen betrachtet. Das Kapitel will die Frage beantworten, inwiefern bisherige Strukturen der Beratungslandschaft auf die Onlineberatung übertragen werden können oder ob sie eher durch dieses neue Angebot in Frage gestellt werden. Abschließend werden hier Onlineberatung und ftf-Beratung zusammengebracht unter dem Titel: Was bringt die Onlineberatung der Beratung? Es sollen Auswirkungen auf die ftf-Beratung skizziert werden.

Es wird sich zeigen, dass sich entgegen vieler skeptischer Meinungen zu dieser immer noch recht jungen Beratungsform Sozialer Arbeit positive Effekte auf die ftf-Beratung beobachten lassen.

Das Fazit schließt am Ende der Arbeit mit einer Zusammenfassung der Ergebnisse ab.

1. Beratung in der Sozialen Arbeit

Einführend werden in diesem Kapitel generelle Aspekte der Beratung in der Sozialen Arbeit benannt, da die Entwicklung der Onlineberatung nicht losgelöst von der ftf-Beratung betrachtet werden kann. Sowohl das Beratungsverständnis als auch vielfach die Methoden der heute tätigen Onlineberater resultieren aus der Ausbildung für und den Erfahrungen in der ftf-Beratung. Deshalb wird zunächst der Beratungsbegriff in der Sozialen Arbeit bestimmt und seine unterschiedlichen Erscheinungsformen skizziert. Weiterhin ist eine Abgrenzung vom Therapiebegriff erforderlich, weil Beratung vielfach nicht nur in den verwendeten Methoden sondern auch im Setting und den Inhalten der Therapie ähnelt. Diese Abgrenzung wird ebenfalls im Zusammenhang mit den verwendeten Methoden der Onlineberatung relevant. Ein weiteres Unterkapitel beschreibt die aktuelle Professionalisierungsdebatte der Beratung in der Sozialen Arbeit. Diese steht im Zusammenhang mit der Abgrenzung von Beratung und Therapie und liefert Vorschläge, wie sich Beratung in der Sozialen Arbeit weiterentwickeln kann. Aspekte dieser Überlegungen sind methodisch sowie strukturell in die Onlineberatung übertragbar und werden daher in den folgenden Kapiteln an entsprechenden Stellen behandelt.

1.1 Der Begriff „Beratung“ und Abgrenzung zu „Therapie“

1.1.1 Definition von „Beratung“

„Betrachtet man zunächst die deutschsprachige Literatur zu Beratung im herkömmlichen face-to-face Setting, so ist festzustellen, dass sie ‚sich in erster Linie oder fast ausschließlich mit Beratungsmethoden und Beratungstechniken‘ (Sickendiek et al., 2002, S. 133) beschäftigt. Zudem fehlt vielfach, im Gegensatz zum angloamerikanischen Raum, die Ausbildung einer eigenen Beratungstheorie. In unseren Breiten begnügt man sich damit, von Aus-

nahmen abgesehen, Beratung von Psychotherapieansätzen ‚abzuleiten‘ und als eine Art ‚kleine Psychotherapie‘ zu betrachten, mit all dem, was mit einer solchen Deduktion an Minderbewertung von Beratung gegenüber Psychotherapie mit in Kauf genommen wird. Methodisch nutzt man demgemäss das jeweils in der spezifischen Psychotherapieschule mitgelieferte Set an Interventionen und Techniken.“ (Brunner 2006, S. 2)

Dieses Zitat zeigt bereits die Problematik der fehlenden Abgrenzung des Beratungsbegriffs zu dem der Therapie. Auf den methodischen Aspekt wird in Kapitel 3 einzugehen sein. Hier erfolgt zunächst eine Annäherung an den Begriff der „Beratung“ in der Sozialen Arbeit. Dabei geht es nicht um den alltagspraktischen Gebrauch des Worts im Sinne einer persönlichen Hilfe oder Unterstützung. Vielmehr werden die Charakteristika professioneller Beratung betrachtet. Es wird sich zeigen, dass es viele Parallelen zum Begriff „Therapie“ gibt und sich eine Abgrenzung nicht leicht ziehen lässt. Der Unterschied ist jedoch für die soziale Arbeit bedeutend, da Therapien nur von Ärzten und Psychologen durchgeführt werden dürfen, Beratung hingegen ein zentrales Aufgabenfeld der sozialen Arbeit darstellt. Auch im Zusammenhang mit der Frage, wie Onlineberatung methodisch vorgehen kann (Kap. 3), taucht die Differenzierung der beiden Begriffe auf, weshalb im vorliegenden Kapitel von der Begriffsbestimmung der Beratung zu einer Abgrenzung zum Therapiebegriff übergeleitet wird.

Nach Sauer/Retaiski versteht man unter Beratung den „bewusste[n] Ausgleich eines Wissens- und Einsichtsgefälles zwischen Personen mit der Tendenz zur Einwirkung auf das Verhalten der Person mit dem geringeren Wissens- und Einsichtsstand im Wege der persönlichen Kommunikation“ (2002, S. 119).

Diese Sicht enthält ein sehr hierarchisches Verständnis von Beratung: der kompetente, da wissende und „sehende“ Berater hilft dem unwissenden Ratsuchenden – vorausgesetzt mit der „Person mit geringerem Wissenstand“ ist der Ratsuchende gemeint. Ein partnerschaftliches, horizontales Arbeitsbündnis ist nach dieser Definition nicht denkbar.

In eine ähnliche Richtung zielt die etymologische Betrachtung von Schwarzer/Buchwald:

Demnach stammt der Begriff „Beratung“ von „Rat“ ab (2001, S. 568). „Der sachverständige *Ratgeber* bereitet Entscheidungen vor, indem er aus seinem *Vorrat* an Wissen und Erfahrungen Handlungsmöglichkeiten vorschlägt“ (ebd.). Allerdings ergänzen Schwarzer/Buchwald noch: „Er stellt sein Wissen zur Verfügung, trifft aber selbst keine Entscheidungen“ (ebd.). Hier deutet sich die eigene Entscheidungsfähigkeit und Handlungskompetenz des Ratsuchenden an. An anderer Stelle führen die Autorinnen aus, dass „Beratung [...] als ein Geschehen aufgefasst werden [kann], welches der Optimierung der Problemlösung dient. Auch wenn der Berater auf Grund seiner Ausbildung und beruflichen Erfahrung einen Wissensvorsprung besitzt, ist die Suche nach einer für den Klienten ‚passenden Lösung‘ und die Entscheidung für ein bestimmtes Vorgehen letztlich eine Angelegenheit des Ratsuchenden“ (ebd., S. 571f.).

In dieser Sichtweise wird die Eigenlösungskompetenz des Klienten betont. Nach Nestmann/Sickendiek zielt „sozialpädagogische Beratung [...] auf die Förderung und (Wieder-)Herstellung der Bewältigungskompetenzen der KlientInnen selbst und ihrer sozialen Umwelt, ohne die eigentliche Problemlösung abnehmen zu wollen. Beraten realisiert sich entsprechend durch gemeinsame (Weiter-)Entwicklungen von Zustands- und Bedingungsanalysen, deren Interpretation und den Entwurf von Entscheidungs- und Handlungsperspektiven“ (2001, S.140). In Anlehnung an Frommann (1990, S.31) beschreiben Nestmann/Sickendiek, dass BeraterInnen sich ein Bild von der Person, Situation und Umwelt der Ratsuchenden machen (wahrnehmen), die Ratsuchenden darin unterstützen, Strukturen und Muster ihrer individuellen Lage zu erkennen (ordnen), sich ihnen als ermutigende PartnerInnen zuwenden (teilnehmen) und ihnen helfen, Auswege und Lösungen zu entwickeln sowie Fähigkeiten und Autonomie (zurück) zu gewinnen (für möglich halten) (2001, S.140).

Die oben beschriebene Eigenlösungskompetenz und das Verständnis von Beratern als Partner deckt sich mit der humanistischen Sichtweise, die dem systemisch-lösungsorientierten Ansatz (systemische Sozialtherapie), der Gestalttherapie und der Klientenzentrierten Gesprächsführung zugrunde liegen. Demnach wird der Mensch - im Unterschied zur Psychoanalyse - nicht als Mängel-

wesen gesehen, sondern als Experte seiner selbst. Er besitzt alle Ressourcen, die zur Problemlösung erforderlich sind. Der Berater ist demnach Begleiter und Reflexionspartner des Lösungsprozesses des Klienten. Der Klient wird in die Lage versetzt, selbst die Lösung seines Problems zu bearbeiten und nicht die Verantwortung dafür auf den Berater zu übertragen.

Allerdings muss auch betont werden, dass o. g. Ansätze eher aus dem therapeutischen Umfeld stammen und auf Beratung ausgeweitet wurden.

1.1.2 Erscheinungsformen der Beratung

Sauer/Retaiski differenzieren zwei Erscheinungsformen der Beratung in der sozialen Arbeit: die Rechts- und die Lebensberatung (2002, S.119). In der Rechtsberatung ist m. E. das oben beschriebene und kritisierte Wissensgefälle eher gegeben, da es sich hierbei überwiegend um Sachfragen und Fachinformationen handelt (beispielsweise beim Grundsicherungs- und Sozialhilferecht). Die vorliegende Arbeit untersucht die Entwicklung der Onlineberatung und hier insbesondere psychosoziale Beratungsmethoden und –angebote. Diese lassen sich in der o. g. Aufteilung der Lebensberatung zuordnen:

„In der Lebensb.[eratung] wird [...] versucht, dem Rat Suchenden eine Änderung seiner Einstellung und seines Verhaltens zu ermöglichen, um ihn dadurch in die Lage zu versetzen, seine Probleme zu lösen. Sie kann aber auch Ersatzfunktionen oder Überleitungsfunktion zu einer Therapie übernehmen. B.[eratung] eignet sich besonders dann, wenn konkrete aktuelle Probleme anstehen und der Klient den Weg zur Erreichung seines Ziels überblicken kann. Ziel der Beratung ist es, die Einsichts-, Entscheidungs- und Veränderungsfähigkeit zu erhöhen“ (ebd. 2002, S.122).

Da im Folgenden der Begriff der psychosozialen Beratung für den in dieser Arbeit untersuchten Bereich der Sozialen Arbeit verwendet wird, seien hier ergänzend zwei Definitionen zu diesem Begriff angeführt:

„‘Psychosozial’ bedeutet eine Vermittlung zwischen individueller, persönlicher Auffassung und Eigenständigkeit auf der einen Seite und gesellschaftlichen Wahrheiten und Werten auf der anderen Seite. Einfach gesagt: Es

geht dabei um die Seele im Zusammenspiel mit der Gesellschaft. Psychosoziale Beratung geht von dem Menschen in seiner speziellen sozialen Lebenssituation aus und hat das Ziel, die daraus resultierenden akuten Schwierigkeiten und Probleme zu bewältigen“ (Ehlers 2003, S. 3).

In dieser Definition wird Beratung um die gesellschaftliche Komponente ergänzt, es geht also nicht nur um das Individuum (den Ratsuchenden) selbst, sondern auch um gesellschaftliche Zusammenhänge, die Einfluss auf die Beratung bzw. den Ratsuchenden haben. Diese Sichtweise ist m. E. zentral für die Soziale Arbeit. Beratung in diesem Bereich unterscheidet sich von Psychotherapie eben gerade durch die Berücksichtigung sozialer Einflussfaktoren und blendet diese nicht - wie manche psychotherapeutische Schulen - künstlich aus. Das bedeutet jedoch nicht, dass Beratung nicht auch psychotherapeutische Interventionsformen reflektiert in ihr Konzept integrieren kann, wie Großmaß sie anführt:

„Psychosoziale Beratung bezeichnet ein professionelles Handeln, das Orientierungshilfe bei der Klärung individueller Probleme bietet, die aus sozialen Anforderungen entstehen und den persönlichen, intimen Bereich der Person betreffen und irritieren. Beratung beruht auf der Freiwilligkeit ihrer Inanspruchnahme. Arbeitsmittel sind unterschiedliche Ebenen der Kommunikation von der Information über Sachverhalte über die Bereitstellung von pragmatischen Tipps bis zu Selbstmodifikationsangeboten und psychotherapeutischen Interventionen [...]“ (ebd. 2004, S. 100).

Dieser letztgenannte Aspekt leitet über zur Frage der Abgrenzung von Therapie und Beratung.

1.1.3 Abgrenzung von „Beratung“ zu „Therapie“

In der in Kapitel 1.1.1 aufgeführten Beschreibung der Beratung von Sauer/Retaiski klang schon die Schwierigkeit an, Beratung von Therapie klar abzugrenzen, zumal „sich fließende Übergänge [...] zur Therapie durch Verhaltensänderung“ (2002, S.119) finden. Im Folgenden wird versucht, eine Abgrenzung von Beratung zu Therapie zu ziehen:

Sauer/Retaiski schreiben hierzu: „Lebensb.[eratung] versucht sich gegenüber der Therapie insoweit abzugrenzen, als sie sich an Klienten wendet, die in der Lage sind, ihre Lebenssituation noch eigenständig zu regeln und Verantwortung für ihr Handeln zu übernehmen, während Therapie sich an Patienten wendet, bei denen der Verlust von Kontroll- und Steuerungsfunktionen so groß ist, dass sie ihr Leben nicht ohne schwerwiegende Störungen selbst regulieren können und massive Hilfe brauchen“ (2002, S.121f). Die Unterscheidung wird hier also eher anhand der „Schwere“ des Problems und dem daraus resultierenden Handlungsspielraum des Klienten bzw. Patienten getroffen. Interessant erscheint in dem Zusammenhang auch die Differenzierung in Klient und Patient, der genau diese Eigenlösungskompetenz zugrunde liegt. Da die Übergänge zwischen beiden Begriffen wie gesagt fließend sind, sind sicher Beratungssituationen denkbar, die eher therapeutischen Charakter haben, wie auch andererseits Psychotherapien, bei denen der Patient nicht die oben beschriebenen schwerwiegenden Störungen aufweist.

Folgende Beschreibung findet sich auf der Homepage „Psychiatrienetz“ (www-Dokument²), eine Seite verschiedener psychiatrischer Verbände: „Ein Beratungsgespräch kann von seiner methodischen Herangehensweise und vom Ablauf her häufig nicht von einem Therapiegespräch unterschieden werden. [...] Der Unterschied ergibt sich aus dem Kontext und der Zielsetzung. Beratung deckt eher den präventiven Bereich ab. Sie kann durch gezielte Hinführung zu Lösungen Hilfestellung geben. [...] Wenn sich allerdings herausstellt, dass eine Störung mit Krankheitswert vorliegt, dann ist eine eher kurative, d. h. heilende Maßnahme erforderlich. Dies kann zur Weiterleitung an Mediziner oder Psychotherapeuten führen“ (ebd., S.32). Hierbei kommt es also ebenfalls auf die spezifische Situation des Klienten/Patienten an, also darauf, ob dieser über ausreichende Problemlösungsressourcen verfügt. Außerdem ist auch die

² Bei allen Internettexten, denen keine Seite zuzuordnen war, ist in der Literaturangabe statt dessen www-Dokument angeführt

Zielsetzung dafür ausschlaggebend, ob das Anliegen in einer Beratung behandelt werden kann, ob dies der geeignete Rahmen ist.

Einen weiteren Abgrenzungsversuch von Beratung und Therapie unternimmt die Gesellschaft für wissenschaftliche Gesprächspsychotherapie e. V. (GwG), der Fachverband für Psychotherapie und Beratung, auf ihrer Homepage (www-Dokument):

Vereinfachende schematische Darstellung zur Abgrenzung von Psychotherapie und Beratung

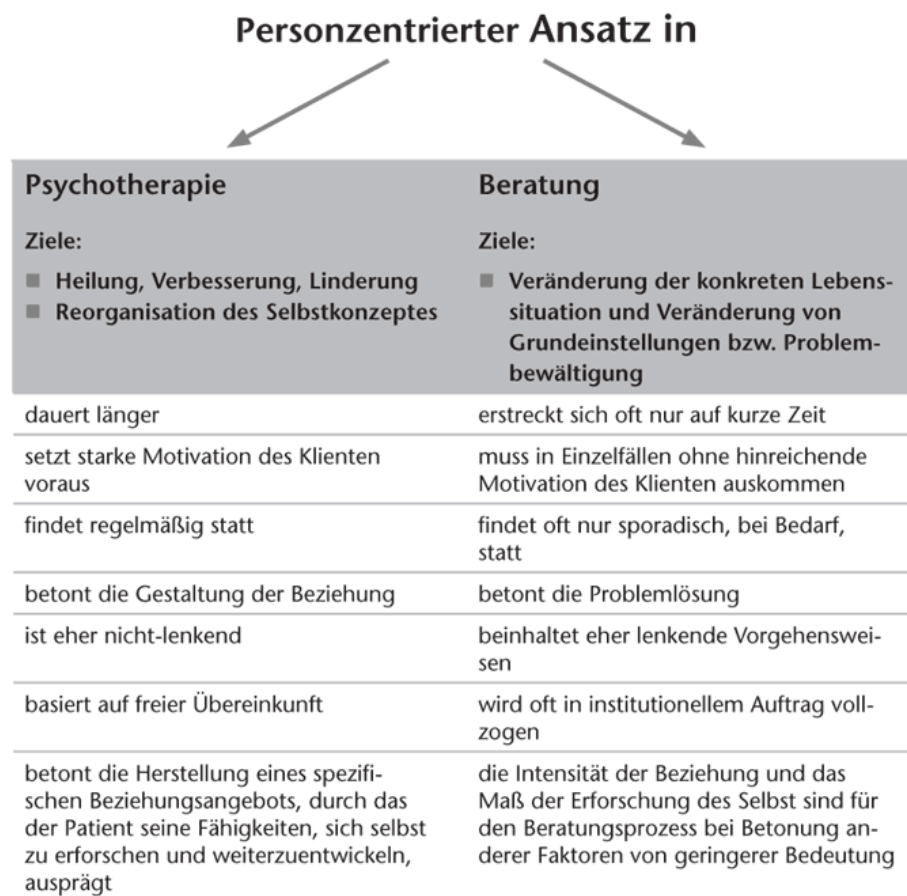


Abb. 1: Abgrenzung von Therapie und Beratung.
Schema der Gesellschaft für wissenschaftliche Gesprächspsychotherapie (GwG),
Fachverband für Psychotherapie und Beratung

Hierbei wird ebenfalls ein wesentlicher Unterschied in der Zielsetzung gemacht. Bei Beratung geht es demnach um die Veränderung der *konkreten* Lebenssituation, der Grundeinstellung bzw. Problembewältigung, die Psychotherapie zielt auf Heilung, Linderung und/oder Verbesserung ab. Beratung betont die Problemlösung, während bei der Therapie die Ausgestaltung der Beziehung zentralen Raum einnimmt, um dem Patienten die Möglichkeit zur Selbstexploration und Weiterentwicklung zu geben. Auch Dauer und Motivation des Klienten/Patienten divergieren.

Es zeigt sich, dass die Abgrenzung zwischen Therapie und Beratung schwierig ist, es lassen sich eher tendenzielle Unterschiede ausmachen. Generell betont die Beratung stärker die Problemlösung als dies beispielsweise bei einer Psychoanalyse der Fall wäre. Jedoch gibt es auch andere therapeutische Verfahren, z. B. die Kurzzeittherapie, bei denen es nicht so stark um die Ausgestaltung der persönlichen Beziehung geht, sondern vorrangig um die Problemlösung und Ressourcenförderung. Schwerpunktmäßig geht es in der Beratung eher darum, den Klienten in die Lage zu versetzen, eine für ihn geeignete Entscheidung zu treffen, in der Therapie liegt der Fokus verstärkt auf Selbstexploration, um eigenes Denken und Handeln zu verstehen und ggf. auch verändern zu können.

Die Abgrenzung von Beratung zu Therapie bzw. eine weniger starke Anlehnung der Beratung an therapeutische Methoden und Strukturen ist auch Teil der im folgenden Kapitel beschriebenen Professionalisierungsdebatte.

1.1.4 Professionalisierungsdiskurs

„Voraussetzung eines fundierten Professionalisierungsprozesses scheint in jedem Fall eine grundlegende Definition und Präsentation dessen, was Beratung ist, wie sich Beratung gegen andere Interventionsformen abgrenzt, welche Ziele Beratung verfolgt und mit welchen Mitteln dies geschieht“ (Nestmann/Engel 2002, S.12).

Seit der Jahrtausendwende lassen sich verstärkt Bemühungen beobachten, Beratung fachlich zu fundieren und zu professionalisieren. Zu diesem Zweck kamen bereits Mitte 2000 Vertreter von Verbänden, Universitäten und Fachhochschulen zusammen (Bengel et al 2002, S. 7). Eine Diskussionsgrundlage zum Beratungsverständnis liegt seit Oktober 2001 vor (ebd, S.1-7), die 2004 in leicht abgewandelter Form in das Beratungsverständnis der neu gegründeten Deutschen Gesellschaft für Beratung/German Association for Counseling e. V. (DGfB) übernommen wurde (vgl. DGfB-Homepage, www-Dokument). Im Zusammenhang mit diesen Bemühungen steht auch die „Frankfurter Erklärung zur Beratung“ des Forums Beratung in der DGVT (Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie). Hier werden bereits erste Ansätze zur Weiterentwicklung von Beratung formuliert. Neben einigen anderen Gedanken werden u. a. folgende Forderungen vertreten:

„Eine weitestgehende Vielfalt von Beratungsangeboten, die sich lebensweltlich und alltagssensibel den unterschiedlichen Anforderungen, Problemlagen und Unterstützungsbedürfnissen unterschiedlichster Nutzer- und Betroffenenengruppen annimmt, muss etabliert, gefördert und gesichert werden. [...]

Handlungsmaximen sind zu entwickeln, die für Beratung profilbildend sind und ihre Qualität sichern. Zu diesen Maximen gehören Alltags- und Lebensweltorientierung, Ressourcenbezug ebenso wie Prävention und Nutzerempowerment. [...]" (ebd. 2001, S. 337)

Die Autorengruppe der Erklärung führt an dieser Stelle bereits erste Konzepte an, die für eine Professionalisierung von Beratung zukünftig bedeutsam werden könnten. Im Unterschied zu eher therapeutischen Methoden werden hier Le-

bensweltorientierung, Ressourcenförderung und Empowerment genannt. Nestmann/Engel, beide an der Erklärung beteiligt, führen in ihrem Buch „Die Zukunft der Beratung“ weiter aus, dass es zukünftig verstärkt darum gehen wird, neue Modelle und Institutionalisierungsformen zu entwickeln, die Beratung breitenwirksamer werden lassen. Dazu zählen sie (soziale) Ressourcenförderung, Aktivierung kollektiver Selbsthilfe, Netzwerkarbeit und soziale Unterstützungsorganisation (vgl. ebd. 2002, S. 16). Auch prognostizieren sie, ausgehend von Counseling-Entwicklungen den USA, eine Verschiebung von langwieriger Behandlung zu kurzen, evtl. wiederholbaren Beratungen nach Bedarf (vgl. ebd., S. 18). Hierzu passt die angeführte Ausweitung von Kurzinterventionen mit u. a. lösungsorientierten Strategien. Der Berater nimmt dann eher die Position eines Katalysators von Veränderungen zur Förderung persönlicher Wachstumspotenziale ein als die eines Therapeuten. Ein solches Verständnis von Beratung gibt Anstoß für Entwicklungen des Klienten außerhalb der Beratung (vgl. ebd.). Hier spielt erneut die Abgrenzungsfrage zur Therapie eine Rolle. So schreiben Baumann/Perrez:

„Zentrales Unterscheidungsmerkmal zwischen Beratung im engeren Sinne und klinisch-psychologischer Intervention ist unseres Erachtens der Stellenwert des Veränderungsprozesses [des Klienten]: im Beratungskonzept folgt dieser Prozess nach der Beratung ohne Begleitung durch den/die ExpertIn, während beim Interventionskonzept der Veränderungsprozess selbst zentrales Thema ist und von der ExpertIn begleitet wird“ (ebd. 1998, S. 315).

„Statt kurze Therapie als Beratung aufzufassen [wie dies teilweise auch in Definitionen des Kapitels 1.1.3 anklang], wird jetzt die selbstständige Veränderungsfähigkeit des Klienten als Unterschied zwischen Beratung und Psychotherapie benannt“ (Schröder 2004, S. 58). Beratung liefert demnach kurze Unterstützung in aktuellen Anforderungs- und Belastungssituationen, einen Anstoß zum Erlangen von Handlungskompetenz, zur Selbsthilfe und zum eigengesteuerten Bewältigungsprozess (vgl. Nestmann/Engel 2002, S.28). Dabei „fokussiert [sie] die Stärken, Potentiale und Ressourcen von Personen und sozialen Umwelten und orientiert sich auf positive Anteile der psychischen Verfassung der KlientInnen unabhängig vom Ausmaß und von der Intensität der anliegenden Problemstellungen und Störungen“ (Sickendiek et al 2002, S. 51). Von

Autoren dieser Denkrichtung wird eine sozialökologische Perspektive der Beratung als kontext- und ressourcenorientiertes Handeln favorisiert. Hier geht es um die Aktivierung und Unterstützung vorhandener Ressourcen, so dass Hilfe als weitestgehend selbstständige, durch Netzwerke mitgetragene und alltagsnahe Hilfe im sozialräumlichen Kontext möglich wird. Von Beratung wird eine größere Sensibilität und Anpassungsfähigkeit gegenüber den sich verändernden Alltagsstrukturen, eine deutlichere Ressourcen- und Netzwerkorientierung und damit die Lebensweltorientierung im Sinne Thierschs erwartet (vgl. Sickendiek et al 2002, S. 56). Diese werden als zeitgemäße Rahmenkonzepte zur Profilierung sozialpädagogischer und psychosozialer Beratung gesehen (ebd.).

Einen weiteren Aspekt, der im Zusammenhang mit der Lebensweltorientierung steht, führen Sickendiek et al an:

„Beratung braucht offene Settings und plurale Konstellationen.

Aufsuchende Beratung, Beratung dort, wo sich AdressatInnen aufhalten, und Beratung verknüpft mit anderen Diensten sind nicht nur Zuträger für die ‚eigentliche‘ Beratungssituation in der Beratungsstelle, sondern eigenständige Beratungskonstellationen. Gerade in der Arbeit mit einzelnen KlientInnen und ihren Netzwerken, mit Familien und den sie umgebenden Institutionen, mit Initiativen und Gruppen bestehen Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Beratungslandschaft“ (ebd. 2002).

Die hier geäußerten Überlegungen zu einer Weiterentwicklung und Professionalisierung von Beratung sind m. E. auch für die methodischen und strukturellen Überlegungen zur Onlineberatung fruchtbar. Lebensweltnähe und aufsuchende Beratung, dort wo die Klienten sind, Ressourcenorientierung, Prävention und Empowerment, die Aktivierung von Selbsthilfepotenzialen und Netzwerkarbeit sowie das Verständnis von Beratung als Katalysator eines Veränderungsprozesses und als Kurzintervention lassen sich vielfach auf die Onlineberatung übertragen. Sie werden daher in den methodischen und strukturellen Kapiteln erneut auftauchen.

Zunächst sollen im folgenden Kapitel die Charakteristika der Onlineberatung im Vergleich zur face-to-face-Beratung beschrieben werden. Dabei werden auch die unterschiedlichen Formen der Internetberatung skizziert. Eingangs zeigt ein kurzer historischer Abriss den Entwicklungsstand der Onlineberatung in Deutschland auf, um die vorliegende Arbeit entsprechend einordnen zu können.

2. Onlineberatung

„Zunächst lässt sich generell konstatieren, dass Beratung vor einschneidenden neuen Herausforderungen steht, die in ihren weitreichenden Konsequenzen gegenwärtig noch nicht überschaubar und nur teilweise antizipierbar erscheinen. Wir werden Beratung in Zukunft nicht ohne den Bezug zu Neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen können“ (Engel 2004, S. 499).

Dieses Zitat zeigt schon die weitreichende Bedeutung, die gesellschaftliche Veränderungsprozesse immer auch auf Bereiche Sozialer Arbeit - hier den der Beratung - haben. Engel benennt als eine dieser Veränderungen ein sich wandelndes Alltagsleben, das zunehmend von Technik bestimmt und entkontextualisiert ist (vgl. ebd 2004, S. 498). Dies hat auch Auswirkungen auf Angebotsstrukturen, Handlungschancen und Gestaltungsmöglichkeiten von Beratung in der Sozialen Arbeit (vgl. Sickendiek et al 2002, S. 124). Eine dieser Auswirkungen ist die Entstehung und Ausweitung von e-Beratung (Onlineberatung): Beratung als mediales Produkt, speziell für Neue Medien konstruiert und dort nachgefragt (die Autoren gebrauchen hier den Begriff „konsumiert“) (ebd.).

Was die Autoren bereits 1999 als Entwicklungstrends ausmachten, hat sich mittlerweile stark ausgeweitet. So schreibt die Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung (DGOB) auf ihrer Homepage:

„Onlineberatung und –Supervision entwickeln sich [...] mehr und mehr zu einem medien-spezifischen (Unterstützungs-) – Angebot, das immer größere Bedeutung gewinnt. Das Internet ist mittlerweile der Zugang zu Informationen aller Art. So auch in den vielfältigen Fragen der Lebensgestaltung und –bewältigung. Immer mehr Menschen entdecken das Internet als niederschweligen Zugang zu Beratung [...].

So selbstverständlich und alltäglich die Nutzung des Internets für mehr als die Hälfte der Bevölkerung geworden ist, so selbstverständlich sollte dort auch Beratung angeboten und gesucht werden. [...]

Der Bedarf an qualifizierter Online-Beratung wächst somit exponentiell“ (ebd., etc., www-Dokument).

Die hier bereits angesprochene Ausweitung des Online-Beratungsangebots leitet über zu dem folgenden Kapitel, in dem ein kurzer historischer Abriss der Onlineberatung beschrieben wird. Zuvor soll jedoch der Begriff „Onlineberatung“ bestimmt werden.

2.1 Begriffsbestimmung und kurzer historischer Abriss

2.1.1 Definition der „Onlineberatung“ und Abgrenzung zu automatisierten Antworten mittels Computertechnik

„Der Begriff Onlineberatung (auch: Internetberatung oder *Online-Beratung*) bezeichnet eine computergestützte Beratung, die über das Internet medial vermittelt und interaktiv stattfindet. Unter dem Sammelbegriff Onlineberatung werden sehr verschiedene Interaktionsprozesse zusammengefasst. Konkrete Kommunikationsformen sind: E-Mail-Beratung, Chatberatung, Beratung in Foren. Inhaltlich unterscheidet sich Onlineberatung in Zielgruppenausrichtung, Themenfeld (rechtlich, psychologisch, pädagogisch) und Beratungskonzepten (Fachberatung oder Prozessberatung).

Von Onlineberatung abzugrenzen sind das reine Informationsangebot und automatisierte Antworten durch Computertechnik. Beratung setzt eine wechselseitige Bezugnahme zwischen Beratendem und Ratsuchendem (Klienten, Kunden, Mandanten, Patienten usw.) voraus. Von Onlineberatung kann nur gesprochen werden, wenn die Beratung darüber hinaus im Internet selbst interaktiv stattfindet. Dies kann als eigenständiger Beratungsprozess geschehen, es kann aber auch sein, dass es temporär vor Beginn einer unmittelbaren Beratung von 'Angesicht zu Angesicht' geschieht (Kontaktanbahnung) oder zwischen den regulären Beratungssitzungen.“ (Wikipedia 2007, www-Dokument).

In der Definition klingt bereits die Abgrenzung von Onlineberatung, wie sie in dieser Arbeit unter dem Aspekt der psychosozialen Beratung verstanden wird, zu automatisierten Computerantworten an, die z. B. das Bundesgesundheitsministerium zu Fragen der Gesundheitsreform auf seiner Seite anbietet („Fragen Sie Clara!“) (vgl. ebd., www-Dokument).

So schreibt Lang, einer der Pioniere in der Onlineberatung:

„Inzwischen gibt es Software- und Datenbankangebote, die in der Lage sind, mehr als 80% der E-Mail-Anfragen korrekt zu erkennen und zu beantworten. Dagegen ist nichts einzuwenden, solange es um Wissensabruf zu diesem oder jenem Produkt, zu Lehrgängen, Ausbildungsanforderungen, Reiseinformationen usw. geht. Um Beratungen handelt es sich dabei nicht, und sicher nicht um Paarberatung. Ich meine, dass Antworten auf FAQ (häufig gestellte Fragen) nur in bestimmten Lebensbereichen Sinn machen, in psychologischen Anwendungsfeldern aber meist das Wesentliche verfehlen.“ (ebd. 2005 (a), S.12).

In diesem Sinn ist einem Beratungsroboter, wie ihn Engel als Lara Counseling ausmalt, eine klare Absage zu erteilen. Dieser „Beratungs-cyborg“, programmiert z. B. mit Verbalisierung emotionaler Erlebnisinhalte und aktivem Zuhören aus der klientenzentrierten Gesprächsführung von C. Rogers und einstellbar auf verschiedene Gesprächs- und Beratungsmodi (vgl. ebd. 2002, S. 147), mag als spielerisches Element oder zur reinen Informationsvermittlung dienen. Vielleicht ist sogar Selbstexploration in der Dimension der allseits beliebten Psychotests in diversen Zeitschriften möglich. Der Anstoß von persönlichen Entwicklungsprozessen und echte Problemlösung verlangt m. E. jedoch mehr als die korrekte Anwendung bestimmter Interventionstechniken. Hier ist die auch online herstellbare Beratungsbeziehung mit entsprechendem beiderseitigem Vertrauen von zentraler Bedeutung.

Als Zielsetzung der Internetberatung führt der Arbeitskreis Online-Beratung die niedrigschwellige psychologische, soziale sowie sozialpädagogische und gesundheitliche Beratung von Personen mit individuellen, zwischenmenschlichen, familiären und sozialen Sorgen und Problemen an (vgl. ebd. 2003, S. 3). „Mit Hilfe verschiedener Kommunikations- und Interaktionsformen des Internets

können Ratsuchende zu unterschiedlichen Problemfeldern und vielfältigen Beratungsanlässen individuelle und bedarfsgerechte Hilfe erhalten“ (ebd.).

Die unterschiedlichen Formen der Onlineberatung werden in Kapitel 2.2 beschrieben. Hier folgt zunächst eine kurze Beschreibung der Entwicklungsgeschichte der Onlineberatung.

2.1.2 Historischer Abriss der Entwicklung der Onlineberatung

Die folgenden Ausführungen werfen einen kurzen Blick auf die Entwicklung der Onlineberatung im deutschsprachigen Raum. Erste internationale Ansätze gab es bereits in den 1980er Jahren, wie beispielsweise das Beratungsportal für Studierende der Cornell Universität „Ask Uncle Ezra“ (vgl. Zimmermann 2002, S. 26; Cornell Universität, www-Dokument). Diese sollen hier jedoch nicht weiter betrachtet werden.

In Deutschland gab es erste Angebote seriöser Einrichtungen seit 1995. Damals startete die Telefonseelsorge mit einem eigenen Beratungsdienst, der damit zum ersten und ältesten Beratungsangebot im Internet gehört (vgl. Knatz 2006 b, S. 1). Im Folgejahr kam Pro Familia mit seinem Portal www.sextra.de hinzu (vgl. Zimmermann 2002, S. 29). Diese Pionierphase einzelner Anbieter mit insgesamt leicht überschaubarer Angebotszahl hielt bis zum Jahr 2000 an (vgl. Wenzel 2006, S. 5). Zwischen 2000 und 2002 kam es zu einem sprunghaften Anstieg der Anbieterzahlen (vgl. Zimmermann 2002, S. 29). Ab dem Jahr 2002 setzte eine verstärkte Diskussion über Qualitätsstandards in der Onlineberatung ein, gerade auch unter dem Aspekt der Sicherheit. So wurden in der Folge Angebote zunehmend webbasiert und SSL-verschlüsselt konzipiert (vgl. Wenzel 2006, S. 5). Der führende Anbieter von webbasierten Onlineberatungslösungen in Deutschland, beranet.de, listete laut eines 2004 erschienen Artikels rund 500 gemeinnützige Beratungseinrichtungen auf seiner Seite www.das-beratungsnetz.de (vgl. Risau 2004, S. 301). Neben der zunehmenden Berück-

sichtigung von Sicherheitsaspekten seit 2002 entwickelten in den folgenden Jahren verschiedene deutschsprachige Einrichtungen und Arbeitskreise Rahmenempfehlungen und Qualitätsstandards, z. B. die Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP (2003) oder der Arbeitskreis Online-Beratung (2003).

Insofern bleibt festzuhalten:

„Die Onlineberatung tritt sowohl bei den technischen und den infrastrukturellen Rahmenbedingungen als auch bei den fachlichen Qualifikationen der Onlineberater in die Professionalisierungsphase. Berufsverbände, Dach-, Fach-, Wohlfahrtsverbände und Kammern, aber auch Kostenträger entwickeln inzwischen Mindeststandards für technisch vertretbare und fachlich qualifizierte Onlineberatung. Erst wenige berufsständische Kammern und Verbände haben Qualitätsstandards für Onlineberatung bereits verbindlich eingeführt. Beispiele hierfür sind: die Telefonseelsorge Deutschland, der Berufsverband der Psychologinnen und Psychologen (BDP), die Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) und Pro Familia (Deutschland).“ (Wikipedia 2007 a, www-Dokument).

Die Professionalisierungsphase ist jedoch längst nicht abgeschlossen. Wenn auch Qualitätsstandards entwickelt wurden, sind sie noch nicht allgemein umgesetzt (s. o.). Eine wichtige Größe auf dem Schritt zur Professionalisierung eines Bereichs ist die Gründung von Fachgesellschaften. In Deutschland hat sich Anfang 2005 die Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung e. V. gegründet (vgl. Knatz 2006 b, S.1). Auch in Österreich gibt es seit 2006 ein Pendant (vgl. Kühne 2006, S. 5). Eine zur Professionalisierung gehörende entsprechende Ausbildung der Berater ist bislang eher selten zu finden:

„In die Beraterausbildungen der verschiedenen Berufsgruppen und Beratungsverbände hat Onlineberatung bislang noch kaum Einzug gehalten. Dies hängt zum einen mit der zu Ende gehenden Pioniersituation zusammen, aber zum anderen auch damit, dass bislang meist nur einzelne Berater mit dieser Form der Beratung vertraut sind. Außerdem gehen viele Berater davon aus, dass man sich entscheiden könne, ob man Onlineberatung oder ausschließlich persönliche Beratung von Angesicht zu Angesicht praktiziert. Die Praxis zeigt jedoch, dass Onlineberatung vielfach geschieht, wo dies zunächst nicht angeboten wurde bzw. vorgesehen war: Beratungsstellen

und Freiberufler erhalten Anfragen über das Internet und können an diesem Punkt nicht mehr zurück: Sie können nicht nicht kommunizieren (Paul Watzlawick). Außerdem fragen Ratsuchende immer häufiger per Internet an und 'tasten ab', ob sie eine Beratung in einer speziellen Einrichtung machen wollen. Die Kontaktabbahnung geschieht also immer häufiger per Internet (Homepage / E-Mail), ohne dass dies konzeptionell erfasst wäre. Aus diesen und weiteren Gründen zeichnet sich ab, dass die Grundkompetenz 'Onlineberatung' in die Beraterausbildung generell gehört und dafür entsprechende Aus- und Weiterbildungsmodule notwendig sind." (Wikipedia 2007 a, www-Dokument).

Diese Forderungen lassen sich gerade auch für den Bereich der psychosozialen Beratung in der Sozialen Arbeit und entsprechende Aus- und Weiterbildungsangebote übertragen. Hierin spielen auch methodische Überlegungen, wie sie in Kapitel 3 angestellt werden.

Hier folgt zunächst eine Beschreibung der verschiedenen Onlineberatungsformen. Da diese auch Auswirkungen auf die Verwendung bestimmter Methoden und auf strukturelle Überlegungen haben, sollen sie kurz skizziert werden.

2.2 Formen der Onlineberatung

Die psychosoziale Onlineberatung findet heute im Wesentlichen in drei Formen statt, der E-Mail-, der Chat- und/oder der Forenberatung. Dabei ist E-Mail die gebräuchlichste Form der Onlineberatung (vgl. FSP 2003, S. 2; Lang 2005 (b), S. 1). Allerdings haben sich die Zahlen der Internetnutzer, die allgemein an Foren und Chats teilnehmen von Mitte 2005 bis Mitte 2006 um 4 Prozent auf 20 Prozent erhöht (vgl. van Eimeren/Frees 2006, S. 407). „Bei den Teenagern liegt der Anteil mit 60 Prozent dreimal so hoch“ (ebd.). Entsprechende Relationen dürfen auch für die Onlineberatung angenommen werden. Andere Formen, z. B. Weblogs, spielen kaum eine Rolle und werden daher hier nicht berücksichtigt.

2.2.1 E-Mailberatung

Hier richtet der Internetnutzer eine Beratungsanfrage an eine Einrichtung per E-Mail. Sie kann jederzeit formuliert werden, der Nutzer ist an keine bestimmten Termine oder Uhrzeiten der Beratungsstelle gebunden. Auch kann die Anfrage wenige Zeilen bis zu mehrere Seiten umfassen, die der Ratsuchende in Ruhe formulieren kann. Die Anfrage wird zeitversetzt (asynchrone Kommunikation) innerhalb eines festgelegten Zeitraums von einem Berater beantwortet. Da als Kontaktmöglichkeit die E-Mail-Adresse des Ratsuchenden bekannt ist, sind neben einmaligen Kontakten auch Folgekontakte möglich und insofern ein längerer Beratungsprozess. Die Angabe der E-Mail-Adresse gilt jedoch auch als Nachteil geringerer Anonymität. Bei webbasierter Mailberatung kann dies umgangen werden. Hier hat der Nutzer einen eigenen passwortgeschützten Account auf dem zentralen Rechner des Beratungsanbieters, auf den nur der Ratsuchende und der Berater Zugang haben.

In der Praxis zeigt sich, dass E-Mail-Beratung von nahezu allen im Internet vertretenen Altersgruppen genutzt wird.

2.2.2 Chatberatung

Bei der Chatberatung wird durch den Anbieter zu einem vorher bestimmten Termin ein virtuelles Beratungszimmer geöffnet. Innerhalb des festgelegten Zeitraums besteht für den Ratsuchenden die Möglichkeit, nahezu zeitgleich mit nur geringer Verzögerung mit einem Berater zu kommunizieren (synchrone Kommunikation). Die geringe Verzögerung ergibt sich durch das Schreiben über die Tastatur und den Moment zwischen Abschicken und Empfangen des Textes. Die Besonderheiten dieser Onlineberatungsform liegen in einer Mischung aus mündlicher und schriftlicher Kommunikation. Aufgrund der geringen Zeitverzögerung entsteht der Eindruck, mit dem Gegenüber zu sprechen, dennoch bedient man sich der Schriftsprache. Petzold spricht in diesem Zusam-

menhang von „Oraliteralität“ (vgl. ebd., S. 6). Dies führt auch dazu, Emotionen und Handlungen, die im direkten Kontakt oder am Telefon sicht- oder hörbar werden, durch Akronyme (Sprachkürzel wie „lol“ für „lough out loud“ - lache laut auf) oder Emoticons wie die bekannten Smileys zu ersetzen oder zu beschreiben: **bin kurz weg**, **ganz klein werd**. Durch diese Charakteristika ist die Kommunikation per Chat im Vergleich zu E-Mail und Foren weniger reflektiert und ausführlich, sondern viel spontaner und emotionaler. Damit ist sie besonders bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen beliebt.

In der Onlineberatung kann man zwischen Einzelchats, bei denen nur ein Ratsuchender und ein Berater anwesend sind, und Gruppenchats mit mehreren Teilnehmern unterscheiden. Auch Chats zu bestimmten Themen werden häufig durchgeführt (Themenchats), oft in Kombination mit einem Experten (Expertenchat).

2.2.3 Foren

Foren lassen sich mit virtuellen Gesprächs- oder Diskussionsgruppen vergleichen. User verfassen Beiträge, auf die andere User antworten oder - im Fall eines durch einen Berater moderierten Forums – auch der Berater. So entwickeln sich häufig lebhaft und intensive Diskussionen. Diese können dem Erfahrungsaustausch unter Gleichgesinnten, aber ebenfalls der spezifischen Beratung dienen. Häufig unterstützen sich die User gegenseitig mit ihren Beiträgen im Sinne eines peer-supports. Foren sind meist themenspezifisch, z. B. ein Forum für Essstörungen. Oft finden sich bei einem Anbieter unterschiedliche thematische Foren. So bietet beispielsweise die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung auf ihrer Onlineberatungsseite für Erwachsene eine ganze Reihe verschiedener Foren, z. B. ein Väterforum, ein Forum rund um „Elternkonflikte, Trennung, Scheidung und patch-work-Familien“ oder zu „Stress mit Schule und Lernen“, ein Elterncafé, etc. (vgl. bke, www-Dokument).

Die Besonderheit dieser asynchronen Kommunikationsform im Vergleich zu Chat oder E-Mail ist, dass hier sämtliche Beiträge von allen Internetnutzern ge-

lesen werden können, es sei denn, es sind sog. geschützte Beiträge. Man muss nur zum Schreiben einer Antwort Mitglied des Forums oder Gast sein. Damit lassen sich die Inhalte von Foren sogar über Suchmaschinen finden. Ein Forum eignet sich deshalb gut als niedrighschwelliger Einstieg in eine als problematisch empfundene Thematik. Der Ratsuchende kann sich anhand der vorhandenen Beiträge zu dem Thema orientieren. Eine ausschließliche Informationsanfrage kann so schon oft befriedigt werden. Durch die Beteiligung eines Beraters ist aber auch ein Ansprechpartner bei weiterem Informations- oder Unterstützungsbedarf gegeben. Foren lassen sich somit als erste Anlaufstellen und Ergänzung zu den beiden anderen Beratungsformen nutzen.

Wie eingangs des Kapitels 2.2 erwähnt, überwiegt bei der Onlineberatung die Kommunikation per E-Mail. Diese Form bildet demnach auch in dieser Arbeit den Schwerpunkt unter methodischen und strukturellen Gesichtspunkten. „Der Chat wird im Gegensatz zur Mail innerhalb der Onlineberatung noch immer sehr vorsichtig eingesetzt“ (Hintenberger 2006, S. 11). Da er aber im Vergleich zu den beiden anderen Beratungsformen interessante Besonderheiten aufweist, die u. a. in der synchronen Kommunikation begründet sind, soll er an geeigneter Stelle mitberücksichtigt werden. Für die Beratung mittels Foren liegen nur geringe Erfahrungen und wenig Literatur vor. Diese Form wird daher nur am Rande Erwähnung finden.

Im folgenden Kapitel werden die spezifischen Eigenschaften der Onlineberatung im Vergleich zur Beratung vor Ort herausgestellt.

2.3 Charakteristika der Onlineberatung im Vergleich zur face-to-face-Beratung

In diesem Abschnitt sollen nun die Besonderheiten der Onlineberatung ausgearbeitet werden. Es wird sich zeigen, dass es einige gravierende Unterschiede zur klassischen direkten Vor-Ort-Beratung, d. h. der face-to-face-Beratung (fff) gibt, die wesentlich mit dem Kommunikationsmedium zusammenhängen. Dabei fallen Parallelen, aber auch Unterschiede zur Beratung per Telefon auf: Well schreibt hierzu:

„Das Besondere eines zwischenmenschlichen Kontakts über das Internet schien zum Teil sehr verwandt mit dem Kontakt am Telefon [...]: In beiden Fällen ist der Austausch (mindestens im Erleben) weitgehend anonym, und das, was man von seinem Gesprächspartner mitbekommt, ist im Vergleich zu anderen Gesprächssituationen stark reduziert. Bei Kontakten im Internet ist dies allerdings noch extremisiert, indem alles auf rein ‚digitale‘ Informationen reduziert wird [...]: Man hört keine Stimme, somit auch keine affektiven Färbungen derselben [...]. Jede Emotion muß mehr als sonst beschrieben und benannt werden. [...] Man [...] muß sich jederzeit darüber im klaren sein, daß jeder von sich absolute Traum- oder Wunschphantasien darstellen kann“ (2000, S. 6).

Insofern sind „Verunsicherungen und Mißverständnisse, gerade auch im emotionalen Bereich“ (ebd.) leicht vorstellbar.

Well beschreibt hier bereits zwei zentrale Charakteristika der Onlineberatung: die Anonymität und die begrenzten Informationen, die man von seinem Gesprächspartner vermittelt bekommt. Zu letzterem führt Mall aus:

„Die Substitution von Ausdrucksmöglichkeiten ist durch Zeichenfolgen nur sehr eingeschränkt möglich. Die nonverbalen Signale, wie sie in Ftf-Kommunikation über Mimik, Gestik und Tonation gegeben sind, bieten im Austausch weitaus feinere und effektivere Abstufungen“ (2003, S. 147).

Insofern ist nicht davon auszugehen, dass Onlineberatung die fff-Beratung ablösen könnte. In dieser Arbeit soll es jedoch nicht um die Grenzen der Onlineberatung oder einen Vergleich mit der fff-Beratung im Sinne der Frage „Was ist besser?“ gehen. Es wird die Position vertreten, dass Onlineberatung eine sinn-

volle Ergänzung, kein Ersatz bisheriger Beratungsformen ist. Es gilt vielmehr, sich der Unterschiede bewusst zu werden, um sie entsprechend methodisch und strukturell berücksichtigen zu können.

Dass die Anonymität für die Nutzer von Bedeutung ist, zeigen Wells Untersuchungen (2000, S.299). Hierbei spielt die Distanz durch Pseudonyme eine Rolle, die die Re-Identifikation der Teilnehmer erschwert bzw. verunmöglicht (vgl. Thiery 2005, S. 6). Der Nutzer gibt weder sein Aussehen, seine Stimme, noch seinen Namen preis. Dies führt zu einem Sicherheitsgefühl des Nutzers, zu dem zusätzlich die vertraute Umgebung, aus der er den Kontakt sucht, beitragen kann.

So verwundert es nicht, dass es durch diese Faktoren dem Ratsuchenden leichter fällt, sein Problem zu benennen, da „diese Form der Kommunikation offenbar einige Hemmschwellen deutlich herabsetzt: Förderlich ist z. B. der Faktor, dass hochbrisante und peinliche Themen sehr schnell angesprochen werden, in dem ‚die Distanz zum Dialogpartner sowie das Fehlen analoger Signale [...] ein gewisses Gefühl der Unverletzbarkeit‘ zur Folge haben (Kaliske, 1997³)“ (Christl 2000, S. 561). Auch Mall beschreibt diesen Zusammenhang unter dem Stichwort „Beschleunigte Selbstoffenbarung“, bei der durch die Distanz kein Gesichtverlust droht (vgl. ebd. 2003, S. 146).

Die geringe Hemmschwelle, die Unverbindlichkeit sowie die Anonymität ermöglichen es einigen Ratsuchenden überhaupt erst, Kontakt mit einer Beratungsstelle aufzunehmen. So können sich „auch scheue Menschen trauen, eine solche Beratungsstelle in Anspruch zu nehmen und gerade auch solche, die den Weg in ein anderes Angebot niemals gefunden hätten“ (Christl 2000, S 563). Hier ist beispielsweise an Jugendliche zu denken, die nicht zur typischen Klientel vieler fff-Beratungseinrichtungen gehören. Gerade in diesem Kontakt kann die Chance bestehen, die Angst vor einer fff-Beratung zu nehmen. Eine weitere Gruppe können Personen sein, die unter hohem sozialen Druck stehen oder

³ www-Dokument: www.uni-kassel.de/~kaliske/ Zugriff im März 2007 nicht mehr möglich

Angst vor (Zwangs-)Maßnahmen haben, beispielsweise bei psychiatrischen Störungen oder Krankheiten. Auch auf den Bereich der Straffälligen- und Opferhilfe wirkt sich die Anonymität der Onlineberatung positiv aus. So schreibt Ince:

„Die Täter schämen sich oft und haben nun eine Möglichkeit bekommen, anonym ‚vorzufühlen‘, die Opfer trauen sich aus dem Schatten ins ‚gedämpfte‘ Licht zu gehen und ihr Problem anonym der Beraterin anzuvertrauen. Für beide Gruppen - Täter wie Opfer, als auch deren Angehörige - ist der Schutz der Anonymität ein Vorteil in der Offenbarung der Situationen und in der Begegnung. Gerade auch von Opfern habe ich oftmals die Rückmeldung erhalten, dass sie sich noch mit niemand besprechen konnten oder wollten.“
(2006, S. 2).

Hier entfallen die im Alltag vorzufindenden Tabuisierungen und Stigmatisierungen.

Die Niederschwelligkeit zeigt sich auch noch in einem weiteren Aspekt:

Da es nicht nötig ist, einen speziellen Termin auszumachen und die Beratungsstelle nicht räumlich aufgesucht wird, ist sie überall und für jeden, der über einen Internetzugang verfügt, erreichbar (Well 2000, S. 299).

Dies bietet einen entscheidenden Vorteil gerade für Personen aus ländlichen Gegenden. Bei diesen ist z. T. die entsprechende Beratungsinfrastruktur nicht vorhanden, weshalb sie lange Fahrtwege in Kauf nehmen müssten. Thiery beschreibt einen weiteren Aspekt der Beratung in ländlichen Regionen: Die Aufnahme einer Beratung kann auch aufgrund der dortigen starken sozialen Kontrolle trotz vorhandener Angebote und deren Bekanntheit wegen der zu befürchtenden sozialen Auswirkungen vermieden werden (vgl. ebd. 2005, S. 4).

Auch in ihrer Mobilität eingeschränkte Personen können besonders von dem Angebot profitieren: Behinderte, Alleinerziehende oder Menschen mit psychischen Problemen, die sich etwa aufgrund von Phobien nicht ungehindert bewegen können.

Besonders im Zusammenhang eines Erstberatungsgesprächs mag die autonome Gesprächskontrolle zum Tragen kommen, über die der Ratsuchende in der Onlineberatung verfügt. Dadurch wird die gewollte Selbstdarstellung zwar erschwert, die ungewollte Selbstenthüllung, wie sie bei der direkten Kommunika-

tion möglich wäre, aber auch unterbunden (vgl. Mall 2003, S. 147). Im weiteren Verlauf eines Beratungsprozesses kann dies gelegentlich als hinderlich erlebt werden, für den Erstkontakt ist es für eine bestimmte Klientel sicher hilfreich. Der Ratsuchende entscheidet selbst, wie viel er von sich und seinem Erleben schildert und kann den Kontakt ohne Sanktionen jederzeit beenden.

Einen eher organisatorisch-strukturellen Aspekt stellt die Frage nach Ersparnis/Entlastung oder zusätzlichem Aufwand für die Berater dar:

Das einzelne Beratungsgespräch ist online wesentlich zeitaufwendiger. „Bei diesen Beratungen muß man erheblich mehr Zeit einkalkulieren, als es in anderen Beratungssituationen üblich ist. Anderthalb bis zwei Stunden sind hier als Minimum anzusehen, bis man sich ein ungefähres Bild des Gegenübers machen kann“ (Well 2000, S. 13). Dabei ist allerdings anzumerken, dass der Autor von seinen Erfahrungen im Bereich der psychologischen Beratung der Telefonseelsorge berichtet. Sicher sind nicht alle Beratungsgespräche derart zeitintensiv. Dennoch werden im Onlineberatungsgespräch aufgrund der o. g. Besonderheiten der Kommunikation weniger Informationen pro Zeit übermittelt, so dass nicht unbedingt von einer Zeitersparnis ausgegangen werden kann. Dies beschreiben auch Knatz/Dodier für die Chatberatung: „Die schriftliche Umsetzung eines gesprochenen Dialogs bedeutet zeitliche Dehnung. Unsere Erfahrungen im Chat der Telefonseelsorge haben gezeigt, dass in 45 Minuten Bearbeitungszeit im Chat wesentlich weniger an ‚Arbeitsleistung‘ zu erbringen ist als vergleichsweise in 45 Minuten Beratungszeit am Telefon oder in der Face-to-face-Begegnung“ (2003, S. 20). Hintenberger spricht davon, dass „innerhalb der selben Zeitspanne nur ca. $\frac{1}{4}$ der Informationsmenge einer face-to-face-Kommunikation transportiert werden [kann]“ (2006, S. 7). Für die E-Mail-Beratung geht Wimmer von einer Bearbeitungszeit von 30 Minuten bis 2 Stunden aus (vgl. ebd. 2002, www-Dokument).

Andererseits sind Entlastungen der fff-Berater im Bereich der Routineanfragen denkbar. Diese ließen sich ggf. durch entsprechende Links oder Informationen auf der Homepage reduzieren, z. B. als häufig gestellte Fragen (FAQs). Auch

die Kombination des Angebots mit einem Forum kann diesen Effekt haben (s. „Foren“, Kap. 2.2).

Zusammenfassend seien hier noch einmal die möglichen Zielgruppen von Onlineberatung aufgelistet: Ratsuchende

- die unter sozialem Druck stehen oder Angst vor (Zwangs-)Maßnahmen haben
- die die Kontrolle über den Beratungsverlauf behalten wollen
- „die aus Angst oder Scham eine Distanz zum / zur Beraterin benötigen (psychischer Schutz)
- deren körperliche Mobilität es nicht zulässt, den Weg zu einer Beratungsstelle zu bewältigen
- die lokal keine Beratung in Anspruch nehmen können/wollen
- die im fremdsprachigen Ausland leben und eine Beratung in ihrer Muttersprache wünschen
- die wenig oder keine Zeit haben, sich nach Öffnungszeiten und Sprechstunden zu richten
- mit klarer Fragestellung, aber großen Aufwand scheuen
- eine gelegentliches Coaching suchen, bspw. als Begleitung zu einer ambulanten Therapie
- die lieber schreiben als reden
- die generell viel Zeit im Internet verbringen“

(Wikipedia 2007 b, www-Dokument).

Als maßgebliche Motive, die Onlineberatung aufzusuchen, nennt Risau insbesondere die Verfügbarkeit und die Kontrolle (vgl. ebd. 2004, S. 309).

Dieses Kapitel hat ausführlich die Charakteristika der Onlineberatung im Allgemeinen und ihrer verschiedenen Beratungsformen aufgezeigt. Dabei wurden schon einige Vorteile dieser modernen Beratungsart genannt. Wie diese methodisch sinnvoll einzusetzen sind und was dabei beachtet werden muss, soll im folgenden Kapitel 3 erörtert werden.

3. Methoden in der Onlineberatung

„[I]m Bereich der psychosozialen Online-Beratung [sind] Theorien noch selten und Modelle wenig etabliert“ (Kühne 2006, S.1). So schreibt Lang 2002: „Die meisten setzen sich mit Ihrer Beratungstheorie, die sie im Hinterkopf haben, an den Computer“ (ebd. (a), S. 11). „Kaum ein Therapeut [bzw. Berater] hatte sich spezielle Gedanken zur Methode und Theorie gemacht“ (ebd.). Einige gehen nach wie vor davon aus, dass Online-Beratung einfach eine Fortsetzung von face-to-face Beratung im Rahmen eines anderen Mediums ist (vgl. Brunner 2006, S. 3). Dazu ist anzumerken, „dass eine face-to-face Beratungskompetenz zwar die Arbeit erleichtert aber bei Weitem nicht genug ist, um online zu beraten. [...] Mir ist im Kontakt mit ProfessionistInnen im psychosozialen Bereich in den letzten Jahren immer wieder eine Haltung begegnet, die gerade das leugnet, worin sich eine Unterschätzung des medialen im beraterischen Bezug äußert“ (Brunner 2005, S. 10). Lang hält zu dieser Thematik fest, „dass der spontane Rückgriff auf die eigene Beratungstheorie, der in einer face-to-face Situation bewusst oder habituell praktiziert wird, nicht unbedingt zu den besten Interventionen führt. Zum einen ist nicht jede Therapierichtung gleich geeignet für kommunikative Prozesse, wie sie die Onlineberatung darstellt, zum anderen ist Onlineberatung [...] eine andere und neue Form von Beratung/Therapie, die nicht mit herkömmlicher Psychotherapie verwechselt werden darf. Onlinetherapie ist nicht einfach Psychotherapie oder Beratung mit Hilfe des Internet“ (2002 (a), S. 11).

Auch wenn der Autor hier nicht zwischen Psychotherapie und Beratung im Sinne des Kapitels 1.1.3 differenziert, sind seine Bemerkungen auf den Bereich der psychosozialen Onlineberatung in der Sozialen Arbeit übertragbar.

Diese Einführung zeigt die Problematik methodischer Vorgehensweise in der Onlineberatung. Methoden lassen sich nicht einfach 1:1 aus der fff-Beratung übernehmen, häufig braucht es eine Adaption. Diese liegt darin begründet, „dass es etwas wesentlich anderes ist, mit Texten auf Texte zu antworten als

der leibhaftigen Person in der Präsenz der gegenseitigen Anwesenheit zu antworten“ (Brunner 2006, S. 3).

Auch scheinen bestimmte Methoden geeigneter als andere. Dieser Teil der Arbeit stellt eine entsprechende Auswahl in der Onlineberatung verwendeter und teilweise adaptierter Methoden vor. Außerdem wird ein eher übergeordnetes Methodenkonzept, die Lebensweltorientierung, in Bezug zur Onlineberatung gesetzt. Einführend erfolgt eine Bestimmung des Begriffs „Methoden“, welcher in der Sozialen Arbeit uneinheitlich gebraucht wird und von daher einzugrenzen ist.

3.1 Methoden in der Sozialen Arbeit

3.1.1 Begriffsbestimmung

Nach Stimmer ist der Methodenbegriff in der Sozialen Arbeit vage, die Konturen zerfließen, wenn konkret bestimmt werden soll, was gemeint ist. Es gibt Schwierigkeiten zu benennen, was die Inhalte von Methoden bzw. methodischem Handeln sind. Der Methodenbegriff in der Sozialen Arbeit bleibt demnach häufig unklar und vieldeutig (vgl. ebd. 2006, S. 11f.). Stimmer gibt als eine Definitionsmöglichkeit an:

„Methoden (methodos = das Nachgehen, Verfolgen) sind mehr oder weniger differenziert planbare, geregelte und zielorientierte sowie konsequent und reflektierend zu verfolgende „Wege“ des Problemlösens“ (2006, S. 22).

Der Autor gebraucht in der Folge den übergeordneten Begriff des „Methodischen Handelns“:

„Methodisches Handeln ist sowohl das Planen der einzelnen Schritte des Weges von der Idee bis zu den notwendigen Techniken als auch die konkrete Umsetzung – das Gehen auf diesen Wegen –, also das kunstfertige und kreative Anwenden von spezifischen Methoden und Verfahren im Rahmen der gegebenen Problemstellung“ (ebd.). Zu methodischem Handeln gehören neben Methoden und ihren Bestandteilen Verfahren und Techniken u. a. auch Interakti-

onsmedien, Arbeitsformen, Arbeitsprinzipien, Handlungsleitende Konzepte, etc. Jene der Systematisierung methodischen Handelns dienende Betrachtungsweise mit ihren komplex miteinander verbundenen Bereichen ist äußerst umfassend. Der Autor schließt sogar Anthropologie, Sozialphilosophie und Ethik als Grundlage Sozialer Arbeit und Rahmenbedingungen des Handelns mit ein. Dies würde jedoch den Rahmen der vorliegenden Abhandlung über die methodischen Gesichtspunkte der Onlineberatung sprengen, weshalb darauf nicht näher eingegangen werden kann.

Hierfür ist die Einordnung von Geißler/Hege (1995) handhabbarer. Dabei geht es um einen „integrierten Methodenbegriff, der Methoden immer in Abhängigkeit von Problemlagen, Zielsetzungen und Rahmenbedingungen diskutiert“ (Galuske 2007, S. 26) und somit Methoden nicht nur als Instrumente der Modifikation von Verhaltensweisen und/oder Situationen unabhängig von der Zielsetzung sieht (vgl. ebd.). Geißler/Hege unterscheiden zwischen Techniken/Verfahren, Methoden und Konzepten (1995, S. 23ff):

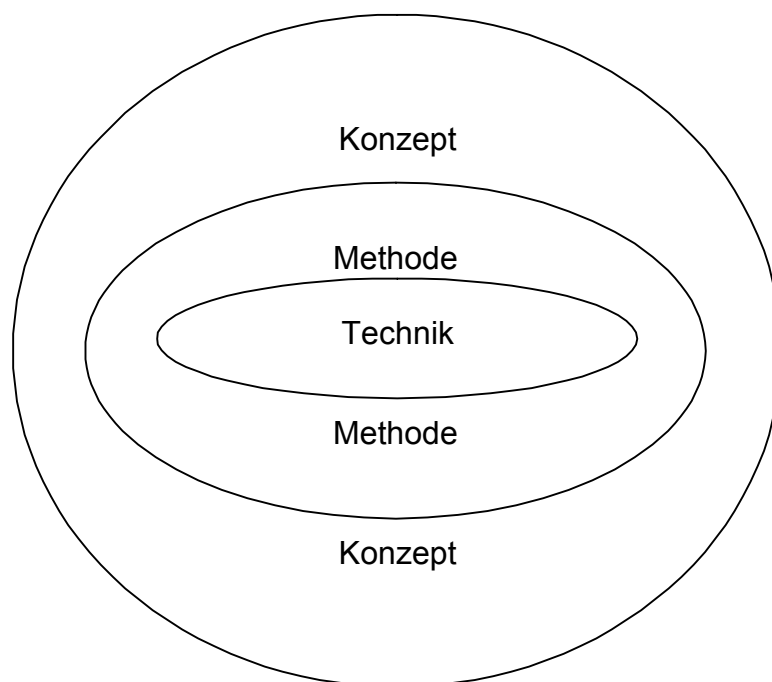


Abb. 2: Konzept – Methode – Technik (Galuske 2007, S. 28)

Dabei ist das Konzept ein „Handlungsmodell, in welchem die Ziele, die Inhalte, die Methoden und die Verfahren in einen sinnhaften Zusammenhang gebracht

sind“ (ebd.). Dieser Zusammenhang bedarf der Begründung und Rechtfertigung (vgl. Galuske 2007, S. 26). „Methoden sind [...] konstitutive Teilaspekte von Konzepten. Die Methode ist ein vorausgedachter Plan der Vorgehensweise“ (Geißler/Hege 1995, S. 24). Es geht um die begründete Planung des Vorgehens, die Planung der Intervention (vgl. Galuske 2007, S. 27). Techniken sind Teilaspekte von Methoden, welche zumeist mehrere unterschiedliche Verfahren/Techniken umfassen (vgl. ebd.). Sie stellen eine Antwort auf Detailprobleme des komplexen Problemlösungsweges dar (vgl. ebd., S. 28).

Diese Einteilung soll nach Galuske den Blick dafür schärfen, dass Methodenfragen in der Sozialen Arbeit nie auf rein technische Fragen reduziert werden können und dürfen, was in der Praxis häufiger geschieht. Auch wenn die Frage nach dem „Wie“ und damit nicht unwesentlich nach den Techniken beim Methodendiskurs im Vordergrund steht, sind die konzeptionellen Rahmenbedingungen auf dem Weg von der Problemidentifikation zum Ziel der Intervention mit zu berücksichtigen (vgl. ebd., S. 29). Galuske kommt demnach zu folgender Definition, die die Grundlage für diese Arbeit bildet:

„Handlungsmethoden der Sozialen Arbeit thematisieren jene Aspekte im Rahmen sozialpädagogischer/sozialarbeiterischer Konzepte, die auf eine planvolle, nachvollziehbare und damit kontrollierbare Gestaltung von Hilfeprozessen abzielen und die dahingehend zu reflektieren und zu überprüfen sind, inwieweit sie dem Gegenstand, den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, den Interventionszielen, den Erfordernissen des Arbeitsfeldes und der Institutionen sowie den Personen gerecht werden. Wenn von Methoden die Rede ist, so liegt der Akzent auf der Betrachtung des planvollen Handelns von Sozialarbeitern in konkreten Interventionsbezügen. Idealtypisch betrachtet sind Methoden eingebettet in Konzepte und umfassen Techniken. Ein auf Techniken kommunikativer Einflussnahme und situativen Managements verkürzter Methodenbegriff ist nicht zureichend, da er der Gefahr unterliegt, die Autonomie des Klienten und seiner Lebenswelt zu beeinträchtigen, indem Technologien zur beliebigen Verfügbarkeit bereitgestellt werden.“ (ebd. 2007, S. 155).

Sozialpädagogische Methoden sind „nicht mit schematisch anzuwendender Technik, mit der Sammlung konkreter Handlungsanweisungen zu verwechseln“ (ebd., S. 157).

Nach dieser Eingrenzung des Begriffs „Methoden in der Sozialen Arbeit“ wird im nächsten Kapitel an die Professionalisierungsdebatte des Kapitels 1.1.4 angeknüpft. Dort wurden bereits erste Methoden und Konzepte angeführt, die die Autoren im Rahmen der Professionalisierung Sozialer Arbeit als sinnvoll erachten. Hier soll ein weiterer Aspekt thematisiert werden, die Methodenvielfalt.

3.1.2 Methodenvielfalt

„Soziale Arbeit hat es mit einer Vielzahl von Lebenslagen, Arbeitsfeldern und Problemen zu tun. Die Suche nach einer einzigen und einheitlichen ‚Super-Methode‘, die diesen Facettenreichtum abdeckt, ist weder hilfreich noch sinnvoll. Die Methode der Sozialen Arbeit gibt es nicht und kann es nicht geben. Es bedarf vielmehr unterschiedlichster Methoden, die unterschiedlichen Personen, Problemen, Situationen und Arbeitsfeldern angemessen sind. Die Frage, welche Methode welchem Fall angemessen ist, kann nur im Einzelfall geklärt werden. Damit SozialarbeiterInnen nicht der Gefahr erliegen, Klienten den Methoden anzupassen, bedarf es als Grundlage eher einer in die Breite gehenden Methodenkenntnis, die auf bestimmte Arbeitsfelder hin zu spezifizieren und zu vertiefen ist“ (Galuske 2007, S. 53; Hervorhebung im Original).

Was Galuske hier für die Soziale Arbeit im Allgemeinen fordert, trifft m. E. auch auf die Onlineberatung zu. Obwohl es sich hier um ein bestimmtes Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit handelt, sind die Problemlagen der unterschiedlichen Klienten so vielfältig wie in der ftf-Beratung, die ebenfalls nicht nur eine Methode verwendet.

„Beratung hat seit ihrer Entstehung als professionelle Interventionsform auf eine Methodenvielfalt gesetzt“ (Nestmann/Engel 2002, S. 27). Im Gegensatz zur Psychotherapie ist sie meist multimethodisch und eklektisch-integrativ orientiert (vgl. Sickendiek et al 2002, S. 135):

„Beratung wählt und nutzt Methoden und Verfahren aus unterschiedlichen Konzepten von Veränderung und Hilfe. Beratung stellt problem-, klienten-, und ziel-spezifische Methoden zusammen, integriert sie und geht eklektisch vor“ (ebd.).

Das bedeutet, dass sie aus verschiedenen Quellen, Systemen und Stilen das aussucht, was das Beste scheint, dieses geplant und kontrolliert kombiniert und verschiedene Verfahren integriert (vgl. ebd.). Beratung ist demnach nicht rigide konzeptfixiert, sondern passt ihre methodischen Vorgehensweisen den Anforderungen, Problemen, Bedürfnissen und Kontexten an (vgl. Nestmann/Engel 2002, S. 27).

Nestmann/Engel fordern in diesem Zusammenhang einen zukünftigen planvoll reflexiven Methodenpluralismus (ebd., S. 28).

Da diese Ausführungen zur Methodenvielfalt die Rahmenbedingungen beim Methodenbegriff mit berücksichtigen und nicht von einem auf „Technikbeherrschung“ (Galuske 2007, S. 30) reduzierten Methodenbegriff ausgehen, passen sie zum Methodenverständnis des vorigen Kapitels.

Die hier beschriebenen Gedanken bilden die Grundlage für die weiteren Betrachtungen der Onlineberatung unter methodischen Gesichtspunkten. Hierfür wird zunächst an die Professionalisierungsdebatte der Beratung des Kapitels 1.1.4 angeknüpft und die dort angeführten Methoden in ihrer Vielfalt in Bezug zur Onlineberatung gesetzt. In den nachfolgenden Kapiteln werden weitere in der Onlineberatung verwendete Methoden/Konzepte beschrieben. Sofern sie bewusst kombiniert werden, wird dieser Aspekt mit berücksichtigt.

3.2 Betrachtungen des Professionalisierungsdiskurses der Beratung in Bezug zur Onlineberatung

In Kapitel 1.1.4 wurden bereits folgende Aspekte des Professionalisierungsdiskurses benannt:

Lebensweltnähe und aufsuchende Beratung, dort wo die Klienten sind, Ressourcenorientierung, Prävention und Empowerment, die Aktivierung von

Selbsthilfepotenzialen und Netzwerkarbeit, sowie das Verständnis von Beratung als Katalysator eines Veränderungsprozesses und als Kurzintervention lassen sich vielfach auf die Onlineberatung übertragen.

Im Folgenden sollen die Möglichkeiten einer solchen Übertragung geschildert werden.

3.2.1 Lebensweltnähe/Alltagsorientierung und aufsuchende Beratung

„Soziale Beratung betont die Niedrigschwelligkeit, also die Notwendigkeit der Präsenz in der Lebenswelt (im Stadtteil, in der Region, im sozialen Brennpunkt) und die notwendigen offenen Anlaufstellen, in denen AdressatInnen sich – auch wenn sie sich noch nicht zur Beratung entschlossen haben – informieren können und gleichsam austesten, ob sie sich auf ein Beratungsangebot einlassen wollen. Soziale Beratung verlangt im Zeichen einer Arbeit in den komplexen Aufgaben der Lebenswelt die ausdrückliche Koordination und Kooperation zu anderen Hilfsangeboten“ (Thiersch 2004, S. 702f.).

Hier spricht Thiersch gleich mehrere Punkte an, die auf die Onlineberatung übertragbar sind. Für viele Menschen, gerade auch für Jugendliche und junge Erwachsene, stellt das Internet heute einen wichtigen Teil ihres Alltags dar. Das Aufsuchen von Webseiten, das Gestalten eigener Charaktere, die Kommunikation per E-Mail und insbesondere bei Jugendlichen per Chat (s. Kap. 2.2) ist für viele wichtiger Bestandteil ihrer Lebenswelt. Es werden z. T. mehrere Stunden täglich im Netz verbracht. Der bei Thiersch auf den Sozialraum bezogene Begriff der Lebenswelt lässt sich insofern auf die virtuelle Welt ausdehnen. Im Sinne einer aufsuchenden Beratung, also Beratung dort, wo sich die Klienten aufhalten, ist es folgerichtig Beratung online anzubieten. „Onlineberatung erreicht die Zielgruppe in ihrer unmittelbaren Lebensumwelt (Internet)“ (Weissenböck et al 2006, S. 8).

Die Forderung nach offenen Anlaufstellen ist online je nach Beratungsform unterschiedlich zu beantworten. Generell ist das Internet 24 Stunden am Tag ver-

ffügbar, was dieser Offenheit entgegen kommt. Es lässt sich also im Rahmen einer E-Mailberatung jederzeit um Unterstützung anfragen, der Ratsuchende ist nicht an Öffnungszeiten einer Beratungsstelle gebunden. Auch Foren lassen sich jederzeit aufsuchen. Dabei ist aber zu berücksichtigen, dass die Antwort je nach Anbieter in einem bestimmten Abstand zeitversetzt erfolgt.

Beim Chat ist der Ratsuchende allerdings auf die „Öffnungszeiten“ des Chats angewiesen.

Generell ist es zumeist deutlich einfacher, online um Rat nachzufragen als in einer ftf-Beratungsstelle. Die Nutzerfreundlichkeit berücksichtigend sind möglichst umfangreiche Beratungszeiten (Chat) und geringe Zeitintervalle für die Beantwortung der E-Mails anzustreben. Diese Thematik steht im Zusammenhang mit strukturellen Überlegungen und wird in Kapitel 4 näher ausgeführt.

In die Offenheit der Angebote spielt auch die Niedrigschwelligkeit hinein, also die Frage, welche Hürden der Ratsuchende überspringen muss, um Hilfe zu erhalten. Diese sind in der ftf-Beratung häufig hoch, gerade in der institutionellen Beratung mit entsprechender Terminvergabe. Hiergegen wendet sich Thiersch, indem er funktionale Beratung vor Ort im Alltag des Klienten bis hin zu dessen Wohnzimmer einfordert. Durch die online gegebene Anonymität, das Fehlen von Gestik, Mimik und Tonation ist Beratung über dieses Medium für viele Ratsuchende sogar noch niedrigschwelliger als Thiersch es in seinem Konzept fordert. Dies kommt insbesondere schüchternen Menschen oder Personen, die eine angst- oder schambesetzte Problematik mitbringen zugute.

Thiersch spricht ebenfalls vom Austesten eines Beratungsangebots durch Unentschlossene. Hier bietet die Onlineberatung nahezu ideale Bedingungen. Einerseits kann sich der Ratsuchende durch die o. a. Niedrigschwelligkeit leichter trauen, einen Versuch zu wagen und eine E-Mail abzuschicken. Andererseits lässt sich auch von Seiten des Anbieters durch Informationen auf der Homepage oder Foren, bei denen andere Ratsuchende ein ähnliches Problem hatten und Hilfe bekommen konnten, Vertrauen und Zuversicht in das Beratungsangebot aufbauen (s. auch Kap. 4).

Ein weiterer wichtiger Gesichtspunkt kommt im o. a. Zitat zum Tragen. Lebensweltorientierte Beratung verlangt die Koordination und Kooperation mit anderen Hilfsangeboten. Dies lässt sich m. E. kaum besser umsetzen als über das Medium Internet. Verschiedene Beratungsdienste können sich ohne großen Aufwand unter einem Dach (einer Homepage) vereinen, ein effektives und leistungsstarkes soziales Hilfsnetzwerk ist einfach zu knüpfen. Auch dieser Aspekt betrifft strukturelle Aspekte und wird später erläutert.

Thiersch führt weiter aus:

„Sich professionell beraten zu lassen ist für viele Menschen ein Problem. [...] In Schwierigkeiten suchen viele Rat und Hilfe zunächst in ihrem sozialen Umfeld oder bei Anlässen, in denen sie sich nicht ausdrücklich als Rat Suchende definieren müssen. Sie scheuen die jeder professionellen Beratung strukturell innewohnende Asymmetrie“ (ebd. 2004, S. 703).

Diese Asymmetrie lässt sich auch für die Onlineberatung nicht verleugnen. Die Beziehung zwischen Berater und Klient ist nicht per se eine auf Augenhöhe. Dennoch sind die Unterschiede sehr viel geringer als in der ftf-Beratung. Die institutionalisierte Beratermacht ist hier teilweise aufgehoben, da der Klient jederzeit die Kontrolle über den Beratungsprozess behält.

„Viele Menschen finden z. B. Beratung per E-Mail [...] attraktiv, weil sie den Therapeuten oder den Beratungsdienst dann zu einem Zeitpunkt in Anspruch nehmen können, wenn sie es für richtig halten, und weil sie die Beratungssitzung an dem Punkt beenden können, an dem sie spüren, dass es ihnen sonst zu viel wird“ (McLeod 2004, S. 318).

Klienten ist es auch im Chat viel leichter möglich, zu gehen als im direkten Kontakt vor Ort. Sie können in der E-Mailberatung viel genauer reflektieren, was sie von sich preisgeben wollen, was so nicht in einem spontanen ftf-Gespräch der Fall wäre. Insofern sind deutlich Vorteile der Niedrigschwelligkeit dieser in der Lebenswelt der Klienten ansetzenden Beratungsform auszumachen. Dadurch, dass der Klient die Kontrolle über den Beratungsprozess behält, ist eine Beratung oder Entscheidung über seinen Kopf hinweg nicht möglich, der Klient nimmt aktiv am Geschehen teil, was der Forderung nach Partizipation entspricht.

Ein weiterer Gedanke soll hier Berücksichtigung finden. „Wenn Beratung sich auf den Alltag bezieht, so muss sie auch alltägliche Kontexte (Gruppen, Gemeinschaften etc.) berücksichtigen und sich in ihnen realisieren“ (Galuske 2007, S. 174). Auf die Onlineberatung übertragen bedeutet dies, auch virtuelle Gemeinschaften zu berücksichtigen. Diese können wichtige Unterstützungsfunktion in einem gelingenden Alltag haben. Zu denken ist hierbei beispielsweise an die Teilnehmer eines Gruppenchats. Diese haben, zumal wenn es sich um einen thematisch eingegrenzten Chat handelt, oft ähnliche Erfahrungen gemacht und können sich daher gut in andere Ratsuchende hineinversetzen. Das dadurch mögliche Verständnis und die Hilfe im Sinne einer Peer-Beratung lassen sich im Gruppenchat fördern. „[D]er Austausch mit der Peer-Group [ist] ein zentraler Bestandteil der Chatberatung“ (bke 2003, S. 54).

„Die Jugendlichen stützen sich untereinander, machen sich Mut, sich zu öffnen und entwickeln häufig auch private Beziehungen im realen Leben (RL). Die User können ihre Probleme loswerden vor dem Hintergrund, anonym zu bleiben und damit besonders niedrigschwellig in die Beratung einzusteigen. Außerdem können die User lernen zu vertrauen. Sie machen im Chat oft den ersten Schritt, über erlebte Traumata zu berichten und damit, sich auf eine Berater-Klient-Beziehung einzulassen. Der Chat kann somit als Testphase betrachtet werden zu lernen, sich anderen anzuvertrauen und sich mit den Problemen und Konflikten im Hintergrund auseinander zu setzen. Für Chat-Teilnehmer ohne traumatische Erlebnisse bedeutet es eine Hilfe zur Selbsthilfe, ohne die üblichen Wartezeiten an einer Beratungsstelle“ (ebd., S. 57).

Der Berater kann im Chat eine moderierende Rolle einnehmen und Ansätze der Knüpfung sozialer Netzwerke unterstützen.

Hiermit sind bereits zwei weitere Faktoren aus der Professionalisierungsdebatte angesprochen, die Aktivierung von Selbsthilfe und das Knüpfen von Netzwerken. Gerade die Netzwerkarbeit hat erneut strukturelle Aspekte, auf die später einzugehen sein wird, besitzt aber auch inhaltliche Nähe zur Lebensweltorientierung:

„Insbesondere dort, wo die altbekannte Leitformel von der ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ Ernst genommen wird, ist die Anknüpfung an und die optimale Nutzung von

vorhandenen bzw. die Erweiterung bestehender Netzwerke notwendiges Element einer lebensweltorientierten Handlungsstrategie“ (Galuske 2007, S. 314).

Die Faktoren „Selbsthilfeaktivierung“ und „Netzwerke knüpfen“ stehen auch im Zusammenhang mit Empowermentbestrebungen.

3.2.2 Empowerment und Ressourcenorientierung

Empowerment versteht sich als eine professionelle Haltung, die Potenziale der Selbstorganisation und gemeinschaftlichen Handelns fördern will (vgl. Galuske 2007, S. 262). Dabei orientiert sie sich an Stärken und Kompetenzen, Ressourcen und Potenzialen zur Lebensbewältigung und –gestaltung (vgl. ebd.). Grundlegend ist demnach die Abkehr vom Defizitblick hin zu brachliegenden Ressourcen und Fähigkeiten (ebd., S. 261). Galuske beschreibt drei Perspektivwechsel dieses Ansatzes:

1. von der Defizitorientierung zur Förderung von Stärken;
2. von der Einzelförderung zur Stärkung von Individuen in Gruppen;
3. von der Beziehungsarbeit zur Netzwerkförderung (vgl. ebd, S. 263).

Die Netzwerkförderung und Stärkung in Gruppen wurden bereits oben angesprochen. Zu erwähnen bleibt in diesem Zusammenhang noch, dass Netzwerkförderung einhergeht mit der Förderung von Entwicklungsspielräumen. Dies bedeutet zwar den Anstoß von Entwicklungsprozessen durch Beratung, die weitere Entwicklung läuft jedoch ohne Berater ab (Beratung als Katalysator), indem erfolgreich Unterstützungsnetzwerke geknüpft wurden (vgl. ebd., S. 264). Zu denken ist hier beispielsweise an Selbsthilfegruppen, die es auch online bereits gibt.

Zentrale Forderung dieses Ansatzes ist die Förderung von Stärken/Ressourcen, sowohl „indirekt“ in der Arbeit mit KlientInnen oder auch ‚direkt‘ in der Arbeit mit Netzwerkmitgliedern“ (Sickendiek et al 2002). Dies leitet über zur Ressourcenorientierung.

„Ressourcenorientierte psychosoziale Beratung wird [...] [als] eine professionelle Unterstützungsleistung [bestimmt], die in einem gemeinsamen Prozess der Orientierung, Planung, Entscheidung und Handlung versucht, biopsychosoziale Ressourcen von Personen und sozialökologische und ökonomische Ressourcen von Umweltsystemen (soziale Beziehungen und Netzwerke; Organisationen und Institutionen; gebaute und natürliche Umwelt) zu entdecken, zu fördern, zu erhalten und aufeinander zu beziehen. Ziel ressourcenorientierter Beratung ist es, Entfaltung von Einzelnen in formellen und informellen sozialen Systemen zu ermöglichen, selbstbestimmtes und selbstkontrolliertes Gestalten von Alltag und Leben, die Bearbeitung ihrer Anforderungen und die Nutzung ihrer Entwicklungschancen zu sichern, sowie Belastungen und Krisen zu verhindern, möglichst früh anzugehen und deren Folgen für Personen und Systeme konstruktiv zu bewältigen“ (Nestmann 2004, S. 733).

In der Förderung der Ressourcen von Umweltsystemen und ihrer wechselseitigen Bezugnahme sowie der Entfaltung innerhalb sozialer Systeme klingen die im vorigen Kapitel angeführten Gedanken der Netzwerkarbeit mit ihrer gegenseitigen Unterstützung und die Aktivierung von Selbsthilfe an.

Ein weiterer Aspekt ist die Verhinderung von Belastungen und Krisen bzw. das möglichst frühzeitige Intervenieren bei aufkommenden Belastungsfaktoren. Aufgrund der Niedrigschwelligkeit der Onlineberatung besteht in diesem Zusammenhang großes Potenzial. Ratsuchende können sich, wie im vorigen Kapitel angeführt, viel leichter an eine virtuelle Beratungsstelle wenden als vor Ort. Hier kommt der in der Professionalisierungsdebatte angeführte Gedanke der Prävention zum Tragen. Beispielhaft sei hier die Untersuchung von Tossmann et al (2006, S. 223ff.) angeführt:

Die Autoren analysierten die Onlineberatung der Internetplattform www.drugcom.de in Bezug auf ihre sekundärpräventive Wirksamkeit, d. h. auf den Bereich der Suchtvorbeugung, „der auf die Beeinflussung bereits bestehenden Drogenkonsums abzielt“ (Schmidt 2001, S. 17). Tossmann et al kommen zu dem Schluss,

„dass die Onlineberatung ein breites Spektrum sekundärpräventiver Funktionen erfüllt, wobei die Förderung eines informierten Problembewusstseins, Empfehlungen, den Substanzkonsum zu reduzieren und die Anregung, wei-

terführende Hilfen in Anspruch zu nehmen zu den wichtigsten Interventionen gehörten“ (ebd. 2006, S. 223).

„Die Onlineberatung kann dabei ein wichtiges und für Jugendliche und junge Erwachsene unkompliziert zu nutzendes Instrument der Prävention darstellen“ (ebd., S. 228).

Das Beispiel zeigt, dass die Forderungen, Belastungen zu verhindern oder sie möglichst früh anzugehen und die Folgen konstruktiv zu bewältigen durch dieses Angebot abgedeckt werden.

Wichtig für ressourcenorientiertes Arbeiten ist der Blick auf Stärken sowie Entlastungs- und Unterstützungsfaktoren. Dies kann sich in folgenden Fragen ausdrücken, die per Chat, teilweise auch per E-Mail gestellt werden können:

- „Wie kannst du es dir gut gehen lassen?“
- ‚Woher kannst du die Unterstützung kriegen?‘
- ‚Wenn du eine solche Situation schon mal erlebt hast, was hat dir damals geholfen?‘
- ‚Kannst du dir die Situation noch mal herholen und sie durchspielen?‘
- ‚Kannst du spüren, was du brauchst?‘“ (bke 2003, S. 54).

Im Zusammenhang mit der Ressourcenorientierung und dem Empowermentgedanken des Anstoßens von Entwicklungsprozessen steht auch das Verständnis von Beratung als Kurzintervention. Hierbei kommen Elemente der Lösungsorientierung zum Tragen:

„Lösungsorientierte Beratung setzt mit dem Prinzip der Minimalintervention auf kurze Beratungsprozesse, in denen primär Gegenwart und Zukunft in den Blick genommen werden und Problemanalysen und –ursachenforschung weit in den Hintergrund rücken“ (Nestmann 2004, S. 788).

Dieses Beratungsverständnis ist m. E. online sehr hilfreich. Gerade in diesem Medium mit seiner Flüchtigkeit kann nicht zwingend davon ausgegangen werden, dass einem Ratsuchenden Teilnehmer eines Chats ein längeres Beratungsangebot entgegenkommt. Bei einer E-Mail ist die Anbindung sogar noch

geringer, viele E-Mailberatungen bleiben ohne Folgekontakt (44% bei der TelefonSeelsorge): „Vorwiegend handelt es sich bei der Mailberatung somit um relativ kurzfristige Kontakte, denn Dreiviertel der Ratsuchenden melden sich mit maximal zwei Folgemails. Die meisten Kontakte sind somit spätestens nach 2-3 Wochen beendet“ (TelefonSeelsorge, www-Dokument).

Der Abschnitt 3.2 hat einen Bezug der Professionalisierungsdebatte der Beratung in der Sozialen Arbeit zur Onlineberatung hergestellt. Es konnte gezeigt werden, dass zahlreiche Aspekte der beschriebenen Methoden und Konzepte auf die Onlineberatung übertragbar sind. Diese stellt damit eine ernstzunehmende Beratungsform dar, die Bestandteil der Professionalisierung Sozialer Arbeit sein sollte.

Abschließend sollen noch einige Anmerkungen zu den hier beschriebenen Konzepten aufgeführt werden, die zum Folgekapitel weiterer Methoden der Onlineberatung überleiten:

Sowohl die Lebensweltorientierung als auch der Empowerment-Ansatz verstehen sich als Konzepte im Sinn des Kapitels 3.1. Dabei besteht eine inhaltliche Nähe des Empowerments zur Lebensweltorientierung:

„Mit ihren Forderungen nach Orientierung an den Stärken der Subjekte statt Defizitorientierung einerseits und Netzwerkorientierung andererseits knüpft die Empowermentdebatte an fachliche Diskurse, z. B. im Kontext des Konzepts der Lebensweltorientierung und/oder gemeinwesenorientierte Ansätze in der Sozialen Arbeit, an“ (Galuske 2007, S. 265).

Empowerment versteht sich dabei ausdrücklich nicht als Methode, sondern als eine professionelle Haltung (vgl. ebd.). Nach Galuske ist auch die alltagsorientierte sozialpädagogische Beratung eher ein konzeptioneller Ansatz als eine Methode. Es geht vorrangig um Ziele und Strukturbedingungen. Sie ist jedoch wenig konkret in Bezug auf technische und methodische Aspekte. Insofern scheint ein methodisches Weiterdenken dieser Ansätze geboten. Eine Strategie kann dabei eine Analyse und Diskussion therapeutischer Beratungsansätze für ihre Eignung in sozialpädagogischen Handlungssituationen sein, d. h. welche

Elemente dieser Verfahren in welchen Arbeitsformen übernommen werden können (vgl. ebd., S. 175).

Dieser Aufgabe widmet sich das folgende Kapitel für den Bereich der psychosozialen Onlineberatung in der Sozialen Arbeit.

3.3 Methoden der Onlineberatung

Neben den bereits erwähnten Methoden und Konzepten, die - abgesehen von der Lebensweltorientierung – des Öfteren Erwähnung in der Literatur zur Onlineberatung finden (z. B. Empowerment: Kostenwein/Weidinger 2006; Ressourcenorientierung: Weissenböck et al 2006, bke 2003, Risau 2004), sollen hier weitere Methoden berücksichtigt werden. Einen zentralen Stellenwert nehmen dabei die methodischen Konzepte der TelefonSeelsorge im Internet ein, leisteten die Autoren doch Pionierarbeit in der Adaption beraterischer Methoden auf die Bedingungen des Internets, insbesondere bei der E-Mailberatung. Zu nennen sind hier Textkompetenz als Teil der Sprachkompetenz, das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun, therapeutisches oder kreatives Schreiben, der klientenzentrierte Ansatz von Rogers und das von Knatz/Dodier entwickelte Vier-Folien-Konzept (2003, S. 142ff.).

3.3.1 Textkompetenz

In der Einführung zu dem Abschnitt „Methoden der Onlineberatung“ wurde bereits erwähnt, dass es etwas anderes ist, mit Texten auf Texte zu antworten als die Kommunikation von Angesicht zu Angesicht. Dieser Gedanke soll hier aufgegriffen werden.

Brunner schreibt dazu:

„Methodisch heißt das, dass ich vorerst einmal einem Text begegnen muss und nicht einer Person, wenn auch anzunehmen ist, dass dieser Text von

einer Person stammt. Der Text ist jedoch niemals die Person selbst, sondern Ausdruck und Produkt der Person, die ihn verfasst hat. Es geht also von der Methode her zunächst um die Erfassung eines Textes“ (ebd. 2006, S. 3).

Dies hat zur Folge, dass personenbezogene Methoden transformiert werden müssen. Es geht beispielsweise nicht um das Unbewusste der Person, sondern um das Unbewusste des jeweils vorliegenden Textes (vgl. ebd.). Schulte-Steinicke schreibt: „Hier wird es notwendig, dass ich nicht nur aufmerksam, sondern auch ‚zwischen den Zeilen‘ lese – eine Fähigkeit, die trainierbar ist“ (2002, S. 20). Entsprechende Lesetechniken für ein empathisches Textverständnis liefert danach der hermeneutische Ansatz (vgl. ebd., S. 23), d. h. die Kunst des Lesens und der Auslegung. Eine gründliche Auseinandersetzung mit dem Text, die Überprüfung vorläufiger Annahmen am Text und die Analyse einzelner Textteile spielen hier mit hinein und dienen der Erschließung des Sinns (vgl. Schoenke (b), www-Dokument). Nach Knatz meint Lesekompetenz

„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“ (2005, S. 6).

Schulte-Steinicke beschreibt folgende Technik, die den Besonderheiten dieser Kommunikation Rechnung trägt:

„Texte mehrfach zu lesen und dabei vom allgemeinen Eindruck zum Eindruck jeweilig besonderer Einzelheiten vorzustoßen. In der Online-Beratung gilt nicht anders, als im Lesen anderer, nicht einfach zu entschlüsselnder Texte die Notwendigkeit, einen Text – in diesem Fall den Text des oder der Ratsuchenden – mehrfach zu lesen. Eine Technik des Dreimal-Lesens könnte für eine Beraterin zum Beispiel so aussehen:

Im ersten Durchgang lasse ich den Text als Ganzes auf mich wirken.

Im zweiten Durchgang begeben mich auf Suche nach Hinweisen und Botschaften zu den Kernaussagen, wie sie möglicherweise in einzelnen Absätzen des Textes gegeben sind und bilde hierzu vorläufige Arbeitshypothesen – möglicherweise sogar in Form von Notizen.

Im dritten Durchgang suche ich diese Arbeitshypothesen zu überprüfen durch ‚Lesen von Satz zu Satz.‘ (ebd. 2002, S. 23).

Auch Knatz berücksichtigt ein ähnliches Textverständnis (2006, S. 6f.), das später im Zusammenhang mit dem Vier-Folien-Konzept erläutert werden soll.

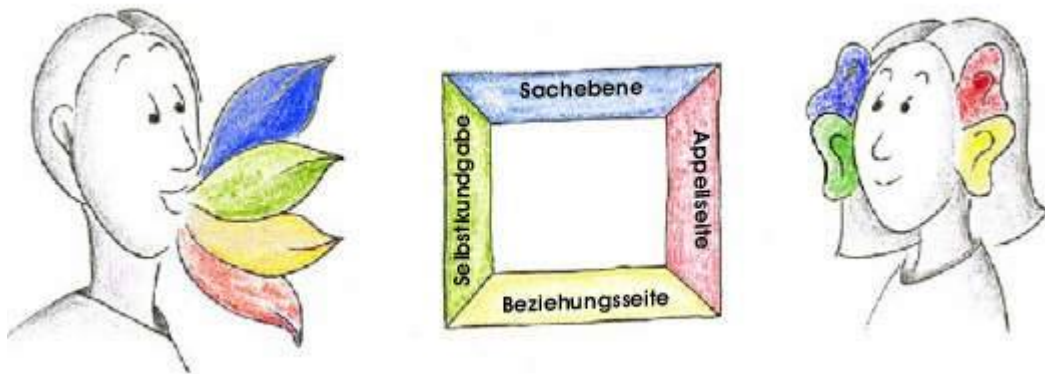
Die Berücksichtigung des Aspekts der Lesekompetenz führt untrennbar zu einem weiteren Bestandteil der Sprachkompetenz, der Schreibkompetenz.

Damit ist die Fähigkeit gemeint, „ein Thema situationsangemessen, zielgerichtet, bewusst und selbstständig in einem kohärenten, übersichtlich gegliederten Text [...] sprachlich angemessen zu entfalten“ (Schoenke (a), www-Dokument). Knatz bemerkt hierzu unter der Berücksichtigung der Onlineberatung: „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“ (2005, S. 6).

Zur Ausbildung von Textkompetenz und zum Verständnis von Gesprächs- oder Chatkommunikationen kann auch das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun (1981) beitragen, was im Folgenden erläutert wird.

3.3.2 Das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun

„Das Kommunikationsquadrat ist das bekannteste und inzwischen auch weit verbreitete Modell von Friedemann Schulz von Thun. Bekannt geworden ist dieses Modell auch als ‚Vier-Ohren-Modell‘“ (Schulz von Thun, www-Dokument):



Das Kommunikationsquadrat (ebd.)

Texte lassen sich zwischen realer Rezeption und intendierter Rezeption unterscheiden (vgl. Knatz/Dodier 2003, S. 66). „Die reale Rezeption eines Textes entscheidet über seine Wirkungen. Mit der Frage nach der intendierten Rezeption sind alle Textmerkmale im Blick, die darüber Aufschluss geben können, wie der Text verstanden werden sollte“ (ebd., S. 66f.). Dabei sind die vier Aspekte des Kommunikationsquadrats auch für Texte wirksam:

1. Sachebene/Sachinhalt, also das, worüber ich informiere, der Inhalt der Nachricht. Es geht um Daten, Fakten und Sachverhalte.
2. Selbstkundgabe/Selbstoffenbarung, also das, was ich von mir zu erkennen gebe. Dies sind Absichten, Gefühle, eigene Ansichten, mein Rollenverständnis, meine Nöte, etc.
3. Beziehungsseite, also das, was ich von dem anderen halte und wie wir zueinander stehen. Dies kann durch bestimmte Formulierungen ausgedrückt werden.
4. Appellseite, also das, wozu ich den anderen veranlassen möchte. Hierbei ist zu denken an die beabsichtigte Wirkung, z. B. Einfluss zu nehmen. Es geht um Wünsche, Appelle, Ratschläge, Handlungsanweisungen, Effekte, etc. Dies kann offen oder verdeckt geschrieben werden.

(vgl. Schulz von Thun, www-Dokument; Knatz/Dodier 2003, S. 67).

Übertragen auf die E-Mail-Beratung stellen sich entsprechend folgende Fragen:

- „Worüber will die Schreiberin, der Schreiber informieren?“ (Knatz/Dodier 2003, S. 67) oder „Was ist das Thema der Mail?“ (Knatz 2006, S. 5).
- „Was gibt die Schreiberin, der Schreiber von sich preis?“
- Was will die Schreiberin, der Schreiber, dass ich als Leser von ihm halte?
- Wozu will mich die Schreiberin, der Schreiber veranlassen?“ (Knatz/Dodier 2003, S. 67).

Dabei gelten die genannten Kriterien nicht nur für das Verständnis eines Textes/einer E-Mail, sondern lassen sich auch beim Verfassen einer entsprechenden Antwort berücksichtigen. Es stellen sich dann für den Berater etwa folgende Fragen:

- Was will ich sagen/was nicht?
- Was will ich von mir preisgeben/was nicht?
- Was soll der/die Ratsuchende von mir halten/was nicht?
- Was will ich erreichen/was nicht?

(vgl. ebd., S. 68).

Knatz schreibt, dass für die Beantwortung einer E-Mail die Möglichkeit besteht, alle vier Seiten mit in die Beratung einzubeziehen oder sich bewusst auf die eine oder anderen Ebene einzulassen und darauf zu reagieren (vgl. Knatz 2006 (b), S. 5).

Zu berücksichtigen ist bei dem eingangs angeführten Unterschied zwischen realer und intendierter Rezeption eines Textes noch die Tatsache, dass der Leser/Berater der Information die Bedeutung gibt. Wichtig ist, was im Berater als Wirkung des Textes entstanden ist und nicht das, was er denkt, das der Ratsuchende bei ihm entstehen lassen wollte (vgl. Knatz/Dodier, S. 71).

Welche Formen der Antwortmöglichkeiten es online außerdem gibt, sollen in den folgenden Kapiteln des therapeutischen Schreibens und beim Vier-Folien-Konzept aufgezeigt werden.

3.3.3 Therapeutisches/kreatives Schreiben und Schreiben als selbstheilender Prozess unter Berücksichtigung der Selbstaktualisierungstendenz von C. Rogers

„Die Idee des therapeutischen Schreibens [ist] in der deutschsprachigen Beratungs- und Therapieszene noch nicht sehr verbreitet“ (Schulte-Steinicke 2002, S. 10). Dennoch sind bei dieser Methode einige Vorteile zu nennen, die sie für die Onlineberatung interessant machen, u. a.:

- der Prozess des Schreibens selbst kann bereits eine befreiende und u. U. kathartische Wirkung haben („sich etwas von der Seele schreiben“) (vgl. ebd., S. 14f.).
- Die Methode ermöglicht ein jederzeitiges Eintreten in den Prozess des inneren Dialogs, der inneren Auseinandersetzung (vgl. ebd., S. 15).

Knatz/Dodier führen unter dem Titel „Schreiben als selbstheilender Prozess“ folgende Gedanken an (vgl. ebd., S. 123ff.):

Das Schreiben zwingt zur Reflexion des Geschriebenen. Dadurch entfaltet der Prozess des Schreibens eine Wirkung auf den Autor. Im Gegensatz zum Tagebuchschieben hat der Autor bei der E-Mailberatung nicht sich selbst, sondern einen außenstehenden Leser (Berater) im Blick, was ihn dazu zwingt, verständlich zu schreiben bzw. deutlich zu erklären. Die Wirkung des Schreibens ist dabei, dass der Autor das Selbstgeschriebene erneut ließt und sich selbst lesend besser versteht. Die erlebte und die dargestellte (bzw. erkannte) Welt werden gegenseitig abgeglichen. Es erfolgt eine Realitätsangleichung des erlebten Selbst an das erkannte Selbst (und umgekehrt) im Sinne der Rogers'schen Selbstaktualisierungstendenz (vgl. Weinberger 2004; Rogers 2004), also eine Angleichung der Realität an die Problemwirklichkeit des Autors mit ihren unter-

schiedlichen Sicht- und Erlebnisweisen (vgl. Knatz/Dodier 2003, S. 112). Durch eine Beschreibung der Problemlage wird sie anerkannt und in die Realitätswahrnehmung transferiert. Die Kluft zwischen innerem Erleben und Fühlen und dem Erkennen wird kleiner (vgl. ebd.). Diese Angleichung geschieht in der ftf-Beratung durch den Berater, der die Äußerungen des Klienten spiegelt. In der E-Mailberatung ist dieser Prozess allein durch den Klienten selbst möglich. „Der Selbstexplorationsprozess findet im Schreiben selbst statt, auf der Basis der Interaktion des Schreibers mit sich selbst“ (Knatz/Dodier 2003, S. 127). „Es ist ein Prozess, der am fruchtbarsten ist, wenn er ohne Einflussnahme von außen zustande kommt. Im Nachdenken, Schreiben, Umformulieren, Verwerfen und Neuschreiben, in diesem schrittweisen Sichannähern an eine darstellbare Realität liegt der eigentliche Gewinn, die Realitätsangleichung“ (ebd., S. 113). Die Autoren führen weiter aus:

In diesem Selbstexplorationsprozess nimmt der Berater eher die Funktion eines Supervisors ein, der dem weiteren Schreiben des Klienten seine eigene Wirksamkeit belässt und Probleme und Geschehnisse aus der Distanz reflektiert. Die Antwortmail des Beraters stellt dabei eine Rückschau und Auswertung der letzten E-Mail des Klienten und deren (Aus-)Wirkungen dar. Diese Rückschau bedingt einen Perspektivwechsel des Klienten, es kommt zu einer Bedeutungszuschreibung an das Vergangene, aus der eine Botschaft an das Heute abzuleiten ist. Diese Bedeutungszuschreibung hat wegweisenden Charakter. Da der Klient auf die Antwort des Beraters eine Antwort (zumindest innerlich) will und finden muss, kann eine Fortsetzung des selbstheilenden Prozesses erfolgen. Somit passt die hier beschriebene Wirksamkeit der E-Mailberatung exakt zum Konzept der Selbstaktualisierungstendenz von Rogers: Das Individuum hat in sich selbst riesige Quellen des Selbstverstehens, der Änderung seines Selbstkonzeptes, seiner Einstellungen und seines selbstbestimmten Verhaltens (vgl. ebd., S. 127ff.).

Diese Ausführungen bilden ein gutes Beispiel für eine Adaption beraterischer Methoden aus dem ftf-Setting auf die Onlineberatung. Die Grundlage des Rogers'schen Selbstaktualisierungskonzeptes wurde auf die E-Mailberatung über-

tragen und ohne Berater (!) weitergedacht. Der Berater bekommt die Funktion eines Supervisors zugeschrieben.

Ergänzend sei hier noch angemerkt, dass auch die drei Basisvariablen des Beraters in der Rogers'schen Gesprächsführung übertragbar sind auf die Kommunikation im Internet. Sie sind wichtiger Bestandteil einer guten Beziehung zwischen Berater und Klient und damit zentral für das Gelingen eines Entwicklungsprozesses: „Kongruenz, Empathie und Akzeptanz sind auch im Internet die wichtigen Methoden um in Kontakt und in einen Entwicklungsprozess zu kommen. Wie in der klassischen Beratung verwenden wir z. B. Methoden, wie die des aktiven Verstehens“ (Ploil 2006, S. 206).

Neben den o. a. Gedanken des selbstheilenden Prozesses sollen hier noch Überlegungen zur Formulierung einer Antwortmail nach dem Standardisierungsmuster von Schulte-Steinicke aufgelistet werden:

- „1. Ansprache des oder der Ratsuchenden
2. Spiegelung dessen, was wir, nach dem sorgfältigen Lesen von Text und Anliegendes oder der Ratsuchenden verstanden zu haben glauben
3. gegebenenfalls Versuch einer Deutung der Anliegen
4. gegebenenfalls konkrete Vorschläge und Ratschläge
5. Vorschlag für ein weiteres selbstreflexives Schreiben zur angesprochenen Thematik oder auch zu hiermit möglicherweise zusammenhängenden weiteren Themen einschließlich des Vorschlags entsprechender Schreibtechniken
6. erneute Spiegelung: Würdigung des bisherigen Entwicklungsganges der ratsuchenden Person, wie dieser womöglich in der Textserie des bisherigen ‚schriftlichen Gesprächs‘ sich dargestellt hat
7. Abschluss und Gruß“ (ebd. 2002, S. 35).

Diese Standardisierung ist unter formalen Gesichtspunkten zu betrachten, nicht unter inhaltlichen (vgl. ebd., S. 25). Wichtig hierbei ist, dass bei der Spiegelung, der Deutung und den Vorschlägen fragend formuliert wird (vgl. ebd., S. 26), um der Gefahr von Missinterpretationen des Textes entgegenzuwirken. So erhält der Ratsuchende bei Fehldeutungen die Gelegenheit zur Korrektur und bekommt nicht einfach eine Deutung/Diagnose aufgezwungen. Schulte-Steinicke betrachtet Punkt 5 gerade für die Onlineberatung als essentiell: die Fortführung des selbstreflexiven Schreibens (vgl. ebd.).

Auch Knatz/Dodier betonen die Gestaltung eines möglichst offenen Deutungsangebots bei der das Gefühlsleben in der Vergangenheit belassen werden soll und nicht auf die Gegenwart übertragen werden darf. Aus der Deutung der Vergangenheit besteht die Möglichkeit, eine Bedeutung für das Heute und eine Sinnzuschreibung für die Zukunft abzuleiten (vgl. ebd. 2003, S. 121).

3.3.4 Vier-Folien-Konzept

Das von Knatz/Dodier entwickelte Vier-Folien-Konzept (2003, S. 142ff.) ist für die Beantwortung von Beratungs-E-Mails konzipiert und soll hier vorgestellt werden. Dabei geht es insbesondere um die Gestaltung einer Erstantwort, viele der angeführten Punkte sind jedoch auch bei Folgemails anwendbar.

„Ziel [...] ist es einen gelingenden Kontakt zu schaffen der eine vorsichtige Annäherung an die Ratsuchende oder den Ratsuchenden formuliert, der Anliegen und Probleme benennt, aber auch offen und allgemein genug ist, um einladend zu sein für weitere Kontakte“ (Knatz 2006 (b), S. 6).

Den Unterschied zwischen realer und intendierter Rezeption des Textes berücksichtigend (s. Kap. 3.3.2) ist es wichtig, sich in Erinnerung zu rufen, dass die Bilder, die beim Lesen entstehen, die Bilder der Beraterin oder des Beraters sind und nicht die der Mailerin oder des Schreibers (vgl. ebd.).

Auch die asynchrone, zerdehnte Kommunikation muss bei Interventionen in der Antwortmail Beachtung finden (vgl. ebd.).

Die Autoren wählen das Bild von Folien, die gedanklich über die E-Mail des Ratsuchenden gelegt werden können und unter dem entsprechenden Gesichtspunkt betrachtet werden sollen.

In der ersten Folie geht es um die Wahrnehmung des eigenen Resonanzbodens des Beraters:

- „Was ist das erste Gefühl, das ich beim Lesen verspüre?
- Welche Bilder und Fantasien sind in mir beim Lesen der Mail entstanden?
- Halte ich das Problem für lösbar, auch per E-Mail, oder möchte ich lieber an eine Kollegin, Kollegen weiter verweisen?
- Was würde ich der Schreiberin, dem Schreiber spontan wünschen?
- Kann ich mir vorstellen, mit dieser Ratsuchenden, mit diesem Ratsuchenden in Beziehung zu treten?“

(Knatz/Dodier 2003, S. 143)

Hierzu gehören auch erste Eindrücke, Gedanken und Assoziationen. Wichtig ist die Frage, ob eine Beziehung zum Ratsuchenden von Seiten des Beraters möglich scheint. Gerade bei der E-Mailberatung ließe sich ansonsten die Beratungsanfrage an Kollegen weitergeben.

Die zweite Folie fragt nach dem Thema und dem psychosozialen Hintergrund:

- Was ist das Thema der Mail?
Dabei sollten die Schlüsselwörter unterstrichen werden.
- Bekomme ich ein Bild von der Mailerin, dem Mailer in ihrem eigenen sozialen Kontext (z. B. Alter, Geschlecht, Familienstand)
- Wo sehe ich Stärken und Schwächen des Ratsuchenden?

(vgl. Knatz/Dodier, www-Dokument)

Die dritte Folie ist die Diagnose:

- Was sind die Fragen oder Wünsche an mich als Berater?
- Ist das Ziel der Ratsuchenden klar?

- Was sind meine Hypothesen?
- Welche Fragen habe ich noch?

(vgl. ebd.)

Hier gilt es auch, die Hoffnungen und Erwartungen an die Beratung herauszufinden, es geht um eine Auftragsklärung (vgl. Knatz 2006 (b), S. 6).

In der vierten Folie geht es um die Antwort, die Intervention (vgl. Knatz/Dodier 2003, S. 143f): Bestandteile sind die Anrede und Einleitung mit einer Vorstellung der Beratungseinrichtung und/oder der Person des Beraters, die Beantwortung genereller Fragen (Vertraulichkeit, Sicherheit, etc.) sowie eine positive Wertschätzung für den Ratsuchenden, dass er sich seiner Problematik stellt und eine Problemlösung anstrebt. Zentraler Bestandteil der Antwort ist das Feedback, „indem mitgeteilt wird, was sowohl sachlich als auch emotional verstanden, oder nicht verstanden wurde. Bei der Formulierung ist darauf zu achten, dass Hypothesen und Vermutungen in Fragen gekleidet werden, um eine offene Kommunikation zu ermöglichen. Außerdem hat es sich als unterstützend erwiesen, Problemlösungswege aufzuzeigen und sie zu begründen, und dabei Alternativen offen zu lassen, aber auch das Angebot und die Grenzen deutlich zu machen. Eine nette Form des Beziehungsangebotes schafft oft ein an die Ratsuchende formulierter Wunsch, je kleiner, desto möglicher. Und last but not least; die Einladung zu einer Antwort.“ (Knatz 2006 (b), S. 6f)

Damit hat diese vierte Folie Ähnlichkeiten mit dem Standardisierungsmuster von Schulte-Steinicke (s. Kap. 3.3.3), die jedoch stärker den Aspekt des therapeutischen Schreibens betont. Die hier vorgestellte Interventionsform ist allgemeiner anwendbar.

Das Vier-Folien-Konzept berücksichtigt die Besonderheiten der Schriftsprache und der asynchronen Kommunikation und greift Aspekte der bisher angeführten Methoden der Onlineberatung auf. Zu nennen sind hier insbesondere die Bedeutung der Textkompetenz und der unterschiedlichen Kommunikationsebenen

nach Schulz von Thun, deren Berücksichtigung für diese Art der Beratung wesentlich ist.

Die im Kapitel 3.3 vorgestellten Methoden der Onlineberatung berücksichtigen schwerpunktmäßig die Besonderheiten der Kommunikation und Beratung per E-Mail als der am meisten verbreiteten Beratungsform (s. auch Kap. 2.2). Die Chatberatung wurde bereits im vorhergehenden Kapitel 3.2 bei den methodischen Gesichtspunkten mit einbezogen und es ließen sich vielfältige Verwendungen dieser Kommunikationsform in der Onlineberatung der Sozialen Arbeit aufzeigen.

Der folgende Abschnitt wirft einen Blick auf die strukturellen Aspekte der Onlineberatung, insbesondere auf die Angebotsstrukturen.

4. Strukturelle Aspekte der Onlineberatung

Der folgende Abschnitt widmet sich den strukturellen Aspekten der Onlineberatung. Nachdem im vorigen Hauptteil der Arbeit angeführt wurde, wie diese Form der Beratung in der Sozialen Arbeit methodisch zu gestalten ist oder gestaltet werden kann, sollen hier aus struktureller Sicht verschiedene Beratungsangebote im Internet beleuchtet werden. Dabei sind unterschiedliche Herangehensweisen möglich (vgl. Heiner 1994, S.62). Der Fokus dieses Teils der Arbeit liegt auf der Angebotsstruktur, also auf der Frage, welche Leistungen von den Einrichtungen erbracht werden in Verbindung mit ihrer Kooperationsstruktur. Hierbei geht es um die Zusammenarbeit eines Beratungsportal-Anbieters mit anderen Einrichtungen. Am Rande seien auch die Nutzerstruktur der Angebote erwähnt, also die Frage, wer durch die Beratung im Netz erreicht werden kann, und die Akzeptanzstruktur dieser Angebote.

Vor dem Einstieg in die Angebotsstruktur sollen einige sozialstrukturelle Gedanken zu Onlineberatungsangeboten im Hinblick auf die Nutzer angemerkt werden.

4.1 Sozialstruktur der Nutzer von Onlineberatung

Mittlerweile hat sich das Internet bei der Mehrheit der Bevölkerung (58% in 2006) zu einem zumindest gelegentlich genutzten Medium entwickelt (vgl. TNS Infratest/D21 2006, S. 10). Auch die Nutzergruppen werden sozial differenter. Dennoch lassen sich Schwerpunkte ausmachen. Besonders unter den Jugendlichen und jungen Erwachsenen sowie den Personen mit höherem Bildungsabschluss liegen die Zahlen besonders hoch (bis zu knapp 90%), während sie bei Personen über 50 Jahren und insbesondere über 60-jährigen sowie bei solchen mit Volksschulbildung ohne Lehre deutlich abnimmt (vgl. ebd., S. 12-14). Die

Praxis bestätigt entsprechende Relationen für die Onlineberatung. Hieraus lassen sich positive und negative Implikationen ableiten:

Positiv zu vermerken ist sicher die im Hinblick auf das Alter erweiterte Nutzerstruktur von Onlineberatungsangeboten gegenüber den ftf-Beratungsdiensten.

„Was über persönliche Beratungsangebote in Erziehungs- und Familienberatungsstellen bzw. Jugendämtern und auch über die Telefonberatung nur sehr begrenzt gelang, haben Email und Chatroom möglich gemacht. Viel Jugendliche nehmen ein Beratungsangebot via Internet an, da das WorldWideWeb Teil der Kommunikation ihres Alltags ist. [...] Infolge dessen stellen Jugendliche bzw. junge Erwachsene im Alter von 14-27 Jahren den Hauptteil (zwischen 2/3 und 3/4 je nach Erhebung, z. B. Well 2000, Pro Familia 2001) der User von einschlägigen Online-Beratungsangeboten. *Alltagsorientierung* mit der Option *präventiv* zu wirken [...] findet somit ihre Entsprechung“ (Hinsch/Schneider 2002, S. 26; Hervorhebung im Original) (s. auch Kap. 3.2).

Obwohl die Untersuchung bereits einige Jahre zurückliegt und die Nutzergruppen sich mittlerweile ausgeweitet haben (s. o.), stellen die hier genannten Jugendlichen und jungen Erwachsenen nach wie vor einen Großteil der Nutzer von Onlineberatungsangeboten dar. „Etwa Zweidrittel der Ratsuchenden sind in der Mailberatung jünger als 30 Jahre. Ratsuchende, die über 50 Jahre sind, melden sich nach wie vor selten“ (TelefonSeelsorge (a) o. J., www-Dokument). Ähnliche Zahlen liegen auch für die Chatberatung vor (vgl. TelefonSeelsorge (b) o. J., www-Dokument). Die Aidshilfe kommt zu vergleichbaren Ergebnissen: „Die Online-Beratung spricht in hohem Maße ein junges (sexuell aktives) Publikum an, fast 40 % der User sind unter 25 Jahre. Dies ist umso erfreulicher, weil junge Menschen die ‚klassischen‘ Beratungsangebote weitaus weniger nutzen. Weitere 45 % der User sind zwischen 25 und 39 Jahren. Über 70 % der Anfragen kommen von Männern, die ansonsten ja weit weniger Beratungsangebote nutzen als Frauen“ (Bock/Lemmen 2007, S. 9). Zumindest dieses Angebot spricht demnach neben der erweiterten Nutzergruppe der Jugendlichen und jungen Erwachsenen auch insbesondere Männer an. Insofern lässt sich nicht nur in Bezug auf die Alterstruktur sondern auch bei den Geschlechtern eine erweiterte Inanspruchnahme feststellen. Bei anderen Anbietern überwiegen je-

doch weibliche Ratsuchende (vgl. Pro Familia 2005, TelefonSeelsorge, www-Dokument).

Auf der anderen Seite sei hier jedoch auch kritisch angemerkt, dass Klein entgegen der Entwicklung zunehmend differenter Nutzergruppen des Internets für die Onlineberatungsangebote eine überproportionale In-Anspruchnahme durch höher gebildete Nutzer konstatiert (vgl. ebd. 2005, S. 4), die Internetberatung komme eher den Interessen von Gymnasiasten entgegen (vgl. ebd., S. 30). Auch Zenner/Oswald bestätigen die überproportionale Gewichtung höherer Bildungsabschlüsse in der Onlineberatung (vgl. ebd. 2006, S. 4). Um Beratung über das Internet auch für Hauptschüler zugänglicher zu machen, beschreibt Klein die Ausweitung von Chatangeboten, die in dieser Zielgruppe wesentlich beliebter wären als Emails und Foren (vgl. ebd., S. 27). Dem entgegen steht die Aussage, dass Chats durch die synchrone Kommunikationsstruktur v. a. Zielgruppen entgegenkommen, die sprachlich „fit“ sind (vgl. KIB, kib-bielefeld, S. 9).

Es zeigt sich, dass unter sozialstruktureller Sicht – hier vor allem die Altersstruktur - die Nutzergruppen von Beratungsangeboten in der Sozialen Arbeit ausgeweitet werden konnten. Gerade Jugendliche kommen nur selten in die institutionalisierte fff-Beratung, stellen aber eine Großgruppe in Onlineberatungsangeboten.

Dennoch bleiben im Sinne einer Allzuständigkeit der Sozialen Arbeit und ihrem Eintreten insbesondere für benachteiligte Bevölkerungsgruppen Forderungen offen. Die in der fff-Beratung häufiger vorzufindende und kritisierte Mittelschichtorientierung scheint auch online nicht wesentlich aufgeweicht zu werden, wenn v. a. Personen mit höherer Bildung die Angebote nutzen. Inwiefern Beratung in diesem Zusammenhang anders gestaltet werden könnte oder ob die Kommunikation mittels Schriftsprache hier einen nur schwer zu überwindenden Hinderungsgrund darstellt – beispielsweise bei Personen mit Migrationshintergrund, die sich z. T. besser mündlich als schriftlich verständigen können, ist hier abschließend nicht zu beantworten. Entsprechende Überlegungen bei der Kon-

zeption weiterer Onlineberatungsangebote oder Überarbeitung bestehender sind jedoch wünschenswert.

4.2 Angebotsstruktur verschiedener Onlineberatungsstellen

Unter dem Aspekt der Angebotsstruktur gilt es, zwei sich widersprechende Faktoren zu berücksichtigen: Anbieter von Beratung in der Sozialen Arbeit haben in der Regel eine örtliche oder regionale Zuständigkeit, was auch die Finanzierung von Angeboten betrifft. Nur ein weitaus geringerer Teil ist überörtlich organisiert. Dieses regionale Zuständigkeitsprinzip steht im deutlichen Gegensatz zu den Strukturen des World Wide Web, bei denen der Zugang zu einem Beratungsangebot aus der ganzen Welt möglich ist. Insofern stellt sich die Frage, ob und wenn ja, wie Nutzeranfragen gesteuert werden können und sollen sowie welche Strukturen dafür geeignet wären. Anders formuliert: Wird sich auch in der Onlineberatung die regionale Zuständigkeit umsetzen lassen oder gilt es hier neue Kooperationsmodelle zu finden?

In den folgenden Kapiteln wird sich zeigen, dass es hierauf unterschiedliche Antwortmöglichkeiten gibt.

4.2.1 Bundesweite Angebote

„[J]edes Angebot, das ins Internet gestellt wird, [ist] immer ein Angebot für das gesamte Sprachgebiet“ (Bock/Lemmen 2007, S. 5). Der obige Begriff der bundesweiten Angebote ist insofern auszuweiten auf den gesamten deutschsprachigen Raum. Er soll hier jedoch als Gegenüberstellung zu örtlichen/regionalen Angeboten weiter verwandt werden.

Zentrale Portalseiten eines Trägers

Viele Anbieter von Onlineberatung gehen von ähnlichen Annahmen aus, wie sie die TelefonSeelsorge beschreibt: „[Z]umindest auf der Nutzerseite [ist] eine lokale oder diözesane / landeskirchliche Begrenzung nicht durchführbar“ (TelefonSeelsorge (c), www-Dokument). „Deshalb macht es Sinn, Akteure [...] aus ganz Deutschland zusammen zu bringen, um den Ausbau qualitätsgesicherter Angebote voranzutreiben“ (Bock/Lemmen 2007, S. 3). Dies deckt sich mit den Forderungen des Arbeitskreises Online-Beratung: „Es ist aus Gründen der Nutzerfreundlichkeit und des leichteren Zugangs zu empfehlen, dass auf Bundes- und Länderebene zentrale Portalseiten für psychosoziale Beratung geschaffen werden“ (ebd. 2003, S. 5). Für zentrale Portalseiten sprechen weiter folgende Gründe:

„Zeitliche Ressourcen und fachliche Kapazitäten können gezielter genutzt werden. Durch Koordination und Kooperation verschiedener Einrichtungen unter einem gemeinsamen Dach ist die Arbeit viel besser planbar“ (Bock/Lemmen 2007, S. 5). Dies ist ein wichtiger struktureller Aspekt in Bezug auf die einzusetzende Arbeitszeit und die Ressourcen einer Einrichtung. Bei der Onlineberatung, insbesondere bei der Beratung per E-Mail, lässt sich die Anzahl und das erforderliche Arbeitsaufkommen nicht kontrollieren oder vorhersagen (vgl. Knatz/Dodier 2003, S. 37). „Der Zeitaufwand für die Beantwortung von Anfragen ist weniger gut planbar [als in der ftf- oder Telefonberatung] und kann großen Schwankungen unterliegen“ (Bock/Lemmen 2007, S. 3). Gerade kleine Einrichtungen mit geringen Personalressourcen können hier schnell an ihre Kapazitätsgrenzen stoßen. Ein leistungsfähiger Verbund mehrerer Einrichtung verteilt das Arbeitsaufkommen und verringert dadurch das Risiko der Überlastung. Engpässe einer Einrichtung können durch andere übernommen werden. Gleichzeitig stellt ein solcher Verbund regelmäßige und zeitnahe Bearbeitungszeiten sicher. Sofern thematisch unterschiedliche Einrichtungen am Angebot beteiligt sind, erhöht sich die Angebotsvielfalt und eine Schwerpunktbildung wird möglich.

Außerdem können durch derartige Angebote für alle beteiligten Einrichtungen gemeinsame Qualitätsstandards durchgesetzt werden, was die Transparenz für die Nutzer erhöht.

Ein weiterer Faktor bei zentralen Portalseiten ist der Ausschluss bzw. die Reduzierung von Mehrfachanfragen (vgl. TelefonSeelsorge o. J. (c), www-Dokument). Eine E-Mail wird nicht an beliebig viele einzelne Einrichtungen geschickt, sondern nur ein Mal an den zentralen Server.

Die Organisation dieser bundesweiten Angebote mit vielen angeschlossenen Einrichtungen erfolgt in der Regel von einer zentralen Koordinierungsstelle, einem Dachverband. Über diesen sind die einzelnen Einrichtungen vernetzt. Im Rahmen eines Kooperationsvertrags übernehmen sie einen bestimmten Anteil der Anfragen (vgl. Bock/Lemmen 2007, S. 6). Durch die bundeszentrale Arbeitsweise können so sehr leistungsstarke Beratungsangebote etabliert werden. Einige Beispiele sollen dies belegen:

Im Fall der erst 2005 in die Onlineberatung eingestiegenen Aidshilfe sind es 19 Einrichtungen mit 28 Beratern. In der virtuellen Beratungsstelle der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung werden ca. 80 Fachkräfte aus allen Bundesländern beteiligt, was zu einem umfassenden Chat-, E-Mail- und Forenangebot führt (vgl. Wikipedia 2007 (b), www-Dokument; bke o. J., www-Dokument). Die Ressourcen der TelefonSeelsorge bestehen aus über 7000 Ehrenamtlichen und 350 Hauptamtlichen in 105 Stellen, die damit auf die wachsende Nachfrage an Internetberatung reagieren können. 2005 waren davon 32 Stellen mit 278 Mitarbeitern an der E-Mailberatung beteiligt (vgl. ebd. o. J., www-Dokument), bei Pro Familia waren 2006 ca. 90 Onlineberater tätig (vgl. Wolz/Paschen 2006, S. 1).

Diese Angebotsstruktur bietet einen weiteren Vorteil:

Sie ermöglicht über das Intranet einen kollegialen Austausch des virtuellen Teams innerhalb eines für Ratsuchende nicht einsehbaren Forums. Dabei sind sowohl organisatorische als auch inhaltliche Fragen der Beratungsarbeit denkbar (vgl. Bock/Lemmen 2007, S. 7):

„Zu beobachten ist, dass das Vertrauen der Kolleginnen und Kollegen sehr gewachsen ist, was man daran merken kann, dass es im Laufe der Zeit immer selbstverständlicher geworden ist, bei besonders interessanten oder ‚kniffligen‘ Beratungen die Antworten in das Forum zu stellen und die Kolleginnen um Anregung und Kritik zu bitten. Dies ist sehr befruchtend für die Qualität der Arbeit und ermöglicht uns, dass wir zu bestimmten Themen alle ‚auf einem Stand‘ sind (ebd.).

Es ist leicht vorstellbar, dass in den Fällen solch umfassender Teams gute Reflexionsmöglichkeiten gerade zu ungewöhnlicheren Problemkonstellationen bestehen. Dies ist durch eine kleine Beratungsstelle in der Form nicht leistbar.

Daneben ist bei zentralen Portalseiten eines Trägers eine positive Profilierungsmöglichkeit gegeben, weil durch gemeinsame Bewerbung und einheitliche Darstellung als kompetente Internetberatung eine zentrale Portalseite als Aushängeschild dienen kann (vgl. ebd.).

Einen Nachteil stellt die Finanzierung derartiger Angebote dar. Sie ist in der Sozialen Arbeit in der Mehrzahl der Beratungsdienste regional organisiert. Hier sind die kommunalen Spitzenverbände, Landesjugendämter, Fachministerien und die Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege aufgefordert entsprechende Umlagefinanzierungen zu schaffen.

Besonderheiten der zentralen Portalseite von Kummernetz

Bei diesem Anbieter handelt es sich ebenfalls um ein zentrales Angebot für Deutschland, Österreich und die Schweiz. Das Portal bietet eine Mischung aus Selbsthilfenetzwerk und Beratungsstelle. Im Bereich der gegenseitigen Hilfe unterstützen sich Menschen in Foren, Chats und als Besonderheit mittels Zeichnungen (auch ein Aspekt, der sich methodisch untersuchen ließe). Passend zum Namen entsteht dabei ein tragendes, auffangendes Netz (vgl. Holschuh 2004, S. 5). Darüber hinaus bieten ehrenamtliche Mitarbeiter E-Mail- und Chatberatung an.

Weiterhin sind über das Portal auch institutionelle Beratungseinrichtungen erreichbar, die den Austausch mit professionellen Beratern ermöglichen. Somit ist Onlineberatung hier mit dem regen Austausch der gegenseitigen vernetzten Hilfe verknüpft. Dieser dient für einige Ratsuchende als Möglichkeit zur ersten Kontaktaufnahme, bei dem sie sich schrittweise in Foren informieren und so ggf. Vertrauen auch in eine Onlineberatung des Anbieters aufbauen können.

Aus struktureller Sicht der professionellen Onlineberatung, die Gegenstand dieser Arbeit ist, erscheint ein Gedanke besonders interessant: die Art der Einbindung professioneller Onlineberatungsstellen. Fachberatungsstellen und Internetseelsorgeeinrichtungen sind an dem Portal beteiligt. Dabei bietet Kummernetz die Technik, „um sich mit flexibel begrenzbaren Zeitkapazitäten einzuklinken. Für die Besucher/innen tauchen jeweils nur diejenigen Mitarbeiter/innen auf, deren dem System gemeldete Kapazitäten aktuell nicht erschöpft sind“ (ebd., S. 7). Die Struktur führt dazu, dass „[g]eringe Beratungskapazitäten in einzelnen Fachberatungsstellen [...] gebündelt werden [können]. Durch Kapazitätssteuerung wird es möglich, die Anzahl der Kontakte so zu steuern, dass sie sich weitgehend den individuellen zeitlichen Möglichkeiten anpassen lassen“ (ebd., S. 14).

Dieses System wirkt dem im vorigen Abschnitt beschriebenen Risiko der Überlastung entgegen. Auf der anderen Seite kann es für die Nutzer dadurch zu längeren Wartezeiten kommen, was nicht dem Medium Internet mit seinen schnellen und direkten Kommunikationsmöglichkeiten und dem Wunsch der Ratsuchenden nach unmittelbarer Hilfe entspricht. Je mehr Einrichtungen sich an einem derartigen Portal beteiligen, desto eher können Wartezeiten vermieden werden. Gerade für kleinere Einrichtungen erscheint diese Struktur sinnvoll.

Zentrale Portalseiten verschiedener Träger

1) Neben den o. a. bundesweiten Angeboten einzelner Träger gibt es weitere Organisationsformen in der Onlineberatung. Zum einen können „Beratungsstellen einer Trägergruppe [...] für eine größere Region - wie z. B. durch eine zent-

rale Portalseite eines Spitzenverbandes der freien Wohlfahrtspflege - ein gemeinsames Beratungsangebot machen“ (Arbeitskreis Online-Beratung 2003, S. 5). Hier liegt der Unterschied zu den bereits beschriebenen Angeboten darin, dass statt einem Träger eine Trägergruppe, z. B. Caritas, Diakonie, etc. das Portal betreibt. Gerade bei diesen Organisationen gibt es eine große Vielzahl unterschiedlicher Beratungsdienste und –institutionen. Wenn es gelänge, derartige zentrale Portalseiten zu etablieren, stellten sie sehr leistungsstarke Onlineberatungsangebote dar. Bis dato sind jedoch nur einzelne regionale Verbände an der Onlineberatung beteiligt. Ein erster Ansatz, wenn auch eher auf regionaler Ebene, stellt das Beratungsportal „Helpline“ dar, das bundesweit über die Seite www.das-beratungsnetz.de erreichbar ist. Hier sind verschiedene Fachdienste des Caritasverbandes Mainz e. V. an der Beratung beteiligt, z. B. das Gemeindepsychiatrische Zentrum, die Schuldnerberatung, die Suchtberatung, Beratung für Frauen in Notlagen, Schwangerenberatung, etc. Eine Übertragung dieses Angebots auf Bundesebene erschiene viel versprechend. Hier könnte das Gesamtspektrum der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege abgebildet werden.

Nach außen wäre ebenfalls eine Profilierungsmöglichkeit gegeben. Der Verband könnte sich entsprechend seines Selbstverständnisses positionieren. Bei dieser Konstellation ist ein einheitlicher Außenauftritt möglich.

2) Anders ist dies bei einer weiteren Angebotsform zentraler Portalseiten:

Das im deutschsprachigen Raum zurzeit umfassendste Beratungsportal ist das-beratungsnetz (www.das-beratungsnetz.de). Bereits 2004 nennt Risau die Zahl von rund 500 gemeinnützigen Beratungseinrichtungen, die an diesem Portal beteiligt sind (ebd., S. 301). Somit sind hier alle erdenklichen Themen der psychosozialen Onlineberatung vertreten, es gibt regelmäßige Themenchats von beteiligten Einrichtungen und vielfältige Möglichkeiten der Chat-, E-Mail und Forenberatung. Durch die vielen angebotenen Beratungsstellen können Ratsuchende schnell Hilfe erhalten.

Einen großen Vorteil stellt diese Organisationsstruktur für die Beteiligung kleiner Anbieter dar. Eine kleine Beratungsstelle kann alleine nur schwer ein eigenes

Onlineberatungsangebot etablieren. Es besteht die Gefahr, dass sie entweder aufgrund geringer Nachfrage und Verlinkung von den Suchmaschinen kaum gefunden wird oder dass sie bei guter Arbeit zu stark nachgefragt und überlastet wird. Die Einbindung einer solchen Stelle in ein großes leistungsfähiges Portal bietet die Gelegenheit, ein qualifiziertes aber zeitlich begrenztes Angebot zu unterhalten.

Dieses umfangreiche Angebot hat in Bezug auf die o. g. Profilierung jedoch auch Nachteile. Es lässt sich nicht von einem einheitlichen „Produkt“ oder einer „Marke“ sprechen. Das Vertrauen, das viele Menschen in die „Marken“ der christlichen Kirchen (Caritas, Diakonie) oder in andere bekannte gemeinnützige Einrichtungen haben, ist hier nicht direkt auf das gesamte sehr divergente Angebot übertragbar. Der Ratsuchende muss sich erst aus der Vielzahl eine für ihn vertrauenswürdige und passende Einrichtung aussuchen.

Auch wenn es der stärkeren Navigation bedarf, ist ein derartiges Portal dennoch sehr zu begrüßen. Es lässt sich evtl. mit einer Art Branchenbuch für psychosoziale Beratung vergleichen, bei dem der Ratsuchende mit wenigen Klicks nicht nur die Information über verschiedene Anbieter bekommt, sondern bereits in deren Beratungszimmer steht.

3) Eine weitere Möglichkeit zentraler Portalseiten verschiedener Träger stellen zielgruppen- oder themenspezifische Angebote dar. Ein gutes Beispiel ist die Seite drugcom.de. Hieran sind bundesweit Einrichtungen der Sucht- und Drogenhilfe beteiligt. Die Seite bietet umfassende Informations- und Selbsttestmöglichkeiten und die Gelegenheit zahlreiche beteiligte Beratungsstellen per E-Mail oder Chat zu kontaktieren.

Derartige Portale bieten sich insbesondere bei stark scham- oder angstbesetzten Themen an, wie dies bei illegalem Drogenkonsum häufig der Fall ist. Bundesweite themenspezifische Portale sind ebenso bei speziellen Problemen, die nur einen kleinen Teil der Bevölkerung betreffen, z. B. seltene Erkrankungen, sinnvoll. Dadurch erhalten die Betroffenen die Gelegenheit zum gegenseitigen Austausch und zur Unterstützung. Bei Bedarf können sie sich an einen Berater wenden. In diesem Zusammenhang erscheinen vor allem Gruppenchats auf-

grund ihrer Unterstützungsfunktion sowie Foren zur Information und Unterstützung besonders hilfreich.

Auch von Seiten der Berater ist ein bundesweiter Zusammenschluss zum fachlichen Austausch begrüßenswert (vgl. Klampfer 2005, S. 5).

Anbindung an ftf-Beratungsstellen

Bisher wurden die genannten Angebote unter dem Aspekt zentraler Portalseiten betrachtet. Es gilt jedoch, einen weiteren Punkt zu bedenken. Nach Forderungen des Arbeitskreises Online-Beratung soll

„[d]ie Internet-Beratung [...] an die vorhandenen Beratungsdienste angebunden werden. Es ist nicht intendiert, eine Parallelstruktur von Diensten ausschließlich für Internet-Beratung zu entwickeln (sogenannte virtuelle Beratungsstellen). Die Internet-Beratung ist in Verbindung mit örtlichen Anbietern von Beratung zu erbringen, damit einfache Überleitungsmöglichkeiten zwischen Internet-Beratung und face-to-face Beratung gesichert werden können“ (ebd. 2003, S. 6).

Bei den beschriebenen Angeboten eines Trägers ist dies zumeist begrenzt der Fall. Wenn wie bei der TelefonSeelsorge bundesweit 32 Stellen beteiligt sind, so ist dies zunächst eine hohe Zahl. Dennoch reicht sie bei weitem nicht aus, um Ratsuchende der Onlineberatung ohne Weitervermittlung an einen Kollegen in die ftf-Beratung zu übernehmen. Es gibt bei diesen Angeboten bislang keine Möglichkeit, eine lokale Beratungsstelle direkt zu kontaktieren, die Verteilung der Anfragen läuft zentral. Die regionalen Beratungsstellen verfügen teilweise zwar über eine Homepage mit Kontaktadresse, eine Onlineberatung ist auf diesem Weg jedoch nicht geplant. Diesen Aspekt reflektiert die TelefonSeelsorge: „Auch eine zusätzlich lokale Darstellung wäre [...] möglich. Orientierungshilfen in diesem Sinne sind notwendig, um die jeweiligen Bedürfnisse mit den entsprechenden Angeboten zielgerichtet zusammenzubringen“ (ebd. o. J. (c), www-Dokument).

Die bisherige Angebotsstruktur macht noch keinen Übergang von der Onlineberatung in die ftf-Beratung ohne Beraterwechsel möglich (es sei denn durch gro-

ßen Zufall). Dennoch wissen die Onlineberater eines Portals um ihre Kollegen in den verschiedenen Regionen und können zumindest einen Kontakt herstellen, der die Hemmschwelle der ftf-Beratung verringern kann. Ein nahtloser Übergang ließe sich nur bei einem breiten Ausbau der Onlineberatung bewerkstelligen. Dies ist wünschenswert, aber noch lange nicht erreicht.

Die hier beschriebenen größeren Beratungsportale einer Trägergruppe könnten, um sich der lokalen Erreichbarkeit einen Schritt zu nähern, zusätzlich über einen regionalen Postleitzahlenfilter gesteuert werden, ohne dabei die vernetzte bundesweite Angebotsstruktur aufzugeben (vgl. Arbeitskreis Online-Beratung 2003, S. 5). „Der/die Internetnutzer/in kann somit selbständig über die Inanspruchnahme örtlicher Beratungsstellen und/oder überregionaler Angebote im Internet entscheiden“ (ebd.).

Eine Ausnahme stellt das-beratungsnetz.de dar. Durch die vielen z. T. auch kleineren beteiligten Einrichtungen lassen sich auch regionale Beratungsstellen finden und entsprechend kontaktieren.

4.2.2 Regionale Angebote

In der Onlineberatung überwiegen die überregionalen, zentralen Portalseiten mit den genannten Vorteilen. Einzelne regionale Anbieter haben zwar teilweise eine Homepage mit Kontaktdaten, eine professionelle Onlineberatung mit entsprechender fachlicher Qualifikation ist jedoch selten Bestandteil der Angebotsstruktur. Es gibt aber auch andere eher regional ausgerichtete Konzepte. Einige Gedanken dazu sollen hier vorgestellt werden.

Zenner/Oswald beschreiben die Ergebnisse eines Modellprojekts Onlineberatung von sieben Diözesen in Deutschland. Das Projekt stellt damit kein regionales Angebot dar. Dennoch schildern die Autoren einige regionale Auswirkungen 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.“ (ebd. 2006, S. 2f.).

Das Beispiel zeigt, dass entgegen den Strukturen des weltweiten Internets durchaus eine regionale Gewichtung möglich ist. Durch gezielte Werbung in den örtlichen Medien lassen sich so ortsbezogene Beratungsseiten einrichten mit entsprechender Schwerpunktsetzung.

Die Verwendung eines Postleitzahlenfilters hat ebenfalls einen örtlich begrenzenden Effekt. Hier sollte aber eine Verlinkung zu bundesweiten oder anderen regionalen Angeboten erfolgen, um Ratsuchenden außerhalb des eigenen Postleitzahlenbereichs ebenfalls ein Angebot machen zu können (vgl. Arbeitskreis Online-Beratung 2003, S. 5).

Die Aufnahme örtlicher Onlineberatungsangebote in Städteportale bildet eine weitere Gelegenheit der regionalen Schwerpunktsetzung. So schreiben Hinsch/Schneider:

„Es wäre doch durchaus vorstellbar, dass sich die Berater/Therapeuten einer Region auf einer Internetseite präsentieren und darüber per E-Mail oder auch per Chat angesprochen werden können. Auf diese Weise könnte auch die Passung zwischen Ratsuchendem und Berater verbessert werden, die ja in der Praxis oft ein Problem darstellt“ (ebd. 2002, S. 27).

Gerade bei derartigen Beratungsportalen besteht die Chance, die Ressourcen verschiedener sozialer Dienste im Rahmen der örtlichen Netzwerkarbeit zu nutzen (vgl. Arbeitskreis-Onlineberatung 2003, S. 6). Hier sind die Anbieter in ein soziales Netzwerk eingebunden, das vielfältige Verknüpfungen ermöglicht. Solche regionalen Beratungsportale könnten im Sinne einer lebensweltorientierten Sozialen Arbeit (s. Kap. 3.2.1) eine wichtige Funktion übernehmen. Zu fordern ist in diesem Zusammenhang eine sinnvolle Verlinkung, so dass ein aufeinander abgestimmtes Internet-Beratungsangebot, eine „Stadt vernetzter Hilfe und Beratung“ (Holschuh 2004, S. 14) entsteht.

Diese Ausführungen zeigen, dass die eingangs von Kapitel 4.2 gestellte Frage, ob die Onlineberatung das bisherige Zuständigkeitsprinzip Sozialer Arbeit beibehalten kann oder ob es hier neuer Kooperationsmodelle bedarf, nicht einseitig beantwortet werden kann. Die großen und leistungsstarken Onlineberatungsangebote sind zentral organisiert, bei vielen bekannten Einrichtungen innerhalb eines Dachverbandes. Dennoch bieten sich auch kleineren Einrichtungen mit begrenzten Kapazitäten Chancen auf qualifizierte Beratungsangebote. Dies kann entweder innerhalb eines leistungsfähigen Netzes (z. B. das-beratungsnetz.de) erfolgen oder in den regionalen Bezügen z. B. eines Städteportals. Gegenwärtig liegt der Schwerpunkt auf zentralen Portalseiten. Im Sinne der Lebensweltorientierung und einer Verknüpfung von Online- und fff-Beratung ist daneben auch ein Ausbau regionaler Angebote zu fordern und zu fördern.

Eine sinnvolle Verlinkung hat daneben einen weiteren strukturellen Aspekt nicht nur für regionale Anbieter. Beratung beinhaltet u. a. auch die Weitergabe und Einordnung von Informationen. Eine Verlinkung zu entsprechenden Seiten, die die Informationen enthalten ist online leicht durchführbar. In diesem Zusammenhang kann auch an eine Sammlung häufig gestellter Fragen (FAQs) oder an spezielle Forenseiten gedacht werden. Diese Verlinkung kann zu einer teilweisen Entlastung der Berater führen, da sie weniger Routineanfragen bekommen.

4.3 Was bringt die Onlineberatung der Beratung vor Ort? - Auswirkungen einer neuen Beratungsform

Im vorigen Kapitel wurde bereits die Forderung des Arbeitskreises Online-Beratung erhoben, dass Onlineberatungsangebote stets mit ftf-Beratungsangeboten verknüpft sein sollen. Die Umsetzung dieser Forderung soll einen ggf. vom Ratsuchenden gewünschten Übergang zwischen den Beratungsformen erleichtern. Dass diese Übergänge auch tatsächlich nachgefragt werden, beschreiben u. a. Zenner/Oswald: „Die Ergebnisse unserer Erhebung bestätigen, dass Onlineberatung kein solitäres und allumfassendes Angebot ist, das andere Beratungs- und Therapieformen überflüssig macht“ (ebd. 2006, S. 13). Hirsch/Schneider bemerken hierzu,

„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 Vorbehalte 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“ (ebd. 2002, S. 26).

Auch Wenzel beobachtet Tendenzen, dass ftf-Beratung immer häufiger medial eingeleitet oder in Form von Nachbetreuung ausgedehnt wird (ebd. 2006, S. 20). Dies bestätigen Wolz/Paschen für pro familia: „Häufig kommen Klienten inzwischen persönlich in die pro familia Beratungsstellen, die vorher schon online Informationen gesucht oder psychosoziale Unterstützung in Anspruch genommen haben“ (ebd. 2006, S. 3).

Die Angaben zeigen, dass zunehmend mehr Ratsuchende sich zunächst online orientieren und Kontakte knüpfen und erst in einem zweiten Schritt u. U. bereit sind, eine ftf-Beratung in Anspruch zu nehmen. Sollte sich dieser Trend ausweiten, könnte es mittelfristig einen Strukturnachteil bedeuten, keine Onlineberatung anzubieten.

Mehrere Autoren berichten neben den positiven Effekten des Übergangs zwischen beiden Beratungsformen auch von verbesserten Bedingungen der ftf-Arbeit durch die Onlineberatung.

So schreibt Ince, dass sie online im Gegensatz zur ftf-Beratung häufig Rückmeldungen für ihre Arbeit durch die Nutzer bekomme. Durch dieses Feedback ließe sich die Beratungsqualität steigern und weiterentwickeln.

Nock führt Vorteile der kollegialen Fallreflexion an. Sie arbeitet in der E-Mailberatung nach dem 4 Augen-Prinzip, d. h. dass jede E-Mailantwort von einem Kollegen gegengelesen wird. Dies ist ihrer Ansicht nach

„das effizienteste, lehrreichste, und zeitaufwendigste Qualitätskriterium zugleich. Es vermeidet Missverständnisse, hilft, auf das Wesentliche zu Fokussieren, man lernt ständig dazu, hört neue Ideen und Ansätze [...]. Bei kaum einem f2f – Fall hat man so eine Fallreflexion, wie man es durch das Gegenlesen von Anfragen erhält“ (ebd. 2006, S. 7).

Hier führt die Onlineberatung ebenfalls zu einer verbesserten Beratungsqualität, die sich auch auf die ftf-Beratung auswirken kann.

Ähnlich positive Auswirkungen führen auch Bock/Lemmen an (vgl. ebd. 2007, S. 7). Darüber hinaus berichten sie:

„Themen, die durch die koordinierte Internetberatung schneller sichtbar werden, können zeitnaher thematisiert und auch in den Beraterteams vor Ort besprochen werden. So profitieren auch Kolleginnen und Kollegen, die in der persönlichen oder telefonischen Beratung tätig sind“ (ebd., S. 8).

Die verbesserten Kooperationsstrukturen von Anbietern zentraler Portalseiten wirken sich ebenfalls vorteilhaft aus. So führen Bock/Lemmen für die Aidshilfen aus:

„Durch die Koordination der virtuellen Beratungsstelle durch den Dachverband DAH ist dieser wieder „näher am Geschehen“ und bekommt unmittelbar mit, mit welchen Themen Beraterinnen und Berater online und vor Ort konfrontiert sind. Der persönliche Kontakt bei den jährlichen Treffen verbessert auch den Kontakt unter den verschiedenen Aidshilfen und dem Dachverband DAH. So ist die Kooperation für beide Seiten – Dachverband und regionale Aidshilfe befruchtend“ (ebd.).

Die stellenübergreifende kollegiale Kommunikation wird demnach gefördert.

Es zeigt sich, dass die Einrichtung eines Onlineberatungsangebots im Gegensatz zu den Befürchtungen mancher Praktiker positive Auswirkungen auf das bestehende Beratungsangebot haben kann. Hierbei ist insbesondere die Vernetzung aller Beteiligten zu nennen, was zu einer engeren Kooperation führt. Auch für den kollegialen Austausch erweist sich diese noch relativ junge Beratungsform als gewinnbringend. Nicht zuletzt ist aus Nutzerperspektive der Übergang zu ftf-Beratungen erleichtert, was sich vorteilhaft auf ihre Inanspruchnahme auswirkt.

5. Fazit

Die vorliegende Arbeit hat gezeigt, dass Onlineberatung als ein hochwertiges Beratungsangebot neben der ftf-Beratung bestehen kann. „Online-Beratung ist als eigenständiges Feld der (psychosozialen) Arbeit ebenso ernst zu nehmen, wie die Arbeit in einer realen Beratungsstelle“ (Kühne 2006, S. 2). Diese noch relativ junge Beratungsform wird dementsprechend als Ergänzung, nicht als Ersatz betrachtet. Folglich ging es hier nicht um die Frage, ob Onlineberatung in der Sozialen Arbeit sinnvolle Verwendung finden kann. Allein die starke Nachfrage entsprechender Angebote durch die Nutzer und die dabei immer wieder geäußerten positiven Rückmeldungen können als Legitimationsgrund ausreichen. Es sollte stattdessen gezeigt werden, welche Onlineberatungskonzepte sinnvoll erscheinen, welche Angebotsstrukturen diese Einrichtungen aufweisen und wie methodisch gearbeitet werden kann und sollte. Die Arbeit steht damit im Zusammenhang zu aktuellen Qualitätsdebatten in der Onlineberatung.

Diese Überlegungen wurden vor dem Hintergrund angestellt, dass es sowohl in der Onlineberatung als auch in der ftf-Beratung derzeit zwei voneinander getrennte Professionalisierungsdebatten mit unterschiedlichen Inhalten gibt. Weil jedoch einige Forderungen aus der ftf-Beratungsdiskussion auch online anwendbar scheinen und damit mögliche Impulse für die Weiterentwicklung des Beratungsangebots geliefert werden können, wurde diese Diskussion mit in die Arbeit aufgenommen.

Onlineberatung in der Sozialen Arbeit ist nicht trennbar von der face-to-face Beratung. Die heute tätigen Onlineberater beziehen ihre Erfahrungen und Kompetenzen aus der täglichen Arbeit vor Ort. Entsprechend lässt sich eine Abhandlung über diese moderne Form der Beratung auch nur vor dem Hintergrund der ftf-Beratung sehen. Daher wurde einleitend der Beratungsbegriff bestimmt. Daneben stellte sich die für die Kompetenzen der Sozialarbeiter/Sozialpädagogen wichtige Frage nach der Abgrenzung zur Psychotherapie. Diese Frage spielt wesentlich in den Professionalisierungsdiskurs der Beratung

in der Sozialen Arbeit mit hinein. Hier fordern die Autoren ein eigenständiges Profil für den Tätigkeitsbereich „Beratung“. Zentrale Aspekte aus dieser Debatte wurden im methodischen Hauptteil der Arbeit in Bezug zur Onlineberatung gesetzt. Zuvor diente der Abschnitt „Onlineberatung“ der Einordnung dieser noch relativ jungen Beratungsform und der Erklärung ihrer zentralen Bestandteile und Charakteristika.

Im Hauptteil der Arbeit ließen sich einige Methoden des Professionalisierungsdiskurses (s. o.), insbesondere das Konzept der Lebensweltorientierung von Thiersch, auf die Beratung per Internet übertragen. Diese Betrachtung weicht von den üblichen eher therapeutisch geprägten methodischen Diskussionen der Onlineberatung ab und stellt neue Gedanken in den Raum. Da diese Konzepte jedoch auf der Handlungsebene zu kurz greifen, wurden weitere beraterische Methoden ergänzend untersucht. Besonders geeignet für eine Übertragung auf die Onlineberatung erscheinen die Methode des kreativen Schreibens und das Vier-Folien-Konzept.

Ein zweiter Teil der Arbeit analysierte strukturelle Aspekte von Onlineberatungsangeboten. Neben einer kurzen Abhandlung über ausgewählte sozialstrukturelle Faktoren wurden bestehende Angebote in bundesweite und eher regional organisierte Portale unterschieden. Die Besonderheiten, Vor- und ggf. Nachteile dieser Strukturen wurden aufgezeigt. Den Abschluss bildeten einige Anmerkungen über die Auswirkungen der Onlineberatung auf die Einrichtungen vor Ort unter der Frage: Was bringt die Onlineberatung der Beratung vor Ort? Es konnten neben Vorteilen für die Nutzer auch positive Auswirkungen für die Anbieter dieser Dienste ausgemacht werden. Die Nutzer profitieren von der Erleichterung des Erstkontakts, was wiederum die Ratsuchenden häufiger in die ftf-Beratung einmünden lässt. Dies ist ebenfalls ein Vorteil für die Anbieter dieser Dienste. Als weitere positive Punkte sind hier auch der kollegiale Austausch und eine stärkere Vernetzung der Hilfsangebote zu verzeichnen.

Als Zusammenfassung der vorliegenden Betrachtungen lässt sich behaupten, dass es für einige Einrichtungen zumindest mittelfristig einen Strukturnachteil darstellen wird, keine Onlineberatung anzubieten. Onlineberatung stellt „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“ (Zenner/Oswald 2006, S. 1) – oder zugespitzt formuliert:

„Heute gilt: Was nicht im Internet ist, ist nicht in der Realität“ (ebd.)

Literaturverzeichnis

Das Literaturverzeichnis teilt die zitierten Texte nicht nach Print- und Internet-Quellen auf, weil beide Medien als gleichwertig angesehen werden. Eine Unterteilung birgt immer die Gefahr einer – bewussten oder unbewussten – Bewertung in „besser“ oder „schlechter“. Eine solche Bewertung soll hier vermieden werden, denn heutzutage stellt auch das Internet eine seriöse Plattform für die Veröffentlichung wissenschaftlicher Arbeiten dar.

Literatur:

Arbeitskreis Online-Beratung (2003): Rahmenempfehlungen zu Qualitätsmerkmalen der Internet-Beratung.

http://www.kinderschutzzentren.org/pdf/internetberatung_qualitaetsstandards.pdf. Zugriff: 20.04.07.

Baumann, U./Perrez, M. (1998): Lehrbuch Klinische Psychologie – Psychotherapie. Band. 1. Bern u. a.

Bengel, S. et al: (2002): Beratungsverständnis – eine Diskussionsgrundlage. In: Beratung aktuell, Zeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung.

Heft 1 – 2002. Paderborn.

www.beratung-aktuell.de/b-verstaendnis.pdf. Zugriff: 17.04.07

Bock, W./Lemmen, K. (2007): Die Online-Beratung der Aidshilfen – regionale Kompetenz unter einem Dach. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Inszenierungen. 3. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6 – April 2007.

Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke) (Hrsg.) (2003): Online-Beratung. Hilfe im Internet für Jugendliche und Eltern. Materialien zur Beratung. Band 11. Fürth.

Bundeskongress für Erziehungsberatung (bke): Elternberatung.

<https://www.bke-beratung.de/User/>. Zugriff: 28.04.07

- Brunner, A. (2005): wienXtra-jugendinfo rat&hilfe Forum. Erfahrungen von vier Jahren mit einem moderierten Jugendforum. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Felder von Online-Beratung. 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3 - September 2005.
- Brunner, A. (2006): Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Methodik in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4 – September 2006.
- Bundesgesundheitsministerium: „Fragen Sie Clara!“:
<http://www.die-gesundheitsreform.de/index.html>. Zugriff 23. März 2007.
- Christl, F. (2000): Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: Batinic, B. (Hrsg.): Internet für Psychologen. 2. Aufl., Göttingen. S. 549-566.
- Cornell Universität: „Ask Uncle Ezra“. <http://ezra.cornell.edu/ask.php>. Zugriff: 20.04.07
- Deutsche Gesellschaft für Beratung (DGfB): Beratungsverständnis.
www.dachverband-beratung.de/pa_060711jmt/Dokumente_06.htm. Zugriff: 17.04.07
- Deutsche Gesellschaft für Onlineberatung (DGOB):
<http://p23894.typo3server.info/index.php?id=13&L=0&type=1>. Zugriff: 03.05.07
- Döring, N. (1999): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen.
- Ehlers, S. (2003): Psychosoziale Beratungsgespräche. Ältere Menschen in Krisensituationen begleiten. München; Jena.
- Eimeren, B. v./Frees, B. (2006): ARD/ZDF-Online-Studie 2006. Schnelle Zugänge, neue Anwendungen, neue Nutzer?
www.ard-werbung.de/showfilephtml/eimeren.pdf?foid=17746. Zugriff: 28.04.07.
- Engel, F. (2002):Beratung im Zeitalter der technischen Reproduzierbarkeit. In: Nestmann, F./Engel, F. (2002) (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen. S. 135-155.

- Engel, F. (2004): Beratung und Neue Medien. In: Nestmann, F. et al (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 1. Tübingen. S. 497-508.
- Forum Beratung in der DGVT (2001): Frankfurter Erklärung zur Beratung. In: Nestmann, F./Engel, F. (2002) (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen. S. 335-339
- Frommann, A. (1990): Was geschieht eigentlich in Beratungen? In: Brunner, E. J./Schönig. W. (Hrsg.): Theorie und Praxis von Beratung. Freiburg. S. 28-40.
- FSP, Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (2003): Kompetenzprofil der Psychologischen Online-BeraterInnen. "Kompetenzprofil der Psychol.Online-BeraterInnen", erarbeitet von: Andermatt, Flury, Eidenbenz, Lang, Theunert.
<http://onlineberatungen.com/Kompetenzprofil-KOB.pdf>. Zugriff: 03.05.07.
- Galuske, M. (2007): Methoden der sozialen Arbeit. Eine Einführung. 7., ergänzte Aufl., Weinheim; München.
- Geißler, K. A./Hege, M. (1995): Konzepte sozialpädagogischen Handelns. Ein Leitfaden für soziale Berufe. Weinheim; München.
- Gesellschaft für wissenschaftliche Gesprächspsychotherapie (GwG) e.V.: www.gwg-ev.org/download/diegwg-therapie-vs-beratung.gif. Zugriff: 22.04.07.
- Großmaß, R. (2004): Psychotherapie und Beratung. In: Nestmann, F. et al (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 1. Tübingen. S. 89-101.
- Heiner, M. (1994): Erfahrungen aus der Evaluationsberatung. Konsequenzen für ein Fortbildungs- und Qualifizierungskonzept. In: Heiner, M. (Hrsg.): Selbstevaluation als Qualifizierung in der sozialen Arbeit: Fallstudien aus der Praxis. Freiburg im Breisgau. S. 56-78.
- Hinsch, R./Schneider, C. (2002): Evaluationsstudie zum Modellprojekt „Psychologie und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet – Onlineberatung.“
<http://www.beranet.de/content/artikel/downloads/0.568729001061916955EvaluationsstudieOnlineberatungfinal.pdf>. Zugriff: 21.04.07.

- Hintenberger, G. (2006): *taschentuchrein* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Methodik in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2 - September 2006.
- Holschuh, U. (2004): Praxisbericht „Kummernetz“ vernetzte Hilfe und Beratung im Internet. In: Beratung aktuell, Zeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung, Heft 01-2004. Paderborn.
<http://www.beratung-aktuell.de/kummernetz.pdf>. Zugriff: 18.04.07.
- Ince, R. (2006): Vorteile und Stärken der Online-beratung im Bereich der Straffälligen- und Opferhilfe. Unter besonderer Berücksichtigung des Aspektes der Anonymität des Ratsuchenden, am Beispiel der Online-Beratung des Vereins NEUSTART Österreich. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 10 - März 2006.
- Klampfer, F. (2005): Per Mausklick in die Supervision. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Felder von Online-Beratung. 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6 - September 2005.
- Klein, A. (2005): Online-Beratung für alle? Themenfelder, Unterstützungsmuster und Reichweiten nutzbasierter Beratung.
<http://www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineBeratungfueralle.pdf>.
Zugriff: 28.04.07
- Knatz, B. (2005): Rat und Hilfe aus dem Internet – Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Felder von Online-Beratung. 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2 – September 2005.
- Knatz, B. (2006 (a)): Qualitätsstandards für die Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5 - März 2006.
- Knatz, B. (2006 (b)): Methodische Konzepte der TelefonSeelsorge im Internet. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Methodik in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 3 – September 2006.

- Knatz, B./Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart.
- Kompetenzzentrum Informelle Bildung (KIB) (2003): Qualität von Online-Beratung. Eine erste Analyse verschiedener Anbieter. Universität Bielefeld. www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineberatungVergleich.pdf. Zugriff: 28.04.07
- Kostenwein, W./Weidinger, B. (2006): sexbox – Von den Anfängen bis heute (1998-2006). In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 9 – März 2006.
- Kühne, S. (2006): Qualität und die Rechte von KlientInnen in der Onlineberatung. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Methodik in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2 – September 2006.
- Lang, J. (2002 (a)): Onlineberatung ist anders. Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform. Vortrag am Weiterbildungskongress der „Kinderschutz-Zentren“, Köln.
http://onlineberatungen.com/Onlineberatung_anders.pdf. Zugriff: 17.04.07.
- Lang, J. (2002 (b)): Wie nutzt die Psychologie die neuen Medien: Beispiel Online-Beratung. Abstract eines Vortrages am Kongress in Brixen 2002.
http://onlineberatungen.com/Kommunikation_Onlineberatung.pdf. Zugriff: 28.04.07
- Lang, J. (2005 (a)): Paarberatung online. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Felder von Onlineberatung. 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 4 – September 2005.
- Lang, J. (2005 (b)): Online-Beratung: Erfahrungen – Überlegungen – Entwicklungen. BSO-Journal 4/2005.
http://onlineberatungen.com/OB_BSO4_2005.pdf.
- Mall, V. (2003): Das Internet als Kommunikationsforum für suizidgefährdete Adoleszenten. Diss.
<http://edocs.tu-berlin.de/diss/2003/mall-vera.pdf>. Zugriff: 28.02.06. Zugriff am 27.04.07 nicht mehr möglich.

- McLeod, J. (2004): Counselling – eine Einführung in Beratung. Tübingen.
- Nestmann, F. (2004): Ressourcenorientierte Beratung. In: Das Handbuch der Beratung. Band 2. Tübingen. S. 725-734.
- Nestmann, F./Engel, F. (2002): Beratung – Markierungspunkte für eine Weiterentwicklung. In: Nestmann, F./Engel, F. (Hrsg.): Die Zukunft der Beratung. Tübingen. S. 11-51.
- Nestmann, F./Sickendiek, U. (2001): Beratung. In: Otto, H.-U./Thiersch, H. (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik. 2. Aufl., München. S. 140-152.
- Nock, B. (2006): Erfahrungsbericht Onlineberatung des MDA basecamp. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 8 – März 2006
- Petzold, M. (2006): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Methodik in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6 - September 2006.
- Ploil, E. (2006): Personzentriertes Arbeiten im Internet. Interview mit Eleonore Ploil. In: Gesprächspsychotherapie und Personzentrierte Beratung. 37. Jahrgang, Heft 4 – Dezember 2006. S. 206-207.
- Pro Familia (2001): Email-Beratung. Pro Familia Online. Auswertungen 2001. Erstellt von K. Becker.
<http://www.sextra.de/main.html?page=1195> oder
<http://www.sextra.de/dl/Auswertung%202001.pdf>. Zugriff: 01.05.2007
- Pro Familia (2005): Email-Beratung. Pro Familia Online. Auswertungen 2005. Erstellt von K. Becker.
<http://www.sextra.de/main.html?page=1195> oder
<http://www.sextra.de/dl/Auswertung.sextra.2005.pdf>. Zugriff: 01.05.07.
- Psychatrienet: www.psychatrie.de/data/pdflec/00/00/320_32.pdf . Zugriff: 01.03.06. Zugriff am 27.04.07 nicht mehr möglich.

- Risau, P. (2004): Gut beraten im Internet? Chancen und Grenzen der Online-Beratung von Opfern sexueller Gewalt. In: Müller, W./Scheuermann, U. (Hrsg.): Praxis Krisenintervention. Ein Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. Stuttgart. S. 300-310.
- Rogers, C. R. (2004): Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychologie. 14. Aufl., Frankfurt.
- Sauer, J./Retaiski, H. (2002): Beratung. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge (Hrsg.): Fachlexikon der sozialen Arbeit.. 5. Aufl., Stuttgart; Köln. S. 119-122.
- Schmidt, B. (2001): Suchtprävention bei konsumierenden Jugendlichen. Weinheim; München.
- Schoenke, E. (2007 (a)): Didaktik sprachlichen Handelns. 4. Vorlesung. Handlungsfähigkeit beim Verfassen schriftlicher Texte: Schreibkompetenz. www-user.uni-bremen.de/~schoenke/lg-edu/vgl4.html. Zugriff: 28.04.07.
- Schoenke, E. (2007 (b)): Didaktik sprachlichen Handelns. 5. Vorlesung. Handlungsfähigkeit bei der Rezeption schriftlich übermittelter Texte: Lesekompetenz. www-user.uni-bremen.de/~schoenke/lg-edu/vgl5.html. Zugriff: 28.04.07.
- Schröder, A. (2004): Psychologie und Beratung. In: Nestmann, F. et al (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 1. Tübingen. S. 49-60.
- Schulte-Steinicke, B. (2002): Hilfe auf den ersten Klick. Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet. In: Arbeitsmaterialien Medientagungen Köln 2002. http://www.kinderschutzzentren.org/ksz_a-material-medientagung.html. Zugriff: 28.04.07.
- Schulz von Thun, F. (1981): Miteinander reden 1 – Störungen und Klärungen. Reinbeck bei Hamburg.
- Schulz von Thun, F. (2004): Das Kommunikationsquadrat. <http://www.schulz-von-thun.de/mod-komquad.html>. Zugriff: 23.04.07

- Schwarzer, C./Buchwald, P. (2001): Beratung. In: Krapp, A./Weidenmann, B. (Hrsg.): Pädagogische Psychologie. Ein Lehrbuch. 4. Aufl., Weinheim. S. 565-601.
- Sickendiek, U. et al (2002): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze, 2. überarb. und erweit. Aufl., Weinheim; München.
- Stimmer, F. (2000): Grundlagen des Methodischen Handelns in der Sozialen Arbeit. 2. Aufl., Stuttgart.
- TelefonSeelsorge (o. J. (a)): TelefonSeelsorge im Internet –Statistik Mailberatung.
http://www.telefonseelsorge.de/hintergrund/statistik_internet.htm. Zugriff: 27.04.07.
- TelefonSeelsorge (o. J. (b)): TelefonSeelsorge im Internet – Statistik Chatberatung.
http://www.telefonseelsorge.de/hintergrund/statistik_chat.htm. Zugriff: 27.04.07.
- TelefonSeelsorge (o. J. (c)): TelefonSeelsorge – Konzept der Beratung im Internet.
<http://www.telefonseelsorge.de/beratung/internet/konzept/>. Zugriff: 27.04.07.
- Thiersch, H. (2004): Lebensweltorientierte Soziale Beratung. In: Das Handbuch der Beratung. Band 2. Tübingen. S. 699-708.
- Thiery, H. (2005): Von der Telefonseelsorge zur Beratung im Netz.
www.jff.de/dateien/Telefonseelsorge_bis_Onlineberatung.pdf. Zugriff: 17.04.07.
- TNS Infratest/Initiative D21 (Hrsg.) (2006): (N)ONLINER Atlas 2006. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland.
<http://www.nonliner-atlas.de/archiv.asp>
- Tossmann, P. (2006): Onlineberatung: Ein Instrument der sekundären Drogenprävention. In: Gesprächspsychotherapie und Personenzentrierte Beratung. 37. Jahrgang, Heft 4 – Dezember 2006. S. 223-228.
- Weinberger, S. (2004): Klientenzentrierte Gesprächsführung. Weinheim.

- Well, F. v. (2000): Psychologische Beratung im Internet: vergleichende psychologische Untersuchung traditioneller Beratungsangebote mit der Internet-Beratung – unter ergänzender Berücksichtigung der „Internet-Sucht“. Diss. Bergisch Gladbach.
- Weissenböck et al (2006): Standards in der Onlineberatung – erarbeitet von den Einrichtungen *ChEck iT!* (A), Partypack (D) und kids-hotline (D). In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3 – März 2006.
- Wenzel, J. (2006): Qualitätsmanagement mit integriertem Datenschutzmanagement bei Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Methodik in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4 – September 2006.
- Wimmer, A. (2002): Datensicherheit – Medienkompetenz als Grundlage für kompetente Onlineberatung.
http://www.kinderschutz-zentren.org/lebenshilfe/wimmer/vortrag-wimmer-Dateien/v3_document.htm, Folie 25. Zugriff: 27.04.07.
- Wikipedia (2007 (a)): <http://de.wikipedia.org/wiki/Onlineberatung>. Zugriff: 17.04.07.
- Wikipedia (2007 (b)): Virtuelle Beratungsstelle der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung.
http://de.wikipedia.org/wiki/Virtuelle_Beratungsstelle_der_Bundeskonferenz_%C3%BCr_ErziehungsberatungZugriff: 27.04.07.
- Wolz, E./Paschen, H. (2006): www.sextra.de - Vom Aufklärungsprojekt für Jugendliche zur psychosozialen Online-Beratungsstelle für alle Altersgruppen.
<http://www.sextra.de/sextra.2006.pdf>. Zugriff: 01.05.07.
- Zenner, B./Oswald, G (2006): Online-Beratung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung. Eine Erhebung des Modellprojekts Onlineberatung der katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK). In: e-beratungsjournal.net. Schwerpunktthema: Qualitätskriterien und Qualitätsmanagement in der Online-Beratung. 2. Jahrgang, Heft 1 – März 06

Zimmermann, L. (2002): Globale Virtualität. Mail-, Chat- und Foren-Beratung im internationalen Vergleich. In: Benke, K. (Verein wienXtra) (Hrsg.): F1. Bericht zur Fachtagung. S. 26.

Erklärung

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Benutzung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe. Sämtliche Entlehnungen und Anlehnungen sind unter Quellenangabe kenntlich gemacht. Die Arbeit hat in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsstelle vorgelegen.



Darmstadt, 28.06.2007

(Holger Rott)