

6. Jahrgang, Heft 1, Artikel 8 – April 2010

... auf Augenhöhe: Rundumblicke zur Peer-Online-Beratung

Karlheinz Benke

Zusammenfassung

Peer Beratung bezieht sich nicht bloß auf die Arbeit von und mit Menschen im ähnlichen Lebensalter sondern auch von jenen mit ähnlichen Lebenskontexten, was in beiden Fällen entsprechende Ausbildungen einfordert. Allerdings zeigt sich der Online Beratungsalltag diesbezüglich in vielen Schattierungen und Qualitätslevels und dies nicht zuletzt deswegen, weil Wissenschaft, Forschung und BildungsanbieterInnen aktuelle Querschnittsarbeitsfelder wie ‚Online Kommunikation und -Beratung‘ bzw. der ‚Virtualität‘ an sich als Lebens- und Arbeitsbereich nach wie vor kaum öffentlich über Angebote Aufmerksamkeit zollen. Wie sieht also zum einen der aktuelle wissenschaftliche Umgang mit dieser Thematik bspw. in österreichischen Bildungs- und Forschungseinrichtungen aus? Welche Ressourcen schlummern dabei in den jugendlichen Online BeraterInnen selbst Jugendliche online beraten und dazu eine Antwort verfassen? Was kann daraus für den Status Quo der (Peer)Online Beratung geschlossen werden?

Keywords

Peer-Online Beratung, Peer-Beratung, Peer-Education, Beratungsprozess, Peer Counseling, Ausbildung von Peer-(Online) BeraterInnen

Autor

- **Mag. Dr. Karlheinz Benke, MAS**
- (Reform)Pädagoge, Erziehungshelfer, Berater von Personen und Systemen f2f wie online, Sozialzentrumsleiter
- Lehraufträge ‚Online-Beratung‘ (FH Campus Wien – Sozialarbeit) und „Kommunikation in der Online-Beratung“ (Alpen Adria Universität Klagenfurt – Institut für MKW) sowie Lektorat „Lebensraum Virtualität - Virtueller Raum“ (FH Dornbirn – Transversale LV)
- Pädag. Leiter des Lehrgangs „[Digitale Beratung]. online beraten“ der Arge Bildungsmanagement in Wien (ab 2010)
- Mitglied im Redaktionsteam des e-beratungsjournals (www.e-beratungsjournal.net)
- Mitglied im Organisationsteam von ‚[F1] - Fachtagung zu Jugendforen, E-Mail-Beratung und Online-Kommunikation‘ (Wien 2002)
- Diplomarbeitbetreuungen (Fokus: Virtuelle Räume) FH Campus Wien (Ottinger 2007: „Soziale Ungleichheiten in der Informationsgesellschaft...“ et al.)
- Fachbücher und Veröffentlichungen zu den Themenbereichen virtuelle Räume und postmoderne Lernkulturen (u.a. Forschungsförderung durch das Wissenschaftsreferat der Stadt Wien), Kind-; Jugend- und Familienthemen
- **Kontakt:** Schlossweg 14/3
A- 8734 Großlobming
Tel.: +43 (0)3512 44186
E-Mail: karlheinz.benke@gmx.at
Web: www.karlheinz-benke.at

1. Peer-Beratung (Überblick)

Wenn man von Peer(s) spricht, dann scheint eigentlich alles klar zu sein. Peers sind oder meint Jugendliche. Doch so (einfach) ist es nicht. Denn selbst der Grundsatz ‚Gleiche informieren Gleiche‘ lässt unserem Denken und Handeln über die Begrifflichkeit einen rest-theoretischen Spielraum. Unter dem Aspekt ‚Was ist gleich‘ eröffnet sich nämlich ein weites Spektrum an Definitionsmöglichkeiten von ‚Peer‘-Beratung (peer, engl.: Gleichgestellter, Ebenbürtiger), aus dem hier zwei sich ergänzende Aspekte gegenübergestellt werden:

„Eine Peer Group ist eine Gruppe von (gleichaltrigen) Personen, die gleiche Werte innerhalb desselben sozialen Systems leben.“ (BMWfJ)

„Peer-Beratung (peer = engl. gleichrangig, ebenbürtig) umfasst die Begleitung und Beratung von Menschen mit Beeinträchtigungen durch Menschen mit Beeinträchtigungen.“ (www.help.gv.at)

Ein „Peer to Peer Support“ (p2p) impliziert die Unterstützung von

- Menschen im ähnlichen **Lebensalter** (Jugend, SeniorInnen,..) ebenso wie die von
- Personen in ähnlichen **Lebenskontexten** (Menschen mit Beeinträchtigungen,...).

Sie kann aus beiden Zugangsweisen heraus eine ideale Ergänzung zur ExpertInnen-Beratung sein und ihren Teil zu einer Lösungsfindung für die Lebensfragen ‚ihrer‘ jeweiligen Zielgruppe beitragen.

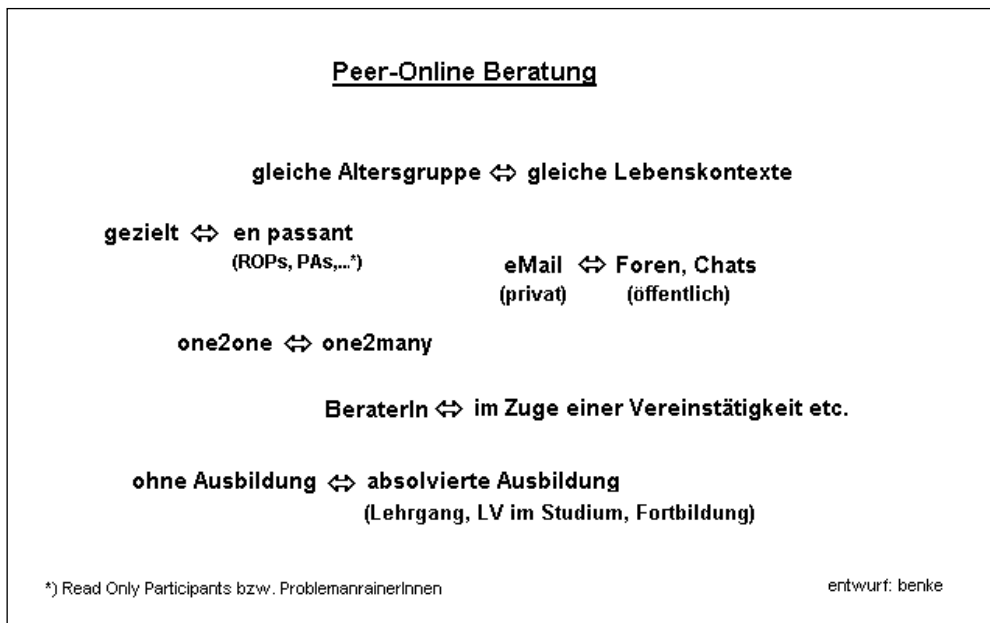


Abbildung 1: Peer-Online Beratung und ihre Optionen

Aus welchen Aspekten und unterschiedlichen Blickwinkeln sich jeweils der Terminus Peer-Online Beratung (vgl. Abbildung 1 oben) verstehen lässt, zeigt sich schlussendlich auch in seinem breiten Spektrum von Einsatzmöglichkeiten. Diese reichen von Peer-Online Beratung über Peer-Mediation in Schule bzw. am Arbeitsplatz bis hin zum Peer-Online Coaching (Karrierecoaching, Mentoring) – für Studierende wie Berufstätige.

Wobei in diesem Prozess wichtig ist, dass nicht nur die SymptomträgerInnen bzw. ‚HalterInnen‘ des Problems an sich profitieren, sondern vor allem auch jene Gruppe, die zahlenmäßig den viel größeren Anteil einnimmt: die ROPs (Read Only Participants) oder auch PAs (ProblemanrainerInnen nach Benke) genannt, die nicht mittelbar oder selbst vom Problem betroffen sind, sondern sich etwa für jemanden in ihrem Bekanntenkreis informieren (wollen) (vgl. Benke, 2007, S. 85ff.).

Die wohl interessanteste Frage in diesem Zusammenhang ist, welche Qualifikationen bzw. Spezial-Ausbildungen BeraterInnen im Allgemeinen und Peer BeraterInnen im Speziellen wohl realiter aufweisen?

Hier scheint tatsächlich eine Diskrepanz im Zeitpunkt der Aus- und Weiterbildung vorzuliegen: währenddessen Peer BeraterInnen noch vor ihrem tatsächlichen Arbeitsbeginn eine eigene maßgeschneiderte Schulung erfahren, beraten viele BeraterInnen online noch häufig ohne entsprechend ausgewiesenes ExpertInnenwissen. Denn es ist mittlerweile zwar Standard, dass Online BeraterInnen allgemein aus einem sozialarbeiterischen, beraterischen oder psychologischen Bereich stammen – doch vielfach eben ohne spezielle Zusatzausbildungen in Sachen Online-Kommunikation oder gar Online-Beratung. Was ein simpler Blick auf gängige Online-Beratungshomepages und deren Beratungsmitglieder beweisen kann und auch diese angesprochene ‚Ausbildungs- und Qualifikationsdiskrepanz‘ vom Wunsch- zum Ist-Zustand sehr rasch deutlich und fassbar macht. (Und durchaus auch eine Tür öffnen kann, für vermeintliche ProfessionistInnen.)

Was zum einen daran liegt, dass es (zumindest in Österreich) nur wenige öffentlich bekannte, adäquate Fortbildungsangebote [1] gibt, zum anderen gegenwärtig selbst auf universitärer, wissenschaftlicher Ebene Inhalte zu beiden Arbeitsfeldern noch „kaum eine Verankerung in der Hochschulausbildung erfahren“ haben und dies speziell in der Sozialen Arbeit „offensichtlich völlig verschlafen“ wurde (Huth-Hildebrandt & Will, 2009, S. 40 bzw. 48). Nur wenige Fachhochschulen oder Universitäten erkennen also den virtuellen Raum als Handlungsfeld ihrer Studierenden wie der Sozialen Arbeit generell auch ohne Abstriche an und zollen diesem über entsprechende Lehrveranstaltungsangebote Rechnung – und wenn, so ist dies am individuellen Engagement, Zugang und Weitblick der jeweils verantwortlichen Lehrgangs- und Studien(gangs)leiterInnen fest zu machen.

Sie bedienen damit zugleich das große Interesse der Studierenden – und zwar nicht bloß deswegen, weil selbige bereit sind „solche Beratungsformen selbst anzunehmen, sondern auch sich für diese Berufsform zu qualifizieren. Besonders jüngere Menschen, die sich noch in der Ausbildungs- und Studienphase befinden

und an den Computer und einem Teil-Leben gewöhnt sind, begeistern sich für das Thema und sehen darin eine Chance, Menschen erreichen zu können, die ansonsten den Beratungs- und Betreuungsangebote eher fern bleiben“ (Huth-Hildebrandt & Will, 2009, S. 40). Ein großer Anteil unter den Studierenden nützt und anerkennt damit den virtuellen Raum ja als Kommunikations- und Kulturraum und wandelt ihn somit von einer „parallel-world“ in ihre „all-in-one-world“ (Benke 2009) um.

Sutterlütte (2009, S. ii) etwa resümiert ein wenig resignierend in seiner Arbeit ‚Sozialarbeit und/oder virtuelle Welten?‘ „dass es sehr wohl einen Handlungsbedarf für SozialarbeiterInnen in virtuellen Welten“ gibt, diesem Bedarf eine fehlende Angebotspalette an Lehrveranstaltungen gegenübersteht, denn:

„Abgesehen von der Selbstdarstellung sozialer Institutionen und den Bereich Online-Beratung ist Sozialarbeit in virtuellen Welten quasi noch nicht vertreten. Auch wurde im ‚neuen‘ Medium Internet weder ein vorhandener Handlungsbedarf noch die neuen Möglichkeiten für die Sozialarbeit wahrgenommen. Dazu müsste offenbar erst ein Verständnis bzw. Zugang geschaffen werden, sollen virtuelle Welten von der Sozialarbeit wahrgenommen werden.

Dieses Verständnis zu schaffen liegt entweder in den Händen der Politik, welche die Sozialarbeit steuern soll, oder bei der Sozialarbeit selbst, die diesen Bedarf an Gesellschaft und Politik weiterleitet. Daher ist die Sozialarbeit aufgefordert, darauf zu reagieren. Umgekehrt darf jedoch angenommen werden, dass es noch lange dauern wird, bis die Politik einen sozialarbeiterischen Handlungsbedarf in virtuellen Welten von sich aus feststellt.

Wie wenig virtuelle Welten von der Seite der Sozialarbeit wahrgenommen werden, zeigt unter anderem die Ausbildung für SozialarbeiterInnen. Die virtuelle Welt Internet wird in Bezug auf einen Handlungsbedarf für die Sozialarbeit in keinem Pflichtfach thematisiert. Die Thematik wird etwa nur in Wahlpflichtfächern wie Online-Beratung behandelt.

Virtuelle Welten sollten als eigenständiges Handlungsfeld der Sozialarbeit anerkannt werden, wodurch dieser Bereich auch einen festen Platz in der Ausbildung erhalten würde. Dadurch würde nicht nur ein Bewusstsein über virtuelle Welten geschaffen, sondern zusätzlich der Umgang mit neuen Medien gefördert werden.

Aus sozialarbeiterischer Sicht spricht nichts gegen eine Nutzung und Präsenz in virtuellen Welten“ (Sutterlütte, 2009, 86ff.).

Angebote wie die einsemestrigen Lehrgänge ‚Online Beratung‘ (seit 2004 am ifp in Wien) bzw. ‚[Digitale Beratung]: online beraten‘ (ab 2010 an der Arge Bildungsmanagement in Wien) entsprechen zwar den Forderungen nationaler Fachverbände (DGOB, ÖGOB, FSP etc.), scheinen dabei in Österreich selbst noch eher ‚Exoten‘ zu sein, währenddessen andere AnbieterInnen auf dem Bildungsmarkt ihren Beitrag zur ‚Nachwuchsförderung‘ noch nicht einmal erkannt haben bzw. ihn hierzulande ungebremst ignorieren.

2. ‚p2p-support‘ (Hinblick)

Prinzip wie Methodik jeder Peer-Beratung – verstanden als Modell und pädagogischer Arbeitsansatz (vgl. Englmaier, 2005, S. 50f. bzw. Hartel, 2008) – ist unbestritten die Tatsache, dass

- Jugendliche manchmal leichter und besser von Jugendlichen lernen,
- die täglichen Probleme und Sorgen ähnlich gelagert sind,
- sie dieselbe Sprache sprechen und
- online die Hemmschwelle und das Schamgefühl gegenüber schambesetzter Themen sinkt bzw.
- beide Seiten aufgrund ähnlicher Vorlieben und Vorstellungen ein ähnliches Verständnis von Werten, Normen und Verhaltensweise haben.

Beratende in ähnlichen Lebensaltern oder -lagen können also eine der Lebenswelt der Ratsuchenden nahe Sichtweise einbringen und auf dem Hintergrund ihrer eigenen Erfahrungen auf Fragen antworten. Ihr Verständnis für die jeweilige Situation ist zumeist höher und die durchaus „reale“ Erfahrung ist und bleibt, dass etwa gerade Jugendliche mit bestimmten Fragen, Problemen und Sorgen von Gleichaltrigen in der Regel besser umgehen können als Erwachsene.

Virtuelle best-practice-Beispiele aus dem deutschen Sprachraum sind dabei unbestritten die Pioniere von kids-hotline.de bzw. auch u25-freiburg.de oder youth-life-line.de. Im Fall dieser Peer-Beratungen online heißt dies: Jugendliche im Alter von 14 bis etwa 25 Jahren, die für ihre Aufgabe als Online BeraterIn speziell geschult und ausgebildet werden und welchen eine professionelle BeraterIn zur Seite steht. Eine so verstandene Peer-Education wird in den letzten Jahren vor allem in Schulen und Jugendzentren eingesetzt und berührt als Modell breit gestreute Themen ‚jugendlicher‘ Lebensbereiche wie HIV und AIDS, Aufklärung, Drogen, Sucht bis hin zu Themen wie ‚realen‘ Konflikten, Rassismus und gesellschaftspolitischen Fragen. Warum also nicht auch online?

Eine Frage, die sich auch Englmaier (2005, S. 51) im Zuge ihrer Arbeit stellt und dazu resümiert: „Peer-Education funktioniert, wie man an Praxis-Beispielen erkennt, ebenso in der Online-Beratung. (Fach-)Informationen, Tipps, Ratschläge und Angebote von jugendlichen BeraterInnen werden bei den jugendlichen Rat Suchenden sehr gut angenommen. Die Stärken der Peer-Education finden sich folglich auch in der Online-Beratung“, denn Peer-to-Peer-Beratung verstanden als „Beratung auf Augenhöhe“ bedeutet eine hohe Akzeptanz bei den Hilfesuchenden und eine Priorisierung der eigenen (knapperen aber mittelbareren) Lebenserfahrung und Sichtweisen Gleichaltriger gegenüber der erwachsenen Fachlichkeit.

Sinn und Zweck einer Online Beratung unter Gleichen liegt – und einmal mehr bei Menschen mit Beeinträchtigungen – darin, dass Peer-Online BeraterInnen ihre Zielgruppe dabei unterstützen, ein Leben mit mehr Selbstbestimmung, Eigenverantwortung, Chancengleichheit und Würde führen zu können. Was real wie virtuell erfolgen kann, wie immer wieder Projekte gemeinnützigen Trägern und Universitäten, aber auch Privatpersonen und Selbsthilfeinitiativen demonstrieren.

"Ich möchte Gleichaltrigen meine Hilfe anbieten,
denn ich weiß wie stärkend und nützlich es ist
eine Person zu haben die versucht einen zu verstehen."
Mira, 17, Peerberaterin

3. Ausbildung von Peer-BeraterInnen (Einblick)

„Was bedeutet es, einen Text zu lesen und zu interpretieren? Was bedeutet es – ohne jemanden zu kennen – eine Antwort, auch zeitversetzt, auf eine Problemanfrage zu schreiben, sodass dies eine Antwort ist, die den Anfragenden dann noch anspricht? [...] Wie mache ich mir ein Bild vom anderen, den ich nicht sehen kann, der mir anonym als ein Schreibender, eine Schreibende, gegenübertritt? Wie bin ich sensibel gegenüber meinen eigenen Bildern des Bildes vom anderen, der für mich gar nicht sichtbar ist? All dies wird in Schulungen – wenn überhaupt – bisher nur in Ansätzen vermittelt. Hinzu kommt, dass Beraterinnen und Berater in der Praxis überwiegend allein gelassen sind und es keine kontinuierlichen Annsprechpartner für sie gibt. Weiterbildungen anhand der Fragen, die sich in der täglichen Praxis ergeben, finden nicht statt“ (Huth-Hildebrandt & Will, 2009, S. 47).

Nun, ganz so dramatisch wie es Huth und Will formulieren, ist es etwa um Österreich zwar nicht bestellt, wie die zitierten Angebote unter Kapitel 1 ja belegen. Dennoch ist aus bislang Gesagtem zu entnehmen, dass die Berufung (um nicht: der Beruf zu sagen) zu Peer-Online BeraterInnen keine ist, die – will sie längerfristig erfolgreich wirken – ohne fundierte Ausbildung auskommen kann (und auch soll).

Es steht außer Frage (vgl. Hartel, 2008, S.10), dass es dazu

- einer Aus- und Weiterbildung bzw. einer maßgeschneiderten Schulung wie auch
- einer professionellen Begleitung (Fortbildung, Praxisberatung, Intervision, Supervision etc.)

bedarf, welche Peer-BeraterInnen dabei unterstützt, ihren Support gegenüber ihrer jeweiligen Peergruppe so gut wie möglich leisten zu können.

So werden auf die jeweiligen Bedürfnisse hin abgestimmten Fortbildungen aus dem Bereich der Online-Beratung (vgl. Anmerkung 1) in der Regel in Eigeninitiative von den Beratungsinstitutionen selbst bzw. Wohlfahrtsverbänden organisiert, womit sie in ihrer Rolle als Pioniere auch gleichzeitig für die Etablierung dieses jungen Beratungsbereichs verantwortlich zeichnen (vgl. Huth-Hildebrandt & Will, 2009, S.47). Begleitende Supervision und Intervision – etwa über Fallbeispiele und spezifische Themen – sollten den Beratenden dabei helfen, die vielfach sehr belastenden Themen und Probleme für die Beratenden fachlich und qualitativ zufriedenstellend zu bearbeiten.

Ein interessanter Aspekt diesbezüglich ist jener, dass einige Plattformen in der Online Beratung die Ausbildung intern über eine Art ‚Nachwuchspflege‘ (vgl. Abbildung 2) ansetzen, die dann in einer ebenso internen maßgeschneiderten Ausbildung (vgl. Abbildung 3 bzw. 4) mündet.

Bist du interessiert an...

E-Mail Beratung für junge Menschen in Krisen und Suizidgefahr
Krisenintervention
Beratung in Einzel-, Paar- und Familiengesprächen
Unterstützung für Angehörige nach Suizid
Arbeit mit jugendlichen und erwachsenen Ehrenamtlichen
Aufklärung zum Thema Suizid und vieles mehr?

Dann bist du bei uns genau richtig!

Was wir dir bieten:

Praktikas ab einer Mindestdauer von drei Monaten in Teilzeit (mind. 50%) oder Vollzeit
ein nettes Team bestehend aus einem Sozialarbeiter und einer Sozialpädagogin
eine angenehme Arbeitsatmosphäre
eine kompetente Anleitung
das Kennenlernen der Abläufe einer Beratungsstelle
und natürlich viele lehrreiche Erfahrungen!

Hast du Interesse?

Dann melde Dich doch einfach bei uns:
Arbeitskreis Leben Freiburg (AKL)/ U25
Oberau 23, 79102 Freiburg
Tel.: 0761/ 33388
oder per Kontaktformular auf dieser Website.

Wir freuen uns auf deine Bewerbung!

Quelle: <http://www.u25-freiburg.de/praktikum.html>

Abbildung 2: PraktikantInnen-Stellenausschreibung

Ausbildung zur/m PeerberaterIn

Hast du Lust auf ehrenamtliches Engagement „online“?

Jugendliche zwischen 16 und 25 aus Freiburg und der näheren Umgebung können bei uns eine Ausbildung zu ehrenamtlichen KrisenberaterInnen mit dem Schwerpunkt E-Mail-Beratung machen.

Die Ausbildung dauert ein halbes Jahr und findet an sechs Nachmittagen plus drei Samstagen bei uns in der Beratungsstelle (Oberau 23, 79102 Freiburg) statt.

Inhalte der Ausbildung sind u.a. Grundlagen der Krisenbegleitung, Infos über psychische Erkrankungen und Methoden der E-Mail-Beratung.

Nach der Ausbildung könnt ihr als eine/r unserer PeerberaterInnen andere Jugendliche per Helpmail begleiten. Es finden dann weiterhin alle zwei Wochen Supervisionstreffen bei uns statt, in denen wir uns austauschen und gegenseitig unterstützen.

Die nächste Ausbildungsgruppe beginnt im Herbst 2009.

Quelle: <http://www.u25-freiburg.de/mitmachen.html>

Abbildung 3: Ausschreibung zur Peer-Online Beratenden

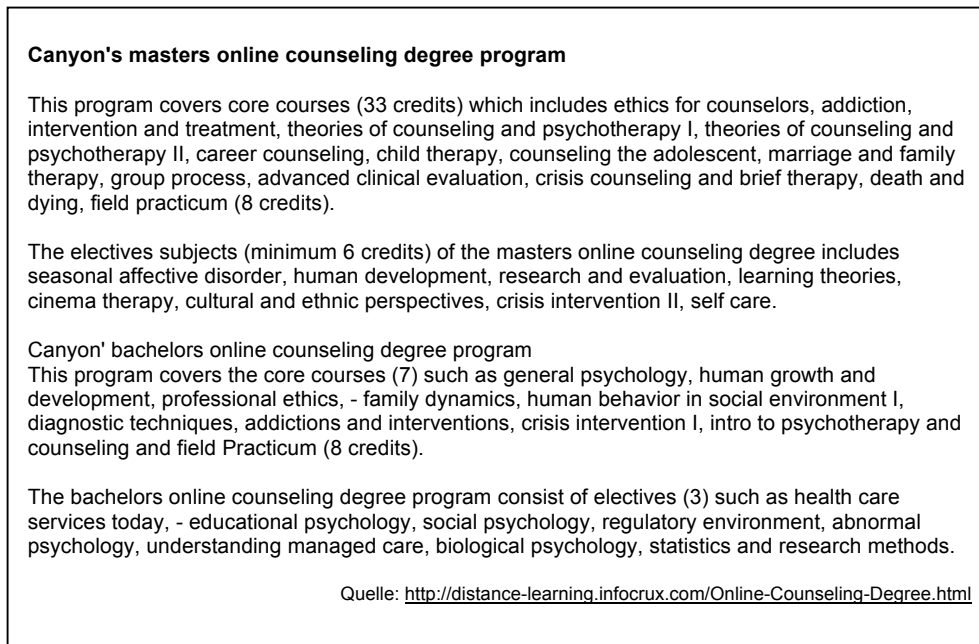


Abbildung 4: Online Counseling degree

3.1 LaienherliferIn und betroffene ExpertIn (k/ein Exkurs)

Peer-Online Counseling (häufig synonym für: Beratung behinderter Menschen durch behinderte Menschen) meint eine spezielle Form der Beratung, im Zuge derer Betroffene von Betroffenen beraten werden. Grundlegender Gedanken dabei ist der, dass Menschen, die sich in einer außergewöhnlichen Situation befinden, von jenen Menschen am glaubwürdigsten Hilfe annehmen können, die eine gleiche bzw. ähnliche Situation bereits selbst er- und durchlebt haben.

Man kann zudem davon ausgehen, dass auch der Mut größer ist, Probleme authentisch zu offenbaren, wenn man sich mit Gleichgesinnten darüber austauschen kann. (Dieser im Zuge der amerikanischen ‚Selbstbestimmt-Leben‘-Bewegung entwickelte Ansatz fußt auf Erfahrungen aus Selbsthilfegruppen und verwehrt sich gegen eine Bevormundung durch nicht behinderte ExpertInnen, welche ‚besser-zu-wissen‘ glauben, was für benachteiligte Menschen gut sei.)

Peer Counseling allgemein geht in seinen Grundlagen auf die ‚klientenzentrierten Gesprächstherapie‘ von Carl Rogers zurück. Dieser geht davon aus, dass ein erfolgreiches Beratungsgespräch v.a. von drei zentralen Fragestellungen abhängig ist:

- Haben die Ratsuchenden ausreichend Raum, ihr Anliegen, Bedürfnis oder Problem zu artikulieren (keine Wertungen,...)?
- Wird das Gesagte von Zuhörenden richtig verstanden (paraphrasieren,...)?

- Werden vorhandene Lösungsmöglichkeiten (die die Ratsuchenden häufig schon in sich tragen) entschlüsselt und zur Bearbeitung aufgegriffen (ressourcenorientierte Lösungsfindung,...)?

Zentrale Unterschiede des Peer Counselings zu den klassischen ExpertInnen-Beratungsmethoden (vgl. VbA - Selbstbestimmt Leben e.V.) sind, dass

- Behinderte Behinderte als ExpertInnen in eigener Sache beraten (emanzipatorischer Beratungsansatz)
- es keine BeraterIn-KlientIn-Hierarchie gibt (jederR BeraterIn lernt von den Ratsuchenden)
- ein von Empathie geprägtes Klima ein aufmerksames Zuhören ermöglicht
- keinerlei Bewertungen von Äußerungen erfolgen
- das Entdecken eigenen Stärken unterstützt wird
- Kompetenzen über vorhandene Ressourcenorientierung fruchtbar gemacht werden
- gemeinsam Lösungen entwickelt und keine Patentrezepte eingesetzt werden

und somit dem Gedanken von ‚gleichartiger‘ Beratung eine zusätzliche Bedeutung verliehen, nämlich: dass es sich dabei um Menschen handelt, die gleichartige Lebenserfahrungen teilen. Also zwei Menschen, die dem gleichen Geschlecht angehören ebenso wie zwei StudentInnen oder zwei Menschen mit Behinderungen. ‚Biete Peer-Beratung zum Sozialtarif!‘ – so nennt etwa ein Peer-Berater i.A. sein Angebot, das sich ebenso auf die Methode des ‚Peer Counseling‘ stützt und sich als professioneller Beratungs- und Begleitservice für Menschen mit Körper- und Sinnesbehinderungen versteht (vgl. <http://www.oeh.jku.at/node/16236>).

Um dieses Ziel zu erreichen bedient sich Peer Counseling fünf folgender, klarer Regeln:

1. Fülle kein Urteil über die Person, die gerade spricht.
2. Fühle dich ein.
3. Gib keine persönlichen Ratschläge.
4. Interpretiere nicht.
5. Übernimm keine Verantwortung für das Problem der/s anderen.

4. Peer-Online Beratung als professioneller Prozess (Tiefblick)

Wie jede qualitativ hochwertige Beratung sind auch in der Online Beratung Phasen deutlich erkennbar. Diese Phasen des Beratungsprozesses (Migge, 2007, S. 360f.) folgen in der Regel einem unsichtbaren roten Faden, einer Struktur bzw. einem Muster, das sich wie folgt skizzieren lässt.

- Orientierungsphase (und Auftragsklärung), Problemanalyse
- Diagnosephase
- Interventionsphase (Phase der Erarbeitung von Lösungsmöglichkeiten und Prognose)
- Abschlussphase (Problemlösung, Behandlung ... und Evaluation)

Online Beratung bedient sich im Sinne eines wissenschaftlichen Selbstverständnisses entsprechender Methoden und Strategien, die für ausgebildete BeraterInnen ein selbstverständliches Rüstzeug bilden, wie etwa des bereits erwähnten KlientInnen-zentrierten Ansatzes (Rogers), des lösungsorientierten Modells (de Shazer), des SET – oder des Vier-Folien-Konzepts (Knatz).

Einprägsame Leitsätze wie der des KISS (Keep it short and simple) und das FWVDT (Finger weg von der Tastatur), wenn es emotional sehr berührt und/oder brennt, können ebenso dazugezählt werden, wie die Ansicht, dass ein Antworttext grosso modo in seiner Länge ähnlich lang sein sollte wie der Anfrage-Text.

4.1 m@il4stefanie: aus der Praxis

So weit so gut – für Eingeweihte also alles nicht Neues.

Doch wie verhält es sich, wenn Peer-Studierende einer Peer-Jugendlichen eine Antwort mailen – noch bevor sie einen konkreten Bezug und vertieften Zugang zum Thema Online Beratung bzw. seiner Methodik etc. haben?

Was kommt aus ihnen ‚quasi-natürlich‘ und wie selbstverständlich heraus, wenn sie sich dieser Herausforderung schon nach wenigen Stunden eines theoretischen Überblicks zur Online Beratung stellen? Und: Zeigen sich – und wenn ja: wie – zeigen sich diese eingangs zitierten Vorteile in der Beratung als Peer, als JugendlicheR? Welche Strukturen werden im Antwortmail (mehr oder minder) unbewusst von den Peer-Beratenden aufgebaut (vgl. Pkt. 4 oben) und erfüllen somit gleichzeitig einen Qualitätsanspruch?

Eine Auswahl (der hilfreichsten) Antwortmails an die Jugendliche, deren Alter unbekannt ist, folgt hiermit dem Ausgangsm@il von Stefanie [2].

Im Folgenden werden unkorrigierte Originaltexte zitiert:

----- Original Message -----

From: Stefanie@abc.de

Date: Mon, 6 Mar 200X 14:24:46 +0200 (MEST)

Liebes Team,

Ich weiß wirklich nicht mehr weiter, ich war noch nie in so einer Lage ! Also vor knapp über einem Jahr lernte ich einen Typen kennen, wir kamen uns näher , wir lächelten uns immer an wenn wir uns sahen , er rief mich ein paar mal an, dann laberten wir immer eine ganze Zeit ganz nett und er schrieb mir süße Liebes-SMS. Immer sagte er zu mir ich solle mich mal bei ihm melden und so , habe aber nie was gemacht (warum weiß ich selber nicht, ich war einfach zu schüchtern).Er war wirklich richtig verliebt in mich. Durch eine Bekannte kamen wir uns dann auf einer Party endlich weiter näher , wir standen da Arm in Arm ,

und streichelten uns. Der tag danach, war irgendwie komisch , wir beide taten irgendwie als ob nichts gewesen war. Wir unternahmen noch viel zusammen mit anderen Freunden. Doch mit der zeit nahm sein interesse an mir irgendwie ab. Immer wieder sagten Freunde zu mir ich solle doch auch mal was machen aber ich habe nie drauf gehört. Es wurde immer schlimmer, er benahm sich mir gegenüber ganz komisch, redete kaum noch mit mir uns so. Als ich dann aus den Sommerferien wieder kam war irgendwie alles noch komischer geworden. Von meiner besten Freundin(die damals immer viel mit ihm unternahm) erfuhr ich dann dass er in den Ferien mit deren Freundin rumgemacht hatte.

Ich sprach ihn drauf an und meinte was denn jetzt mit uns wäre , worauf er meinte "Ja , weiss nicht , du bist nicht mein Typ , ich fands einfach scheiße , dass du damals nie was gemacht hast". Es dauerte nicht lange da war er natürlich mit der anderen zusammen. Ich wäre fast durchgedreht. Ich war nur noch am heulen und brach den Kontakt zu ihm ab. Ich war so enttäuscht und wollte ihn auf keinen fall mit der neuen sehen. Mit der Tussi ist er jetzt schon wieder auseinander, die Beziehung dauerte nur 1 Woche , und wir unternahmen wieder was zusammen mit Freunden.

Ich liebe ihn immer noch und wünsche mir nichts mehr als mit ihm zusammen zu kommen.

Er ist immer voll komisch zu mir , mal ist er ganz nett (aber lange nicht so wie früher) und das andere Mal beachtet er mich kaum.

Gestern auf einer Geburtstagsparty, hat er mich die ganze Zeit verarscht, als ich angetrunken war und die ganze Zeit lachte.

Ich weiß einfach nicht mehr was ich noch tun soll , jedes Mal hoffe ich dass noch was passiert.

WAS kann ich nur machen , damit das doch noch was zwischen uns wird????

Mit der jetzigen Situation kann ich mich einfach nicht abfinden.

Bitte helft mir !!!!

Viel Dank im Vorraus !

Liebe Grüße

Stefanie

Es folgen nun die Antwortmails von Studierenden unterschiedlichsten Alters bzw. verschiedener Lehrveranstaltungen (vgl. Fußnote 2).

Liebe Stefanie,

deine Situation mit dem beschriebenen Jungen hört sich momentan zwar wirklich verzwickt an, aber wir können bestimmt einen Lösungsweg für dich finden. Ich kann sehr gut verstehen, dass es dir sehr schwer fällt, ihn in deiner Nähe zu haben und trotzdem nicht an deiner Seite.

In der Liebe, wie auch in allen Dingen des Lebens ist es vor allem immer wichtig, ehrlich zu sein und über seine Gefühle zu sprechen. So einfach diese Lösung auch klingen mag, ist sie dennoch die sinnvollste, um für dich und eure Beziehung Klarheit zu schaffen.

Ich kann sehr gut nachvollziehen, dass es nicht immer einfach ist, jemandem seine Gefühle zu gestehen, denn es besteht oft die Angst abgelehnt zu werden. Dennoch ist es immer gut zu wissen, woran man ist und welche Gefühle das Gegenüber für einen selbst hat.

Ich hoffe du kannst den Mut finden und ihm sagen, dass du Gefühle für ihn hast und dass du gerne mehr Zeit mit ihm verbringen möchtest. In der Liebe gibt es keine Verlierer, es macht dich zu einer charakterstarken Person, wenn du im Stande bist, offen über deine Gefühle zu sprechen. Du musst dich nicht für deine Gefühle schämen, denn Gefühle zu haben, ist etwas Wunderbares - auch, wenn sie nicht erwidert werden sollten.

Ich hoffe, dass ich dir helfen und Mut machen konnte. Du wirst sehen, ein Gespräch klärt sehr viele Missverständnisse und Unstimmigkeiten auf - und du weißt endlich woran du bei ihm bist.

*Falls du noch Fragen hast, mail mir einfach,
liebe Grüße,
S.P.*

Gibt es noch eine Chance für die Liebesbeziehung? Oder ist die Trennung die beste Lösung? Stefanie, wer sich mit diesen quälenden Fragen herumschlägt, dreht sich oft im Kreise. Eine Antwort wird nicht gefunden, statt dessen nimmt die Verunsicherung zu. Aber es gibt Wege aus der Beziehungsambivalenz / Beziehungszerrissenheit heraus zu kommen.

Unsicherheit und Verwirrung sind nur schwer auszuhalten.

Beziehungszerrissene versuchen daher, sich mit allen Mitteln Klarheit zu verschaffen. Was spricht für eine zukünftige Beziehung? Was spricht für das Gehen?

Du musst die guten Seiten des Freundes und die schlechten Seiten des Freundes abwägen. Mach doch mal eine Liste. Schreib alles Positive und alles Negative auf, und dann siehst du schon, was überwiegt. Die Entscheidung ist dann angeblich nur ein Kinderspiel. Jeder der diese Methode schon mal versucht hat, weiß: Sie funktioniert nicht.

Denn das Problem bei dieser „Waagemethode“ besteht darin, dass unser Gedächtnis keine neutralen Daten liefert. Versuchen wir uns daran zu erinnern, was wir früher am Freund gut gefunden haben und vielleicht sogar heute noch gut finden, dann ist diese Erinnerung durch die problembeladene Gegenwart verzerrt.

Die momentanen Gefühle von Enttäuschung, Wut oder Trauer sind mächtiger als die positiven Gefühle vergangener Zeiten. Der aktuelle Blick auf den anderen ist negativ, und so liegt auf der gesamten Beziehung ein pessimistischer Filter. Er sorgt dafür, dass uns glückliche

Momente gar nicht einfallen oder dass wir ihnen nicht den Stellenwert einräumen, denn sie verdienen.

Liebe Stefanie, die Kunst, in einer Freundschaft zu bleiben, liegt darin, dem anderen zu erlauben, anders zu sein, das Anderssein nicht nur zu tolerieren, sondern es als Bereicherung für das eigene Leben anzusehen.

Liebe Grüße
Dein e-Berater
(a.z.)

Liebe Stefanie!

Lass mich nochmal kurz deine Situation zusammenfassen: Du bist in einen Jungen verliebt, der sich dir gegenüber in letzter Zeit abweisend verhält. Als du ihn darauf angesprochen hast, meinte er, dass er es blöd fand, dass du dich damals (vor einem Jahr) nicht bei ihm gemeldet hast. Danach hat sein Interesse an dir abgenommen und er hatte eine andere Freundin. Nachdem er sich von ihr getrennt hat, habt ihr wieder öfter etwas gemeinsam unternommen, trotzdem ist er immer noch komisch zu dir.

Eine Aussprache zwischen dir und deinem Typen, wie du ihn nennst, wäre eine Möglichkeit um herauszufinden, welche Gefühle er für dich hat. Dabei kannst du ihn auch darauf ansprechen, weshalb er sich dir gegenüber so unterschiedlich verhält. Es könnte sein, dass ihm gar nicht bewusst ist, wie sehr er dich damit verletzt. Ich rate dir, dass du bei diesem Gespräch offen und ehrlich zu ihm bist, denn diese beiden Eigenschaften sind für eine Freundschaft beziehungsweise eine Beziehung ganz wichtige Voraussetzungen. Weiters kannst du ihm auch sagen, dass es für dich wichtig ist, dass er dir die Wahrheit sagt, damit diese Unklarheiten aus dem Weg geräumt werden können.

Wenn du noch Fragen hast oder einen weiteren Rat benötigst, kannst du dich jederzeit wieder melden!

Dein z-Team
(N.R.)

liebe stefanie!

zunaechst einmal moechte ich dir schreiben, dass ich es toll und mutig von dir finde, dich an uns zu wenden. vielen dank fuer dein vertrauen. ich kann deine gefuehle und deine verzweiflung sehr gut nachvollziehen. deine empfindungen fuer den jungen muessen sehr stark sein, sonst wuerdest du dir nicht sovielen gedanken um eure

freundschaft machen.

deinem mail entnehme ich, dass dein interesse, mit ihm zusammen zu sein, sehr groß ist und deine sehnsucht danach, mit ihm eine richtige beziehung einzugehen ebenfalls. gleichzeitig kann ich aus deinen zeilen aber auch lesen, dass du nicht weißt, was du machen sollst und dass deine angst, irgendetwas falsch zu machen, ebenfalls sehr groß ist. das ist ganz normal und mir ist wichtig dass du weißt, dass deine angst diesbeueglich ganz natuerlich ist. gerade, wenn uns dinge wirklich wichtig sind, ist unsere angst, sie falsch anzugehen, besonders stark. aus deinem mail geht auch hervor, dass du und dein freund noch nie wirklich ueber eure gefuehle zueinander gesprochen habt. also er weiß nicht, wie du fuer ihn empfindest, und du bist unsicher, was er fuer dich empfindet. die beziehung, die er zwischendurch hatte, war offensichtlich nicht das, was er wirklich wollte.

um herauszufinden was er wirklich will, wird es ihm bestimmt weiterhelfen, wenn du ihm gegenueber ausgesprochenerweise zum ausdruck bringst, wie wichtig er dir ist. denn was du willst, geht aus deinem mail sehr klar hervor: du moechtest mit ihm zusammen sein, eine beziehung fuehren, weil du ihn liebst.

dazu gehoert auch der mut, ihm gegenueber deine "karten offen auf den tisch zu legen". also nicht nur versuchen ihm zu zeigen, wie du empfindest, sondern es ihm auch zu sagen.

es wird dir bestimmt gelingen, einen geeigneten rahmen dafuer zu finden. und wenn du das gefuehl hast, dass du es nicht schaffst, es ihm direkt zu sagen, dann kannst du ihm auch einen brief oder ein e-mail schreiben.

bei deinem mail habe ich den eindruck, dass du dich schreibenderweise sehr gut ausdruecken kannst.

wichtig ist auch, dass du dir bewusst machst, dass er auch "nein" sagen koennte. davor hast du bestimmt die groesste angst. aber ich bin sicher, dass, wenn er auch eine beziehung mit dir moechte, er sehr dankbar sein wird fuer deine offenheit. und, falls er sich keine beziehung mit dir vorstellen

kann, dann weißt du es wenigstens bald und musst dich nicht noch wer weiß wielange mit der jetzigen situation abfinden. was du ja auch auf gar keinen fall magst, wie du geschrieben hast.

dass du deine situation veraendern moechtest, zeigt, dass du dir selber wichtig bist und dass du deine gefuehle ernst und wichtig nimmst. das ist eine tolle eigenschaft und die beste grundlage fuer eine beziehung. und, was du noch kannst, ist, um hilfe zu bitten, wenn du sie brauchst. das ist ebenso wichtig. wenn du dir dieser staerken von dir bewusst bist, wird dir in deinem leben sehr vieles gelingen!

ich wuensche dir auf jeden fall alles gute und viel mut fuer die veraenderung, die du anstrebst.

falls du nochetwas brauchst oder mir nochetwas erzählen willst, bin ich auch gerne weiterhin per mail fuer dich erreichbar,

*mit lieben gruessen,
dein z-team (a.)*

Liebe Stefanie!

Das klingt ja nach einer ziemlich verzwickten Situation, in der du da bist. Ich kann gut verstehen, dass du dich da nicht wohl fühlst.

Was kann ich dir raten? Verliebt zu sein ist etwas großartiges, das Kribbeln im Bauch, die großartigen Gefühle und alles was sonst noch dazu gehört. Aber einfach ist es leider nicht. Oft verlieben wir uns in Menschen, die kein Interesse an uns haben oder aber diese Menschen entdecken ihr Interesse erst, wenn es schon zu spät ist.

Nun, ich entnehme deiner Mail, dass der Typ anscheinend einmal recht verknallt in dich war, aber irgendwie hat sich nicht so recht eine feste Beziehung daraus entwickelt. Ich kann mir gut vorstellen, dass er darüber ziemlich enttäuscht war. Ich will jetzt sein Verhalten dir gegenüber damit nicht rechtfertigen, aber vielleicht lässt es sich so erklären. Dass er jetzt wieder etwas mit dir unternimmt, könnte ein Zeichen dafür sein, dass er noch/wieder Interesse hat. Vielleicht braucht er aber noch ein bisschen Zeit, um sich dessen auch klar zu werden. Wenn er dich in einer Situation auslacht oder Ähnliches, dann sag ihm, dass dich das verletzt. Möglicherweise ist er auch unsicher und weiß, ähnlich wie du, nicht wie er mit dieser Situation umgehen soll. Wenn sich die Gelegenheit ergibt und es für dich passt, könntest du mit ihm reden und ihm ehrlich sagen, dass du ihn gut findest und du dir wünschen würdest, dass mehr daraus wird. Solche Unterhaltungen sind nicht immer einfach, das weiß ich. Aber ein solches Gespräch kann Klarheit in euer Verhältnis bringen.

Nichts desto trotz sollte dir aber auch klar sein, dass ihr vielleicht kein Paar mehr werdet. Möglicherweise haben sich seine Gefühle für dich auch verändert und er will jetzt ,nur' mehr eine Freundschaft.

Ich wünsche dir nur das Beste!

*Liebe Grüße,
dein z-Team
(U.K.)*

Letztzitierte Studierende (U.K.) hat zur eigentlichen Aufgabe des Antwortmails auch gleich einen ,No-Go'-Entwurf mitgeliefert, den ich Ihnen als interessierte Lesende an dieser Stelle nicht vorenthalten will.

Liebe Stefanie!

Also, jetzt mach doch nicht so ein Theater! Du bist doch noch jung und wirst ganz bestimmt noch viele junge Männer kennen lernen. Meine Oma hat immer gesagt: „Auch andere Mütter haben schöne Söhne!“ Und sie hatte Recht. Vergiss den Typen einfach.

Und außerdem versteh ich gar nicht so recht, was dein Problem ist.

Immerhin hast du dich ja selbst in diese Lage gebracht. Du hast ja angefangen, ihn zu ignorieren. Da bist du jetzt selbst Schuld, wenn er dich nicht mehr mag. Mich würde es nicht wundern, wenn er nie wieder etwas von dir wissen wollen würde. Und ich müsste ihm da ganz Recht geben, so eine Behandlung würde ich mir auch nicht gefallen lassen, zumindest nicht ohne mich zu rächen.

Also ich gebe dir den Rat: Such dir einen neuen Typen und stell dich bei dem nicht so zickig an, dann wird's auch was!

Ich hoffe, ich konnte dir damit helfen!

7-Team

5. Resümee (AusBlick)

Es mag mehr oder weniger erstaunen (vielleicht hängt dies davon ab, wie nahe man selbst als ExpertIn dran ist an den Jugendlichen bzw. den Neuen Medien?), dass Jugendliche mit und ohne Ausbildung, vor Beginn oder am Ende derselben, Antworten zu mailen imstande sind, die die Jugendlichen – und hier gibt es durchaus eine Parallele zur Studie von Hartel (2008, S.8) – als „hinreichend gut“ erleben.

Desweiteren auch, dass nicht wenige AntwortgeberInnen (unter denjenigen, denen dieses virtuelle Arbeitsfeld ganz offensichtlich behagt und sie sich freiwillig zur jeweiligen Lehrveranstaltung angemeldet haben) überdies ein hohes Maß emotionaler wie Schreibkompetenz – verstanden als in sich ruhende Talente oder ‚a priori‘-Fähigkeiten – in sich tragen und mit diese dann auch einbringen können. Was im Grunde jedoch nicht weniger bedeutet, als dass ein gewisser Anteil unter den Peer-BeraterInnen Kernkompetenzen aufweist, die den Unterschied von professioneller Online Beratung zu Peer-Online Beratung minimieren. Und: wie kann die Peer-Beratung in der Ausbildung idealer Weise an jene offensichtlich a priori vorhandenen wertvollen, positiven Kompetenzen andocken?

(Einzuräumen ist dabei sicherlich, dass im Sinne der qualitativen Arbeit in diesem Artikel auf eine genaue Analyse der Antwortmails hinsichtlich der in Kapitel 2 bzw. 3.1 und auch 4 angeführten Kriterien verzichtet wird und die hier gezogenen Schlüsse mit Sicherheit als ‚tendenzielle‘ Ergebnisse zu verstehen sind).

All diese gewonnenen Erkenntnis-Einblicke sprechen selbstredend natürlich nicht gegen eine entsprechende Ausbildung spricht, sondern sind geradezu als ein Plädoyer für eine solche zu verstehen, die zu einem breitgefächerten Spektrum

von Aus- und Weiterbildungen auf wissenschaftlicher Ebene (Fachhochschule, Universitäten, Institute) anregen soll und durchaus in einer abgespeckten Form als eine neue Kategorie von ‚Schlüsselkompetenz‘ (Klafki) in Anbetracht auf einen Umgang im sich (absehbar) vollziehenden Web 3.0 gesehen werden könnte.

Denn Gegenwart wie Zukunft der Online Beratung sind unübersehbar – und dabei scheint auch die Bedeutung einer Peer-Online Beratung im breiten Definitionsverständnis evident. Fehlt also neben der Akzeptanz durch die Öffentlichkeit nur noch die Aufnahme durch Wissenschaft und Politik qua Schaffung entsprechender gesetzlicher Rahmenbedingungen und einer impliziten Anerkennung eines gesellschaftlichen aktuellen Status Quo – und nicht den einer Absehbaren Zukunft. Und damit auch einer neuen Profession respektive Disziplin für Jugendliche wie auch Erwachsene.

Nicht mehr zunächst – doch unbedingt auch: nicht weniger!

Anmerkungen

[1] Nach einem ersten erfolgversprechenden Beginn im Jahr 2009 gibt es auch im Herbst 2010 in Wien wieder die „Tage der Online-Beratung“ (© Idee und Konzept: B. Knatz und G. Hintenberger) geben.

Als Themen stehen Kreatives Schreiben in der Online-Beratung (18.11.2010), Wertschätzende Konfrontation in der Online-Beratung (19.11.2010) sowie Qualitätssicherung in der Beratung per Mail (Samstag, 20.11.2010) zur Auswahl. Anmeldung und Infos unter an info@praxis-hintenberger.at oder post@birgit-knatz.de.

[2] Die Auswahl der hier zitierten Antwortmails für Stefanie fußt auf jeweils individuellen Juryentscheiden der Jahrgänge 2006 bis 2009, die die Studierenden selbst (aus jeweils 3 bis 5 Vorschlägen des Referenten heraus) zu den besten ihrer „Lehrveranstaltung“ kürten. Alle hier angeführten Antwortentwürfe symbolisieren somit „best-of-the-best“-Antworten, die nach den Kriterien der Jugendlichen und aus ihrer gleichzeitigen Peer-Perspektive heraus wiederum als hilfreich für eine Jugendliche (d.i. Stefanie) eingeschätzt wurden. Eine Auflösung dieser Situation – im Sinne einer ‚realen‘ Antwort und Reaktion von Stefanie – kann und konnte es nicht geben, zumal Stefanie ähnlich einer Kunstfigur nicht greifbar war.

Literatur

Benke, K. (2009). Digital Ungleichheiten – theoretisch ... wie praktisch! Alltagsbetrachtungen zu einer postmodernen, sozialen Herausforderung des 21. Jahrhunderts. In: e-beratungsjournal (5. Jahrgang, Heft 2). Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/benke.pdf

Benke, K. (2007). Online-Beratung und das Ich. Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum. Duisburg: Verlag Wissenschaft und Kultur, 151S.

Benke, K. (2003). Jugendforen als virtuelle Räume. In: [F1] - Fachtagung zu Jugendforen, E-Mail-Beratung und Online-Kommunikation (Tagungsbericht 27.2.2002, Wien). Verfügbar unter: <http://www.netbridge.at/dloads/f1bericht2002.pdf>, S. 12-16.

BMWFJ, Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (2009). Peer Group Education. Verfügbar unter: <http://www.bmwfj.gv.at/Jugend/Praevention/peergroupeducation/Seiten/default.aspx>

Englmayer, S. (2005). Online-Jugendberatung. Eine kommunikationswissenschaftliche Arbeit über E-Mail-, Chat- und Foren-Beratung (Diplomarbeit an der Universität Wien, Fakultät für

Sozialwissenschaften), 154 S. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/enlmayer.pdf

[F1] - Fachtagung zu Jugendforen, E-Mail-Beratung und Online-Kommunikation (Tagungsbericht 27.2.2002, Wien). Verfügbar unter: <http://www.netbridge.at/downloads/f1bericht2002.pdf>, 49S.

Huth-Hildebrandt, Ch. & Will, M. (2009). Online Beratung in der Sozialen Arbeit. In: Sozialmagazin (34.Jg./H.11), S.40-48. Verfügbar unter: <http://209.85.229.132/search?q=cache:bOoznTkjBvoJ:www.dummerkummer.de/app/download/3716251456/Beratung%2Bim%2BInternet.pdf>

Migge, B. (2007). Handbuch Coaching und Beratung. Weinheim: Beltz, 634S.

Hartel, J. (2008). Wirkfaktoren der Peerberatung. In: e-beratungsjournal (4. Jahrgang, Heft 2-Oktober 2008). Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0208/hartel.pdf

Kühne, S. (2005). Combining e-tutorial skills with online-counselling in modern youth work. Verfügbar unter: http://www.wienextra.at/fileadmin/daten/OeA/PDF/pdfs_2009/Kuehne_EDEN_2005.pdf

Rolle, S. (2007). Hilfe per Mausklick- Möglichkeiten und Grenzen der psychosozialen Beratung, 124 Seiten. Verfügbar unter: http://books.google.at/books?id=Qt1sQv2vk04C&pg=PT40&lpg=PT40&dq=peer+online+beratung&source=bl&ots=creDDF9HZM&sig=S24HV05tmmuXdy75tUbd68sjCHU&hl=de&ei=fQkpS6n9H57amwPM5JCuDQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=5&ved=0CBEQ6AEwBDge#v=onepage&q=peer%20online%20beratung&f=false

Sutterlütte, D. (2009). Sozialarbeit und/oder virtuelle Welten? Perspektiven zum sozialarbeiterischen Handlungsbedarf am Beispiel Second Life (Diplomarbeit - Fachhochschulstudiengang Sozialarbeit (TF) - fh campus wien). Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0109/sutterlueette.pdf, 98S.

Artikel ohne Autor (Zugriffe 13-12-2009)

Peer Beratung. Verfügbar unter: <http://www.help.gv.at/Content.Node/121/Seite.1210100.html#peer>

Peer Consultation as a Form of Supervision. Verfügbar unter: <http://www.cyc-net.org/cyc-online/cycol-0801-supervision.html>

Peer Counseling. Verfügbar unter: http://www.vba-muenchen.de/peer_counseling.php

Homepages

www.kids-hotline.de
www.u25-freiburg.de
www.youth-life-line.de
www.oeh.jku.at/node/16236