

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

## **Online-Beratung bei Kindern und Jugendlichen - Ein Erfahrungsbericht von „147 Rat auf Draht“**

Ulrike Brehm & Susanne Lindl

### **Zusammenfassung**

„147 Rat auf Draht“ ist als langjährige Beratungseinrichtung telefonischer Ansprechpartner für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und deren Bezugspersonen. Seit neun Jahren wird auch Online-Beratung angeboten. Dieser Artikel beschreibt das Onlineangebot und gibt einen beschreibenden Überblick über Beratungsthemen und Statistik.

### **Keywords**

Online-Beratung, Kinder, Jugendliche, Rat auf Draht

### **Autorinnen**

- **Mag. Ulrike Brehm**
- Klinische- und Gesundheitspsychologin
- seit 1999 Mitarbeiterin bei „147 Rat auf Draht“
- seit 2001 auch in der Online-Beratung tätig
  
- **Mag. Susanne Lindl**
- Psychologin
- seit 1994 Mitarbeiterin bei „147 Rat auf Draht“
- seit 2001 auch in der Online-Beratung tätig
  
- **Kontakt:** „147 Rat auf Draht“  
E-Mail: [rataufdraht@orf.at](mailto:rataufdraht@orf.at)  
Web: <http://rataufdraht.orf.at>

## **1. Einleitung**

### **1.1 Veränderung der Kommunikation in der Beratung**

„147 Rat auf Draht“ besteht seit 23 Jahren als Telefonberatung für Kinder und Jugendliche und deren Bezugspersonen. Die Kommunikationsmöglichkeiten haben sich in den letzten zehn bis fünfzehn Jahren stark verändert. Wo früher das Telefon an einem exponierten Platz in der Familienwohnung stand und ein persönliches Gespräch nur schwer möglich war, ist heute das Handy ein zentrales Kommunikationsmittel und aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken. Fast jedes Kind hat heute sein eigenes Handy sowie die Möglichkeit das Internet zu nutzen. Das bietet Freiräume und Gelegenheit auch außerhalb der elterlichen Kontrolle mit der Außenwelt zu kommunizieren.

Dadurch ist es um vieles einfacher geworden uns zu kontaktieren, was auch unsere Erreichbarkeit rund um die Uhr zusätzlich erleichtert hat. „147 Rat auf

Draht“ war in seinen Anfängen nur nachmittags erreichbar, seit 1999 ist es mit der Notrufnummer 147 rund um die Uhr erreichbar.

## **1.2 Entstehung der Online-Beratung bei „147 Rat auf Draht“**

Seit 2000 gibt es die E-Mailadresse [rataufdraht@orf.at](mailto:rataufdraht@orf.at). Diese haben wir zwar nicht als schriftliches Beratungsangebot beworben, trotzdem richteten sich hier immer mehr Anfragen, sowohl organisatorischer als auch persönlicher Art, an uns.

Anfänglich haben wir uns in erster Linie als Telefonberatung verstanden, weswegen wir auch in unseren Antworten weniger auf das geschilderte Problem eingegangen sind, sondern auf unser telefonisches Beratungsangebot verwiesen haben.

Die E-Mailschreiber ließen sich aber nicht von unseren Hinweisen auf das Telefon daran hindern, uns weiter ihre Probleme zu schreiben. So war es mit der Zeit auch nicht mehr ethisch vertretbar, die Anliegen der Schreibenden nur mit einem Verweis an die Telefonberatung zu beantworten. Somit haben wir uns auf dieses neue Medium voll und ganz eingelassen.

Die Entwicklung der Online-Beratung bei „147 Rat auf Draht“ war ein „learning-by-doing“ Prozess, dem wir uns auch nicht entziehen konnten und wollten, wenn wir weiterhin als niederschwellige Beratungseinrichtung gelten wollten.

## **2. Die Online-Beratung bei „147 Rat auf Draht“**

### **2.1 Die Organisation**

Zu Beginn wurden die Onlineanfragen während des Telefondienstes beantwortet. Aufgrund der steigenden Anzahl an E-Mails wurde im September 2001 ein eigener E-Maildienst eingerichtet. Dieser fand vorerst an drei Tagen pro Woche statt, mittlerweile werden wochentags, unabhängig ob Werk- oder Feiertag Onlineanfragen beantwortet.

Im Austausch mit anderen Beratungseinrichtungen, die auch Online-Beratung anbieten, wurde in den letzten Jahren auch immer öfter der Sicherheitsaspekt der Online-Beratung diskutiert. Viele Kinder und Jugendliche benutzen den Computer ihrer Eltern und haben ihre Anfragen oft von der Outlook Adresse des PC's verschickt, wo nicht klar war, wer auf diese E-Mailadresse zugreifen kann. Ebenso war nicht klar, wer letztendlich unsere Antwort bekommt, beziehungsweise ob die Schreibenden auch daran denken, ihre gesendete Anfrage zu löschen.

So haben wir im März 2007 eine webbasierte Online-Beratung eingeführt. Seitdem beantworten wir Onlineanfragen nur noch über unsere Homepage <http://rataufdraht.orf.at>.

Auf dieser Homepage klickt man für die Beratung einen eigenen Button. Die User überlegen sich selbst einen Usernamen und ein Passwort als Log in. Es ist keine E-Mailadresseneingabe notwendig. Das heißt, die Schreiber sind absolut anonym. Freiwillig kann das Geschlecht, Alter und Bundesland angegeben werden, was

sowohl für unsere Beratung, als auch für eine etwaige Weitergabe von Beratungsstellenadressen von Bedeutung ist.

Die User können nach einigen Tagen mit ihrem Benutzernamen und Log in die Antwort auf ihre Onlineanfrage abholen. Wir bemühen uns so rasch wie möglich darauf zu antworten, jedoch kann es aufgrund der enormen Nachfrage zu längeren zeitlichen Verzögerungen kommen. Sollten sich weitere Fragen für den User ergeben, kann er diese unter gleichem Benutzernamen und Passwort hinzufügen. Das hat den Vorteil, dass wir als BeraterInnen auch die Vorgeschichte und den Beratungsverlauf nachlesen können.

Mit dem Abschicken der Anfrage erscheint eine automatische Antwort, die ihnen rückversichert, dass ihre Anfrage bei uns angekommen ist und wir uns um ihr Anliegen bemühen. Ebenso verweisen wir in dringenden Fällen darauf, uns unter dem Notruf 147 am Telefon anzurufen.

## **2.2 Die User im Vergleich zu den Anrufern**

Im Jahr 2009 kam es bei „147 Rat auf Draht“ zu 4582 Online-Beratungen basierend auf 4367 Anfragen. Der Unterschied in diesen beiden Zahlen resultiert daraus, dass einige User mehrere Themen ansprechen, und wir nicht nur die Anzahl der Anfragen, sondern die beratenen Themen statistisch erfassen.

Im Vergleich dazu gab es im Jahr 2002 zu 957 Beratungen. Das soll veranschaulichen, wie sehr der Bedarf an schriftlicher Beratung in den letzten Jahren gestiegen ist.

Auch wenn wir vor allem bei komplexen Themen wie Gewalt in der Familie, Autoaggressionen, psychischen Erkrankungen oder der Auseinandersetzung mit dem eigenen Körper im Allgemeinen zusätzlich ans Telefon verweisen, da es den Rahmen der Online-Beratung sprengt, passiert es nur ganz selten, dass sich die Schreiber tatsächlich auch am Telefon melden und sich als Schreiber outen. Viele Schreiber betonen die Schwierigkeit über ihr Problem zu sprechen, was uns zeigt, dass die Online-Beratung um einiges niederschwelliger als die ohnehin schon anonyme Telefonberatung ist. Viele der Schreiber berichten über ihre Schwierigkeit, ihre Emotionen am Telefon zu zeigen. Die schriftliche Form scheint hier also einen ganz anderen Rahmen zu bieten und auch andere Bedürfnisse abzudecken.

Die User können sich so darstellen, wie es ihrer momentanen Stimmung entspricht und müssen nicht auf spontane Rückfragen unsererseits eingehen. Die Online-Beratung hat einen Tagebuch-Charakter. Die User schicken ihr Problem in der „leeren Raum“ und warten dann auf Antwort, die zeitverzögert erfolgt.

Zwei Drittel der Schreibenden sind weiblich. Am Telefon hingegen ist die Geschlechterverteilung relativ ausgewogen. Einen Großteil der männlichen Anrufer machen am Telefon allerdings die Testanrufer aus.

Ein Hauptunterschied zwischen Telefonberatung und Online-Beratung besteht darin, dass es im Schriftverkehr kaum zu „Testanfragen“ (leere Anfragen, eindeutig nicht ernste Themen, Beschimpfungen, etc.) kommt. Am Telefon melden

sich viele Anrufer nicht oder testen unser Angebot, indem sie Geschichten erfinden, bzw. ihren Frust ablassen. In der Online-Beratung passiert das so gut wie gar nicht.

### **2.3 Themen in der Online-Beratung**

Ein großes Hauptthema betrifft den Themenkreis der „persönlichen Probleme“. Darunter fallen Liebe/Liebeskummer, Probleme im Freundeskreis und Beziehungsprobleme, aber auch Selbstwert und Aussehen, sowie die Auseinandersetzung mit Suizidgedanken. Das macht ca. 40% der gesamten Beratungen aus. Dreiviertel der Schreibenden sind weiblich. Altersmäßig sind die Themen passend verteilt. Mit Liebeskummer setzen sich die Mädchen bei uns in der Beratung wesentlich früher auseinander als Burschen, die meisten Anfragen sind im Alter zwischen 11 und 14 Jahren, danach nimmt dieses Thema bei den Mädchen ab, hingegen steigt die Auseinandersetzung mit dem Thema Beziehung mit zunehmenden Alter wieder an.

Burschen haben die meisten Anfragen zum Thema Liebeskummer im Alter zwischen 15 und 18 Jahren. Beziehungen sind für sie interessanterweise generell wenig Thema in der Beratung.

Suizidgedanken werden prozentuell in der Online-Beratung mehr geäußert, sowohl als eigenes Thema, aber auch um ihre eigene Aussichtslosigkeit in einem bestimmten Thema zu beschreiben und zu unterstreichen. Diese Offenheit scheint mit den Vorzügen der Online-Beratung (noch mehr Anonymität, zeitverzögerte Beratung) zusammenzuhängen.

Das Thema Sexualität macht 20% der Online-Beratung aus, hier werden hauptsächlich Aufklärungsfragen gestellt, aber auch Schwangerschaft und Verhütungsmethoden angesprochen. Altersmäßige Auffälligkeiten gibt es keine.

Ein nächster großer Themenkreis (ca. 10%) sind Anfragen zum Thema Gesundheit. Hier beschäftigen sich die Schreibenden vorrangig mit dem Thema Krankheit und körperliche Beschwerden. Es werden Symptome wie diverse Schmerzen und die Sorge um körperliche Auffälligkeiten beschrieben. Man gewinnt den Eindruck, dass Jugendliche noch vor der Überlegung, sich an einen Arzt zu wenden, darauf hoffen, mit Hilfe anonymer Anfragen bei uns Antworten auf ihre Beschwerden zu bekommen. Dies ist in seriöser Weise natürlich nicht möglich, da sich in unserem Team kein medizinisches Fachpersonal befindet.

Die Auseinandersetzung mit dem eigenen Körper, angefangen von Fragen zum Thema Gewicht/Körpergröße bis hin zu Essstörungen machen insgesamt den größten Teil beim Themenkreis Gesundheit aus. Gerade dieses Thema ist sehr stark weiblich dominiert.

Ebenso in diesen Themenkreis fällt die Auseinandersetzung mit psychischen Erkrankungen. Viele der jugendlichen Schreiber sind unsicher bezüglich ihrer persönlichen Verfassung, machen diverse Persönlichkeitstests im Internet und lassen sich durch das Ergebnis noch mehr verunsichern. Hier ist es besonders wich-

tig aufzuklären und den Jugendlichen im Bedarfsfall auch seriöse Angebote der Diagnosestellung anzubieten.

Ein weiteres Thema (ca. 8,5%) für jugendliche Schreiber ist natürlich auch die eigene Familie, hierbei vor allem Probleme mit den Eltern, Geboten/Verboten und den Geschwistern (ungleiche Behandlung, Rivalität). Die Auseinandersetzung mit diesen Themen ist wieder weiblich dominiert und es legt die Frage nahe, ob sich Mädchen im Abgrenzungsprozess zu ihren Eltern generell schwerer tun und sich auch mehr dazu äußern, bzw. ob Burschen von vorneherein mehr dürfen, bzw. in der Durchsetzung ihrer Bedürfnisse erfolgreicher sind.

Der Themenkreis allgemeine Anfragen (fast 10%) beinhaltet hauptsächlich Fragen zu Jugendschutz und Familienrechten, aber auch zu allgemeinen rechtlichen Auskünften. Es ist für Jugendliche ganz wichtig zu wissen, wie es um ihre eigenen Rechte steht. Hier fallen Fragen zu den Ausgehzeiten rein, aber auch ab wann und mit wem (Altersunterschied) Geschlechtsverkehr erlaubt ist. Zunehmend wichtig ist die Auseinandersetzung mit dem Thema Internet und neue Medien.

Anfragen zum Thema Gewalt scheinen mit 4% einen geringeren Teil der Beratung auszumachen. Wir unterscheiden in der Statistik zwischen sexueller Belästigung und sexuellem Missbrauch, psychischer und physischer Gewalt und da wiederum in den unterschiedlichsten Beziehungsformen wie Familie, Partnerschaft, Schule und Freunde. Gewalt in der Familie und sexueller Missbrauch sind die meist beratenen Themen in dieser Gruppe.

Zu guter Letzt wollen wir noch auf die positive Rückmeldung eingehen, die uns von den Schreibenden entgegengebracht wird. Es erfolgt in der schriftlichen Beratung ein wesentlich höherer Anteil, sowohl an generellem Lob für unser Onlineangebot, als auch persönliche positive Rückmeldung für unsere Beratungen.

### **3. Vor- und Nachteile der Online-Beratung**

Ein großer Vorteil ist sicherlich die Möglichkeit uns rund um die Uhr Onlineanfragen zu schicken. In unserem Fall ist das eine sehr gute Ergänzung zu der 24-Stunden-Erreichbarkeit am Telefon. Natürlich obliegt es der Unterscheidungsfähigkeit des Users, für sich und sein Problem das richtige Medium zu wählen. Gewisse Themen erfordern prompte Antworten, die schriftlich nicht in der erwünschten Geschwindigkeit gegeben werden können.

Ein weiterer Vorteil ist die Möglichkeit mittels Online-Beratung Jugendliche zu erreichen, denen ein telefonischer oder persönlicher Kontakt zu einer Beratungsstelle nicht möglich gewesen wäre.

Im Unterschied zur Telefonberatung nimmt die Online-Beratung sehr viel Zeit in Anspruch. Es gibt nur eine sehr beschränkte Rückfragemöglichkeit, daher ist es notwendig, sämtliche Eventualitäten zu überlegen und auch mehrere Lösungsansätze zu reflektieren. Manchmal ist es auch notwendig, direkter zu antworten, als wir es von der Telefonberatung her gewöhnt sind.

In jedem Fall bietet es die Chance, sich Zeit für eine ausführliche Antwort zu nehmen und die Möglichkeit, sich mit Kollegen auszutauschen, bevor die Antwort weggeschickt wird.

Aufgrund unserer Erfahrungen bemerken wir aber auch die Grenzen der Online-Beratung. Eine wesentliche Einschränkung ist das Fehlen der Stimme. Daher lassen sich Emotionen nur zwischen den Zeilen erahnen. Die Stimmung zum Zeitpunkt des Schreibens ist eventuell eine andere, als die, die wir zum Zeitpunkt des Lesens wahrnehmen.

Ein Onlinekontakt ersetzt nicht ein ausführliches Beratungsgespräch, trotzdem ist es ein Angebot für eine bestimmte Zielgruppe, die sich sonst am Telefon bei uns nicht melden würde.

Manchmal ist es ein erster Schritt zur Kontaktaufnahme und das Schreiben dient als Vertrauensaufbau in die Einrichtung, die Hemmschwelle für eine weiterführende Beratung sinkt.

#### **4. Fazit und Ausblick**

Online-Beratung ist bei vielen Beratungsstellen ein zusätzliches Betätigungsfeld, das heute auch nicht mehr wegzudenken ist. Rückblickend sehen wir es sehr positiv, dass wir uns auf dieses Experiment eingelassen haben.

Für uns bringt die Beratung in schriftlicher Form eine ganz neue Erfahrung mit sich, da wir uns auch mit anderen Beratungsqualitäten auseinandersetzen müssen. Die User bekommen eine zusätzliche Möglichkeit, ihre Probleme zu formulieren und sich Unterstützung bei der Bewältigung ihrer Probleme zu suchen.