

## **Qualität in der Online-Erziehungsberatung: Kriterien für eine Antwortmail**

*Petra Mayer*

### **Zusammenfassung**

Mit der rasanten Entwicklung der Beratungslandschaft im Internet konnte die Entwicklung theoretischer Grundlagen sowie deren empirische Überprüfung bislang nicht Schritt halten. Diese sind für die Qualitätssicherung jedoch unerlässlich. Einen wichtigen Schritt stellt in diesem Zusammenhang die Analyse, Beschreibung und Strukturierung des Vorgehens im Rahmen von Online-Erziehungsberatung dar. Solche Erkenntnisse können außerdem die praktische Arbeit der Berater erleichtern sowie in der Beraterausbildung eingesetzt werden.

Der folgende Artikel beruht auf der Grundlage meiner Diplomarbeit (Mayer, 2011). Im Rahmen dieser Arbeit wurden Beraterantworten aus der Online-Erziehungsberatung in Form einer qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2002, 2007; Mayring & Gläser-Zikuda, 2005, N = 60 Beratungsfälle der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung) untersucht. Das auf fünf Online-Beratungsmodellen basierende Kategoriensystem bildete den Ausgangspunkt für einen Kriterienkatalog, der von Beratern in der E-Mail-Beratung als Leitfaden genutzt werden kann und eine Orientierungshilfe beim Verfassen einer Antwort geben soll.

Eine weitere Fragestellung der Arbeit war der Vergleich des 4-Folien-Konzepts als Online-Beratungsmodell, das in der bke Onlineberatung angewendet wird (Buckel et al., 2003; Knatz & Dodier, 2003), mit vier anderen Online-Beratungsmodellen. Dabei konnte die Offenheit des Modells und seine relative Vollständigkeit in Bezug auf die Inhalte einer Beraterantwort belegt werden.

### **Schlüsselwörter**

Online-Erziehungsberatung, Mailberatung, Online-Beratungsmodell, Leitfaden, qualitative Inhaltsanalyse, Qualitätssicherung, 4-Folien-Konzept

### **Abstract**

Both the establishment of the theoretical fundamentals and the empirical verification could not keep pace with the rapid development in internet counseling. For quality assurance, however, such fundamentals and their empirical revisability and verification are indispensable. The examination, description and structuring of online educational counseling are an important step towards quality assurance. Such information can help to support counselors in their practical work, and they can be used for educating counselors.

The replies online counselors sent to the clients have been examined by means of a qualitative content analysis (Mayring, 2002, 2007; Mayring & Gläser-Zikuda, 2005, N = 60 online counselings of the Bundeskonferenz für Erziehungsberatung) in the diploma thesis presented here (Mayer, 2011). The categories derived from five online counseling models were the basis for a system of categories, which can be used by professionals as a guideline for e-mail counseling and as an aid to orientation when a reply to a client's e-mail is written.

A further research question of the diploma thesis was to compare the 4-Folien-Konzept (Buckel et al., 2003; Knatz & Dodier, 2003), a model which is used in bke's online-counseling, with other models for online-counseling. The comparison accounted for the openness of the model and its relative completeness regarding the contents of a counselor's e-mail.

### **Keywords**

Online educational counseling, e-mail counseling, model for online-counseling, guideline, qualitative content analysis, quality assurance, 4-Folien-Konzept

## **Autorin**

- **Petra Mayer, Dipl.-Psych.**
- Studium Diplom-Psychologie an der Universität Koblenz-Landau
- Systemische Therapeutin i. A.  
Leitung des Fachbereichs „Mach dich stark! Gruppentraining sozialer Kompetenzen“  
beim Deutschen Kinderschutzbund Ortsverband Karlsruhe e. V.
- Arbeits- und Interessenschwerpunkte: Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie,  
Systemische Therapie und Beratung, Autismus, Soziale Kompetenztrainings
- **Kontakt:** E-Mail: [m-petra@web.de](mailto:m-petra@web.de)

## **1. Einleitung**

Erziehungsberatung ist seit jeher mit Veränderungen in der Bevölkerung, der Entstehung neuer Problemlagen oder deren Wahrnehmung konfrontiert, die in der Beratungsarbeit ihre Entsprechung finden müssen (Kurz-Adam, 1999; Menne & Hundsalz, 2000). Vor diesem Hintergrund ist es naheliegend, dass Erziehungsberatung heute, im Zeitalter des Internets, auch online angeboten wird. Durch die Schaffung eines Online-Angebots hat Erziehungsberatung sich den veränderten Anforderungen und Kommunikationsgewohnheiten der Bevölkerung angepasst. Online-Erziehungsberatung hat heute einen festen Platz in der Beratungslandschaft eingenommen und stellt eine sinnvolle Ergänzung des bestehenden Beratungsangebots dar. Basierend auf dem Einsatz neuer Medien können Ratsuchende auf ein umfangreiches Angebot an Beratungsdiensten zugreifen. Hierzu zählt auch das Angebot der bke, die seit dem Jahr 2000 Online-Erziehungsberatung für Erwachsene und Jugendliche per E-Mail, Chat und in Diskussionsforen anbietet.

In einer qualitativen Inhaltsanalyse (Mayer, 2011; Mayring, 2002, 2007; Mayring & Gläser-Zikuda, 2005) wurden die Anforderungen an Online-Berater untersucht, die sich im Online-Setting auf eine andere Art des Kontakts zum Klienten einstellen müssen als im direkten Beratungsgespräch, wo sich Berater und Klient persönlich gegenüber sitzen. Der Fokus der Untersuchung lag auf den Anforderungen, die eine Beraterantwort erfüllen sollte: Welche Besonderheiten sollten beim Verfassen einer Antwort berücksichtigt werden; was sollte ein Berater idealerweise schreiben, um den Bedürfnissen des Klienten gerecht zu werden und eine gute Antwort zu verfassen, sind zentrale Fragestellungen der Diplomarbeit gewesen. Zur Beantwortung der Fragestellung nach den Inhalten einer Beraterantwort wurde auf Basis von fünf Online-Beratungsmodellen ein Kategoriensystem entwickelt, das die grundlegenden inhaltlichen Bestandteile einer Beraterantwort beschreibt. Dieses wurde anschließend anhand einer Stichprobe von Beratungsfällen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) aus der Mailberatung für Eltern mittels qualitativer Inhaltsanalyse (Mayring, 2002, 2007; Mayring & Gläser-Zikuda, 2005) überprüft.

So konnten wichtige Informationen über den Aufbau und die Inhalte einer Beraterantwort gewonnen werden. Aus diesen Informationen wurde ein Leitfaden für die Inhalte einer Beraterantwort erstellt, der Beratern in der E-Mail-Beratung eine Orientierungshilfe beim Verfassen einer Antwort geben kann. Ein solcher

Leitfaden, der grundlegende Bestandteile für die Inhalte einer Beraterantwort vorgibt, kann eine sinnvolle Arbeitsgrundlage für die Online-Beratungspraxis darstellen und ist damit eine wichtige Ergänzung der vorliegenden Online-Beratungsmodelle. Online-Berater können so beim Verfassen ihrer Antwort unterstützt werden: Eine Checkliste der grundlegenden Antwort-Inhalte kann dabei helfen, sich auf die eigene Botschaft zu konzentrieren. Sie kann die Überlegungen, die im Rahmen der Online-Beratungsmodelle z. B. zum Lesen einer Anfrage oder zur Reflexion des Beratungsprozesses beschrieben werden, nicht ersetzen. Sie kann aber, was gerade bei schwierigen Themen von Bedeutung sein kann, eine Orientierung beim Verfassen der Antwort bieten und so den Berater entlasten.

Eine weitere Fragestellung beschäftigte sich mit dem Vergleich der Online-Beratungsmodelle. Das 4-Folien-Konzept, das in der Beratungsarbeit der bke eingesetzt wird, wurde mit den vier anderen Online-Beratungsmodellen im Hinblick auf Vorgaben für die Inhalte einer Beraterantwort verglichen. Aus dem Vergleich konnten Vorschläge für sinnvolle Ergänzungen des 4-Folien-Konzepts abgeleitet werden. Außerdem konnte die Offenheit des Modells und seine relative Vollständigkeit in Bezug auf die Inhalte einer Beraterantwort belegt werden.

Die Fragestellung dieser Arbeit bezieht sich auf Erziehungsberatung per E-Mail. In diesem Zusammenhang ist an einigen Stellen die Rede von Beratern, Ratsuchenden oder Klienten. Mit diesen Bezeichnungen sind stets sowohl weibliche als auch männliche Personen gemeint. Für eine bessere Lesbarkeit wurde auf eine explizite Nennung der männlichen und der weiblichen Bezeichnungen verzichtet.

## **2. Online-Beratungsmodelle**

Ambulante Erziehungsberatung kann heute „als einer der am besten erforschten Bereiche des gesamten Jugendhilfespektrums gelten“ (Lohmeier, 2003, S. 21) und wurde in zahlreichen Studien umfassend evaluiert (z. B. Vossler, 2003). Bei der noch recht jungen Online-Beratung ist die Situation anders. Hier existieren, wenn überhaupt, lediglich erste Erfahrungen und Überlegungen in Richtung einer Online-Beratungstheorie (Lang, 2001; Peterson & Beck, 2003). Zunächst einmal müssen also grundlegende Überlegungen angestellt werden, welche Faktoren bei Online-Beratung wirken und auf welchen inhaltlichen Konzepten die Beratung basiert. Für Online-Beratung können, vergleichbar zur ambulanten Beratung oder Therapie, folgende Wirkfaktoren identifiziert werden (Grawe, 1998; Lang, 2001; Weißhaupt, 2004):

1. Ressourcenaktivierung
2. Bearbeitung von spezifischen Störungen,
3. Inkonsistenzreduktion
4. Beratungsbeziehung

Der Berater, der die E-Mail des Klienten vor sich hat, steht konkret vor der Frage, was er dem Klienten antworten soll und wie er die Anforderungen, die sich aus theoretischen Überlegungen ergeben, praktisch umsetzen und in seiner Antwort formulieren kann. Genaue und vollständige Vorgaben für eine

Antwortmail gibt es bisher nicht. Es liegen jedoch einige Modelle vor, die versuchen, Hinweise für den Ablauf und die Inhalte einer Online-Beratung zusammenzufassen und somit einen wichtigen Beitrag zur Professionalisierung von Online-Beratung leisten. Im Folgenden sollen fünf Modelle für Online-Beratung (im Folgenden als *Online-Beratungsmodelle* bezeichnet) kurz vorgestellt werden, die aktuelle Überlegungen zusammenfassen und teilweise strukturieren.

Es zeigt sich, dass die Modelle unterschiedliche Schwerpunkte setzen, dass einige sich z. B. überwiegend mit dem Lesen der Anfrage, andere mit formalen, sprachlichen oder anderen Aspekten der Antwortmail oder mit der Reflektion des Beratungsprozesses befassen. Außerdem wird deutlich, dass die Modelle sich in einigen Punkten wesentlich unterscheiden, z. B. im Umfang oder im Detaillierungs- und Strukturierungsgrad, so dass ein Vergleich der Modelle untereinander bzw. eine Entscheidung für eines der Modelle mit sehr großem Aufwand verbunden ist. Gemeinsam ist allen fünf Modellen die theoretische Offenheit, so dass sie unabhängig von der konzeptionellen Ausrichtung des Beratungsansatzes angewendet werden können. Die Modelle bilden die Basis für die Auswertung der Berater-Antworten in dieser Arbeit. Der Fokus der folgenden Darstellung liegt auf den Bereichen, die für die Antwort des Beraters relevant sind.

#### ***Das 4-Folien-Konzept: Lösungsorientierter Ansatz der bke.***

Das 4-Folien-Konzept (Buckel et al., 2003; Knatz & Dodier, 2003) ist ein Vorschlag zur Beantwortung von E-Mail Anfragen und wird in der (lösungsorientierten) Arbeit der bke-Online-Beratung eingesetzt (Knatz & Dodier, 2003). Es beschreibt die Herangehensweise beim Lesen einer Anfrage und beim Verfassen einer Antwort und orientiert sich am kommunikationstheoretischen Modell von Schulz von Thun (2004), nämlich dass jede Nachricht vier Seiten beinhaltet: Sachebene, Selbstoffenbarung, Beziehungsebene und Appellebene. Diese vier Seiten gilt es anhand der E-Mail des Ratsuchenden zu erfassen und darauf in der Antwort einzugehen.

Zunächst ist eine intensive Auseinandersetzung mit dem Text der E-Mail erforderlich, um die Botschaft des Verfassers möglichst vollständig zu erfassen. Knatz und Dodier (2003) schlagen vor, sich dabei an vier Folien zu orientieren, die der Berater nacheinander wie einen Filter über die E-Mail des Klienten legt (Knatz, 2008). Anhand dieser Folien bearbeitet der Berater die Anfrage schrittweise und erarbeitet sich das Verständnis Folie für Folie. Die vier Folien stellen gleichfalls eine Haltung des Beraters dar, mit der er die E-Mail des Ratsuchenden liest, und werden wie folgt bezeichnet

1. der eigene Resonanzboden
2. das Thema und der psychosoziale Hintergrund
3. die Diagnose
4. die Intervention

Darauf aufbauend verfasst der Berater seine Antwort an den Ratsuchenden. Die Autoren verstehen das Vier-Folien-Konzept als „erprobten Vorschlag, der aufzeigt, wie es gehen kann“ (Knatz & Dodier, 2003, S. 142). Sie geben damit

dem Berater einen Leitfaden zur Hand, wie eine E-Mail in der Online-Beratung systematisch gelesen, wahrgenommen, verstanden und schließlich beantwortet werden kann.

### ***Das Integrative Qualitätssicherungsmodell (IQSM).***

Das IQSM (Eidenbenz, 2009) ist ein integratives Prozess-Modell und unterteilt den Beratungsprozess in fünf Phasen:

- *Erste Phase:* Einschätzung der E-Mail des Klienten mittels eines Fragebogens durch den Berater (z. B. im Hinblick auf Beziehungsgestaltung, Leidens- und Problemdruck, Emotionalität, Projektionen, Eignung des Settings).
- *Zweite Phase:* Planung der Antwort anhand von sechs Leitfragen (Fokus, Priorität, Ressourcen, Informationen, Perspektive, Angebot der Antwort).
- Die *Phasen drei bis fünf* sind der Reflexion und der Evaluation des Beratungsprozesses durch den Berater sowie dem Feedback durch den Klienten gewidmet.

In das Modell sind verschiedene lösungsorientierte, systemische und kognitiv-verhaltenstherapeutische Beratungsansätze eingegangen. Das Modell soll ein praktisches Arbeitsmittel für die Beratung sein. Es soll außerdem Online-Berater in der Reflektion des Beratungsprozesses unterstützen und damit in der Weiterentwicklung ihrer Beratungskompetenz in Zusammenarbeit mit den Ratsuchenden.

### ***Das 8-Stufen-Beratungsmodell.***

Das Modell von James und Gilliland (2003) unterteilt den Beratungsverlauf in acht Stufen, die nacheinander durchlaufen werden und wiederum drei Stadien zugeordnet werden können:

- *Frühes Stadium* mit den zwei Stufen Prädisposition, Problemerkforschung;
- *mittleres Stadium* mit den vier Stufen Problemdefinition, Identifikation von Alternativen, Planung, Handeln und Verpflichtung;
- *spätes Stadium* mit den zwei Stufen Bewertung und Feedback, Postdisposition.

Jede Stufe beschreibt Ziele des Beraters, die in der jeweiligen Stufe des Beratungsverlaufs thematisiert oder angestrebt werden, und mögliche theoretische Grundlagen. Die siebte Stufe (Bewertung und Feedback) räumt die Möglichkeit ein, bei Bedarf auf eine frühere Stufe zurückzugehen. Da bei jeder Beratung mit einem vorzeitigen Abbruch der Beratung gerechnet werden muss, müssen zumindest die Stufen eins bis sechs bereits in der ersten Antwort des Beraters untergebracht werden. Insgesamt zeichnet sich das 8-Stufen-Modell durch große Flexibilität und Offenheit aus (Zimmermann, 2004).

### **Das Four-Email Exchange Model of E-Counseling.**

Für die Kurzzeit-Online-Beratung schlagen Speyer und Zack (2002; Zelvin & Speyer, 2004) ein Modell vor, das auf insgesamt vier E-Mails des Beraters basiert. In der *ersten E-Mail* soll der Berater dem Klienten ein Beziehungsangebot machen sowie ein Gefühl der Sicherheit und Gewissheit vermitteln, dass ihm mit seinem Problem geholfen wird. Gleichzeitig soll versucht werden, eine lösungsorientierte Perspektive anzudeuten bzw. zu vermitteln. In der *zweiten Mail* des Beraters findet eine Intervention statt (z. B. Symptomverschreibung). Ressourcen und Selbstheilungskräfte des Klienten sollen aktiviert werden, seine eigenen Stärken werden bewusst gemacht. Die *dritte Mail* des Beraters bestärkt und betont bisher erreichte positive Veränderungen sowie Ansätze des Klienten, nach vorne zu schauen. In der *vierten Mail* fasst der Berater schließlich den Fortschritt des Klienten zusammen und bewertet diesen wohlwollend. Das Modell zeichnet sich durch einen klar erkennbaren Ablauf aus und bietet eine Basis für Kurzzeitberatung per E-Mail.

### **Das 4-Phasen-Modell für längerfristige Online-Beratung.**

Bei einer längerfristigen Online-Beratung (oder -Therapie) unterscheiden Zelvin und Speyer (2004) vier Phasen. In der ersten Phase des *Initial Contact* geht es darum, den Kontakt herzustellen und gegenseitige Erwartungen abzuklären.

*Beginning Treatment* als zweite Phase beinhaltet die Auftragsklärung und Verpflichtung zur Beratung. Während der gesamten weiteren Beratung – *Ongoing Treatment* – sollte die Bindung des Klienten aktiv gepflegt werden. Die Stärkung der therapeutischen Allianz erhöht die Bindung ebenso wie eine Fokussierung auf die vom Klienten formulierten Ziele oder ein proaktives Vorgehen bei der Terminvereinbarung. Contracting, also die Vereinbarung über Inhalte und Ablauf der Beratung sowie kurz- bzw. langfristige Ziele, zieht sich durch die gesamte Treatment-Phase durch. Nach Ansicht der Autoren müssen Online-Klienten mehr als face-to-face Klienten über die Art der therapeutischen Beziehung und den Beratungsprozess aufgeklärt werden. Erwartungen, Möglichkeiten und Grenzen müssen geklärt werden.

Die Online-Beratung endet, wenn der Berater und der Klient darin übereinkommen, dass die vereinbarten Ziele erreicht sind. Die Beendigung der Online-Beratung – *Termination* – sollte nicht überstürzt erfolgen. Um einen bewussten Abschluss herbeizuführen, sollte der Berater das Ende der Beratung frühzeitig thematisieren und gemeinsam mit dem Klienten planen. Dazu gehört auch zu klären, welche Ressourcen dem Klienten zur Verfügung stehen und was nach der Beratung sein wird. Dies führt direkt zum nächsten Schritt, dem *Follow-Up*. Hier macht in der Regel der Berater dem Klienten ein Angebot, dass sich dieser jederzeit wieder an ihn wenden kann.

## **3. Fragestellung**

Bevor auf Basis der genannten fünf Online-Beratungsmodelle eine qualitative Inhaltsanalyse durchgeführt werden kann, stellt sich die Frage, ob die Modelle überhaupt geeignet sind, um inhaltliche Bestandteile von Beraterantworten zu identifizieren. Es musste also geprüft werden, ob auf Basis dieser Modelle die

einzelnen Bestandteile einer Beraterantwort erfasst, präzise beschrieben und voneinander abgegrenzt werden können. Vor allem war zu prüfen, ob sich die Bestandteile, die sich auf Basis der einzelnen Modelle ableiten lassen, zu einem Gesamt-Kategoriensystem zusammenführen lassen, das einer empirischen Überprüfung standhält. Dazu wurde folgende Forschungsfrage formuliert:

*1. Lassen sich auf Basis der fünf genannten Online-Beratungsmodelle grundlegende inhaltliche Bestandteile einer Beraterantwort identifizieren und zu einem übergeordneten Kategoriensystem zusammenführen?*

Das 4-Folien-Konzept nimmt eine besondere Stellung unter den fünf Online-Beratungsmodellen ein, da es eine wesentliche Arbeitsgrundlage für die Online-Beratung der bke darstellt. Seine Eignung für den Praxiseinsatz ist durch die jahrelange Anwendung im Rahmen der bke-Online-Beratung unbestritten. Die Untersuchung sollte zeigen, inwiefern sich Unterschiede in Bezug auf die grundlegenden Bestandteile einer Beraterantwort zwischen dem 4-Folien-Konzept und den anderen vier Online-Beratungsmodellen finden lassen:

*2. Wo liegen Unterschiede bzw. Gemeinsamkeiten des 4-Folien-Konzepts mit den anderen vier Online-Beratungsmodellen in Bezug auf die Bestandteile einer Beraterantwort?*

Anhand einer Stichprobe sollte überprüft werden, inwiefern sich die theoretisch hergeleiteten inhaltlichen Bestandteile einer Beraterantwort in den tatsächlichen Beratungsfällen aus der Praxis wiederfinden. Außerdem sollte geprüft werden, ob sich anhand der empirischen Überprüfung Ergänzungen oder Erweiterungen zu den theoretisch abgeleiteten Bestandteilen einer Beraterantwort finden lassen:

*3. Finden sich in der Praxis Ergänzungen oder Erweiterungen der theoretisch identifizierten Bestandteile einer Beraterantwort?*

Um schließlich einen Leitfaden zum Erstellen einer Beraterantwort zu generieren, sollte die inhaltliche Struktur der Beraterantworten genauer untersucht werden. Neben der Erfassung struktureller Merkmale wie Textlänge sollte vor allem geprüft werden, mit welcher Häufigkeit die einzelnen inhaltlichen Bestandteile einer Beraterantwort in den Antworten der Stichprobe vorkommen und ob sich eine klare Abfolge erkennen lässt.

*4. Wie ist eine Beraterantwort inhaltlich-strukturell aufgebaut?*

#### **4. Methode**

Für die Untersuchung wurden Beratungsfälle aus der bke Elternberatung einer strukturierten qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring, 2007) unterzogen. Alle Online-Beratungen werden von der bke automatisch gespeichert und damit protokolliert. Für die vorliegende Untersuchung wurde eine Stichprobe von  $N = 60$  (entsprechend ca. 3% der Beratungsfälle im Erhebungsjahr 2007) aus dem Bestand der gespeicherten Elternberatungen gezogen. Zu einem Beratungsfall gehören alle E-Mails, die ein Berater und ein Klient austauschen, beginnend mit der Anfrage-Mail des Klienten bis zum Abschluss der Beratung.

Zunächst wurde für die Beantwortung der ersten beiden Fragestellungen aus den fünf beschriebenen Online-Beratungsmodellen Kategorien für die Inhaltsanalyse

theoretisch hergeleitet. Anschließend wurden die Beratungsfälle einer Inhaltsanalyse unterzogen, bei der Informationen über den inhaltlichen Aufbau und die Struktur der Antwortmails gewonnen werden sollten, die für die Beantwortung der vierten Forschungsfrage bedeutsam waren.

## **5. Ergebnisse**

Die auf Basis der fünf Online-Beratungsmodelle identifizierten Bestandteile einer Beraterantwort konnten zu einem Gesamt-Kategoriensystem zusammengeführt werden (Forschungsfrage 1). Dieses umfasst 14 Kategorien, die für die einzelnen grundlegenden inhaltlichen Bestandteile einer Beraterantwort stehen und die Basis für die inhaltliche Analyse der Stichprobe darstellen. Nach der Inhaltsanalyse ergaben sich aus dem Material der Stichprobe keine Ergänzungen oder Änderungen der theoretisch hergeleiteten Kategorien (Forschungsfrage 3). Die 14 Kategorien können den drei Bereichen Information, Beratungsbeziehung und Problemlösung zugeordnet werden.

Durch den Vergleich der fünf Online-Beratungsmodelle konnten Gemeinsamkeiten und Unterschiede des 4-Folien-Konzepts mit den anderen Modellen identifiziert werden (Forschungsfrage 2). Dabei zeigte sich, dass das 4-Folien-Konzept relativ vollständig die Bestandteile einer Beraterantwort beinhaltet und sich gleichzeitig durch eine große Offenheit und Flexibilität auszeichnet. Die Untersuchung zeigte auch, dass die ausführliche Auseinandersetzung mit der generellen Herangehensweise des Beraters, wie es im 4-Folien-Konzept der Fall ist, zu Lasten der konkreten Vorgaben zur Strukturierung der Beraterantwort geht. Es stellte sich heraus, dass unter dem Punkt „Problemlösungswege“ einige Inhalte zusammengefasst wurden, die bei genauerer Betrachtung mit der Problemlösung nur entfernt in Zusammenhang gebracht werden konnten. Insbesondere wurde deutlich, dass der für den Beratungserfolg entscheidende Punkt „Beziehungsgestaltung“ zwar an verschiedenen Stellen des 4-Folien-Konzepts Beachtung findet, dass dieser Punkt aber bei den Empfehlungen zum Verfassen einer Beraterantwort vernachlässigt wird.

### ***Aufbau einer Beraterantwort***

Eine Beraterantwort umfasste im Schnitt ungefähr 2.1 Seiten ( $M = 3\,922$  Zeichen,  $SD = 1\,636$ ). Um ein konkreteres Bild vom Aufbau einer Beraterantwort zu bekommen, wurden diese einer genaueren Analyse unterzogen. Hierzu wurde jede Antwortmail gleichmäßig in sechs Teile unterteilt. In den sechs Teilen der Beraterantwort wurden die einzelnen Kategorien unterschiedlich häufig gefunden. Beispielsweise kommen die Kategorien *Institution*, *Berater* und *Technische Modalitäten und Beratungsablauf* fast ausschließlich im ersten Teil der Antwortmail vor. Aussagen zu *Angebot und Grenzen* finden sich hauptsächlich in der zweiten Hälfte der Antwortmail. *Sachliches und emotionales Verständnis* wiederum wird vermehrt in der ersten Hälfte der Antwortmail zum Ausdruck gebracht.

Auf diese Weise konnte eine Rangfolge der Kategorien für die einzelnen Teile einer Beraterantwort (Anfangs-, Haupt- und Schlussteil) identifiziert werden, die in Tabelle 1 zu sehen ist.



Tabelle 1: Rangfolge der Kategorien in den Teilen der Beraterantwort

Teil	Rang 1 (n)	Rang 2 (n)	Rang 3 (n)
<b>Anfangsteil der Antwortmail</b>			
1	Institution, Berater (128)	Technische Modalitäten und Beratungsablauf (91)	sachliches und emotionales Verständnis (83)
<b>Hauptteil der Antwortmail</b>			
2	Sachinformationen und fachliche Einschätzung (136)	sachliches und emotionales Verständnis (90)	Klären fehlender oder unverständener Dinge (31), Problemlösungswege aufzeigen, bewerten und zur Umsetzung bringen (31)
3	Sachinformationen und fachliche Einschätzung (152)	Problemlösungswege aufzeigen, bewerten und zur Umsetzung bringen (86)	sachliches und emotionales Verständnis (45)
4	Sachinformationen und fachliche Einschätzung (129)	Problemlösungswege aufzeigen, bewerten und zur Umsetzung bringen (111)	Klären fehlender oder unverständener Dinge (47)
5	Problemlösungswege aufzeigen, bewerten und zur Umsetzung bringen (184)	Sachinformationen und fachliche Einschätzung (69)	Klären fehlender oder unverständener Dinge (35)
<b>Schlusssteil der Antwortmail</b>			
6	Beratungsbeziehung und Kooperation (57)	Problemlösungswege aufzeigen, bewerten und zur Umsetzung bringen (54)	Zielklärung und Commitment zur vorgeschlagenen Lösung einholen (46)

Anmerkungen: n = Häufigkeit

## 6. Fazit und Ausblick

Die Ergebnisse der Untersuchung (Mayer, 2011) liefern wichtige Informationen über den Aufbau und die Inhalte einer Beraterantwort in der Online-Erziehungsberatung. Die Überprüfung der Untersuchungsergebnisse an einer Stichprobe von Beratungsfällen aus der Praxis trägt wesentlich dazu bei, die bisher vorwiegend theoretischen Überlegungen durch empirische Ergebnisse zu untermauern. Gerade hier liegt nämlich eine große Schwachstelle dieses zwar jungen, sich aber rasant entwickelnden Arbeitsfeldes: Es liegen bisher kaum Studien vor; die wenigen vorliegenden Ergebnisse dieser Studien können oft nur mit Einschränkungen interpretiert werden. Vor allem der Zugang zu Stichproben echter Beratungsfälle scheint bei der empirischen Überprüfung eine besondere Schwierigkeit darzustellen.

Der Vergleich des 4-Folien-Konzepts (Buckel et al., 2003; Knatz & Dodier, 2003) mit vier anderen Online-Beratungsmodellen konnte die Offenheit dieses Modells und seine relative Vollständigkeit in Bezug auf die Inhalte einer Beraterantwort demonstrieren. Das Modell stellt eine gute Basis für das Verfassen einer Beraterantwort dar, da es einen großen Teil der grundlegenden Bestandteile beschreibt. Gleichzeitig wurden Unschärfen und mögliche Optimierungen identifiziert. Somit konnten aus der vorliegenden Untersuchung wertvolle Hinweise zur Verfeinerung und sinnvollen Ergänzung des 4-Folien-Konzepts gewonnen werden.

Die Erstellung eines Leitfadens für die Inhalte einer Beraterantwort, der Online-Beratern als Orientierungshilfe beim Verfassen einer Antwort-Mail zur Hand gegeben werden kann, ist ein wesentliches Ergebnis der Untersuchung. Ein solcher Leitfaden, der vergleichbar einer Checkliste die grundlegenden Antwort-Inhalte aufführt und beschreibt, kann eine wesentliche Erleichterung beim Verfassen einer Antwort darstellen. Er kann Beratern dabei helfen, sich auf die eigene Botschaft zu konzentrieren. So kann er gerade bei schwierigen Themen eine Orientierung bieten und den Berater entlasten. Außerdem wird zur Strukturierung und Standardisierung der Arbeit beigetragen, was die empirische Überprüfbarkeit des Vorgehens ermöglicht. Damit wird eine wichtige Grundlage zur Qualitätssicherung und Evaluation geschaffen.

## Literatur

- Buckel, S., Hofmeister, D., Kraus, H., Schultze, N.-G., Wagner, N. & Weißhaupt, U. (2003). Online-Beratung: Hilfe im Internet für Jugendliche und Eltern (Bd. 11). Fürth: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung.
- Eidenbenz, F. (2009). Standards in der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 213-230). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- Grawe, K. (1998). *Psychologische Therapie*. Göttingen: Hogrefe.
- James, R. K. & Gilliland, B. E. (2003). Eclectic counseling and psychotherapy. In V. Lanigan (Hrsg.), *Theories and strategies in counseling & psychotherapy* (5. Auflage, S. 369-415). Boston: Allyn and Bacon.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz: Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Kurz-Adam, M. (1999). Selbstbewusste Unordnung. Vom Umgang mit der Vielfalt in der Beratungsarbeit. In L. Marschner (Hrsg.), *Beratung im Wandel* (S. 77-89). Mainz: Matthias-Grünwald-Verlag.
- Lang, J. (2001). Gut beraten mit Internet? Psychologische Onlineberatung heute. *Psychoscope*, 22 (6), 9-13.
- Lohmeier, A. (2003). Evaluation... und kein Ende? *Informationen für Erziehungsberatungsstellen*, 3, 21-23.
- Mayring, P. (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung* (5. Auflage). Weinheim: Beltz.
- Mayring, P. (2007). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. (9. Auflage). Weinheim: Beltz.
- Mayring, P. & Gläser-Zikuda, M. (2005). *Die Praxis der Qualitativen Inhaltsanalyse*. Weinheim: Beltz.
- Menne, K. & Hundsalz, A. (2000). *Grundlagen der Beratung. Fachliche Empfehlungen, Stellungnahmen und Hinweise für die Praxis* (Bd. 6). Fürth: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung.
- Peterson, M. R. & Beck, R. L. (2003). E-mail as an adjunctive tool in psychotherapy: Response and responsibility. *American Journal of Psychotherapy*, 57 (2), 167-181.
- Schulz von Thun, F. (2004). *Miteinander reden. Störungen und Klärungen*. Reinbek: Rowohlt.
- Speyer, C. M. & Zack, J. (2002). *E-Counseling: A 4-Session model*. Miami: JSZ Behavioral Science.
- Vossler, A. (2003). *Perspektiven der Erziehungsberatung* (Bd. 8). Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie.
- Weißhaupt, U. (2004). Die virtuelle Beratungsstelle: Hilfe für Jugendliche online. *Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie*, 53, 573-586.

- Zelvin, E. & Speyer, C. M. (2004). Online counseling skills, part I: Treatment strategies and skills for conducting counseling online. In R. Kraus, J. Zack & G. Stricker (Hrsg.), *Online counseling. A handbook for mental health professionals* (S. 163-180). Amsterdam: Elsevier Academic Press.
- Zimmermann, B. L. (2004). *Jugendberatung im Internet - was geht und was geht nicht im "Net"? Eine Analyse der verschiedenen Internetberatungsmöglichkeiten und -modelle anhand konkreter Beispiele*. Norderstedt: Books on Demand.