

## **Zugänge, Schnittstellen, Nutzen - Ergebnisse einer empirischen Analyse von den Online-Beratungsangeboten der bke-jugendberatung und von [U25]-Deutschland**

Lars Feikert

### **Zusammenfassung**

Ausdifferenzierte Online-Beratungsangebote sind ein beliebter Ort für Jugendliche und junge Erwachsene geworden, um die eigenen Sorgen oder gar eigene psychosoziale Krisen anzumelden. Jedoch besteht ein Mangel an qualitativen Untersuchungen, die die Wirksamkeit von Online-Beratung und mögliche Mediatisierungsprozesse beleuchten. Diesen Umstand stellt der Autor eine eigene - im Rahmen einer Master-Thesis angefertigte - qualitative Untersuchung entgegen. Hierbei zeigt er die gewählten Zugangswege zu den Online-Angeboten, Schnittstellen zu weiteren Online- und Offline-Angeboten auf und hebt letztlich den entscheidenden Nutzen hervor, den die Jugendlichen zur Überwindung ihrer Krisen aus der erfahrenen Beratung für sich ziehen. Ein abschließender Ausblick auf mögliche Anschlussforschung wird gegeben.

### **Schlüsselwörter**

psychosoziale Online-Beratung, Jugendliche, Mediatisierung, Zugänge, Nachhaltigkeit, Nutzen, Qualitative Forschungsmethoden

### **Abstract**

Differentiated online counseling services have become a popular place for teenagers and young adults to bring their own worries or even own psychosocial crises. However, there is a lack of qualitative studies that illuminate the effectiveness of online counseling and possible mediatization-processes. This circumstance, the author presents its own qualitative investigation contrary, prepared as part of a master's thesis. Here he raises the access ways to the online services, interfaces to other online and offline offerings and ultimately raises the crucial benefit forth, pull the young people to overcome their crises from the experienced advice of its own. A final look at possible following-up research is given.

### **Keywords**

psychosocial online counseling, youth, mediatization, accesses, sustainability, benefit, qualitative research methods

### **Autor**

- **Lars Feikert** M.A.
- Sozialarbeiter, Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger
- Bewährungshelfer beim Landesamt für amb. Straffälligenarbeit Mecklenburg-Vorpommern
- **Kontakt:** Web: [http:// www.larsfeikert.de](http://www.larsfeikert.de)  
E-Mail: [mail@larsfeikert.de](mailto:mail@larsfeikert.de)

## 1. Einleitung

Alltäglich und selbstverständlich nutzen die Jugendlichen [1] das Internet mit ihren mobilen Endgeräten oder am heimischen PC. Es ist schon die absolute Ausnahme, wenn die Jugendlichen wirklich „off“ sind oder gar keinen Internet-Zugang besitzen (Reindl, 2015).

Eine Reihe von jährlich erscheinenden Untersuchungen (u. a. die jährliche JIM-Studie (mpfs, 2014) und das Statistische Bundesamt (2015)) zeigen auf, dass 97-99% der Jugendlichen einen Internetanschluss (mobil und stationär) in ihrem Haushalt vorfinden und diesen auch regelmäßig bis täglich nutzen. Das Internet ist mittlerweile bei ihnen so selbstverständlich wie das Vorhandensein von Strom im eigenen Haushalt. Jugendliche und junge Erwachsene nutzen das Internet vordergründig zur Kommunikation (Online-Communities und E-Mail) und zum Konsum von audio-visuellen Inhalten (Mediatheken, Videoportale) (mpfs, 2014).

Das Hybridmedium Internet ist in ihrer täglichen Kommunikation und damit auch in ihrer eigenen Lebenswelt so selbstverständlich eingeflochten, dass sie über das Internet mithilfe unterschiedlichster Kommunikationsweisen nicht nur die Freuden des Lebens teilen, sondern auch die eigenen Sorgen und Nöte kommunizieren. Diese Sorgen und Nöte teilen sie oftmals nur ungern mit jemandem aus ihrer Kontaktliste, sie möchten ja mit niemanden darüber „sprechen“ und als sorgenfrei verstanden werden, stattdessen möchten sie anonym bleiben und in einem geschützten Rahmen letztlich doch „gehört“ werden.

Ein offenes Ohr für ihre Sorgen bieten Online-Beratungsangebote, die sich in der Online-Lebenswelt der Jugendlichen platzieren und auf diese Weise selbst zur Lebensweltorientierten Sozialen Arbeit werden.

Seit nunmehr 15 Jahren bietet die Bundeskonferenz für Erziehungsarbeit e. V. (kurz: bke) auf [www.bke-beratung.de](http://www.bke-beratung.de) themenoffene Erziehungs-, Familien- und Jugendberatung für Jugendliche von 14 bis 21 Jahre, sowie für Eltern minderjähriger Kinder an (BKE, 2014). Mittlerweile gilt die bke Online-Beratung als das größte professionelle Online-Beratungsangebot in der Jugend- und Familienhilfe (BKE, 2014).

Auch spezialisierte Angebote, wie [U25]-Deutschland, welches sich ausschließlich an suizidgefährdete Jugendliche richtet, wachsen aufgrund großer Nachfrage stetig. 2002 vom Arbeitskreis Leben Freiburg gegründet, wurde das Angebot 2009 aufgrund mangelnder Kapazität deutlich ausgebaut und ist weiter am Wachsen (Henschel, 2015).

Diese schnelle und doch differenzierte Praxis von Online-Beratung, sowohl bei den Professionellen als auch bei den Adressat\_innen, wird nicht auf die Umsetzung einer konkreten Theorie zurückgeführt, sondern ist viel eher ein Zeichen des Gesellschaftswandels in Zeiten der Digitalisierung. So kommt Weinhardt (2009) in seinen Analysen über den Forschungsstand der E-Mail-Beratung zur Erkenntnis, dass es einer Rekonstruktion von Praxis anhand von

empirischen Evidenzen bedarf, um auf diese Weise Abstraktionsgewinne für Forschung und Praxis erhalten zu können.

## **2. Relevanz und Ziel der Arbeit (Stand der Forschung)**

Die Anbieter von Online-Beratung interessieren sich neben den rein statistischen Auswertungen ihrer Angebote auch für die qualitative Auswertung ihrer Beratungsangebote. Dies erforschen sie eigenständig in ihrer Praxis mithilfe von Evaluationen oder offenen Feedbackforen (BKE, 2014). Jedoch bleibt die Praxis im Dunkeln, wenn es um die Wirksamkeit und lebensnahe Umsetzung von erarbeiteten Lösungsstrategien durch die Nutzer\_innen geht. An dieser Stelle ergibt sich ein klarer Appell an die Praxisforschung, die wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Praxis ziehen und der Praxis wiederum zurückmelden kann. Döring (2010) stellt zudem fest, dass es an qualitativen Einzelfallstudien fehle, die Mediatisierungsprozesse von Online und Offline-Wechselwirkungen beschreiben.

Es lässt sich festhalten, dass die Professionalisierung im Bereich der Online-Beratung weit vorangeschritten ist, jedoch sind die wissenschaftlichen Befunde hinsichtlich der Wirksamkeit von Online-Beratung insbesondere mithilfe von qualitativen Erhebungsverfahren sehr überschaubar. Qualitative Erhebungs- und Auswertungsmethoden fristen bei der Forschungspraxis im Internet bislang ein Schattendasein. So existieren noch keine verlässlichen Erfahrungswerte bei der Anwendung von qualitativen Erhebungsverfahren (Gläser & Laudel, 2010) oder gar eine einschlägige Veröffentlichung zu diesem Thema, selbst wenn die Anzahl qualitativer Verfahren im Internet wächst (Flick, 2012) [2].

Bereits Störr kommt nach einer quantitativen Untersuchung über die Wirkweisen und Nachhaltigkeitseffekte durch die Beratung von [U25] zu dem Schluss, dass qualitative Methoden ein großes Potential innewohnt: „Sowohl in Bezug auf die Wirkung als auch auf die Nachhaltigkeit, wäre es wichtig, hilfreich und informativ Aussagen der Nutzer/innen zu hören, die fernab jeder vorgefertigten Fragestellungen und Antwortkategorien sind“ (Störr, 2013, S. 8).

Aufgrund dieser Erkenntnislage war es das Ziel der Untersuchung, notwendige Daten zur Beantwortung der Forschungsfrage mit einer qualitativen Erhebungsmethode - dem E-Mail-Interview - zu erheben und im Anschluss qualitativ auszuwerten.

Als Ausgang der Erhebung sollte eine Forschungsfrage dienen, die die Wirksamkeit von Online-Beratung für Jugendliche untersucht und Mediatisierungsprozesse exemplarisch herausstellt: *„Wie profitieren jugendliche Nutzer\_innen von psychosozialen Online-Beratungsangeboten zur Bewältigung ihrer persönlichen Anliegen [3]?“*

## **3. Forschungsdesign**

Bei der bevorstehenden Untersuchung erklärten sich die Online-Beratungsstellen von *bke-jugendberatung* und *[U25]-Deutschland* zu einer Kooperation bereit. Zur

Beantwortung der Forschungsfrage wurde ein Leitfaden erstellt und das Forschungsvorhaben somit in einzelne Bereiche konkretisiert:

*Zugang:*

- Wie sind die Nutzer\_innen auf das Angebot aufmerksam geworden?
- Mit welchen Beweggründen und Erwartungen sind sie in die Beratung gegangen?
- Mit welchen Hoffnungen und Erwartungen war das Aufsuchen der Online-Beratung verbunden?

*Feedback zum gewählten Angebot:*

- Wurde hinreichend auf die Anliegen der Nutzer\_innen eingegangen?
- Was empfanden sie bei der Beratung als hilfreich, was eher nicht, was vermissen sie?

*Merkmal der Online-Beratung allgemein:*

- Was zeichnet die Online-Beratung für Nutzer\_innen besonders aus?
- Wo liegen für sie die Grenzen einer Online-Beratung?

*Nutzen aus der Online-Beratung:*

- Wie können die Nutzer\_innen von dem Angebot profitieren?
- Konnten die Nutzer\_innen einen Mehrgewinn aus der Beratung ziehen und wie sah dieser aus?
- Realisieren die Nutzer\_innen erarbeitete Lösungsstrategien im Alltag?

*Schnittmenge zu anderen Angeboten:*

- Nehmen die Nutzer\_innen parallel zur beforschten Online-Beratung weitere Online-Beratungsangebote in Anspruch? Worin liegt der Anlass dies (nicht) zu tun? [4].
- Nehmen die Nutzer\_innen parallel zur Online-Beratung face-to-face Beratungsangebote in Anspruch?
- Wo liegen mögliche Schnittmengen von online und offline Beratungsangeboten?

Mit der Fragestellung und den Leitfragen sollte keine konkrete Theorie überprüft oder bestehende Erkenntnisse aus bisherigen Untersuchungen verglichen werden, sondern auf Datenbasis von offenen Befragungen dem Phänomen von Onlineberatung für Jugendliche und junge Erwachsene und deren Auswirkungen auf ihre eigene Lebenswelt ausreichend Raum gelassen werden.

Ein besonderer Vorteil beim E-Mail-Interview ist, dass die Interviewten ihre Aussagen solange überdenken, wie sie es für notwendig halten (Flick, 2012). So stehen weder der Interviewende noch die Interviewten unter einem permanenten Handlungs- und Antwortdruck wie bspw. in einem persönlichen Interview. Bei der Auswahl der Interviewpartner\_innen wurde sich für das theoretische Sampling entschieden. (Flick, 2012) So sollte sich die Entscheidung über die Auswahl der Untersuchungsgruppe vom Erkenntnisinteresse der Forschungsfrage und ihren Leitfragen führen lassen.

Ergänzend zum Leitfadeninterview wurde nach Abschluss der Interviews ein Online-Fragebogen, der sich nur auf die Erhebung soziodemografischer Daten beschränkte, zur Datenerfassung genutzt. Somit ist die angewandte Erhebungsmethode eine Kombination von qualitativen und quantitativen Interviewformen, wobei der Forscher mit einem theoretischen Konzept ins Feld geht (Deduktion), aber die Dominanz der Konzept- (und Aussagen-) - generierung durch die Interviewten erhalten bleibt (Induktion) (Lamnek, 2005). Die Interviews - nebst Befragung durch die Fragebögen - wurden von November 2014 bis Januar 2015 durchgeführt.

Da es sich bei dem E-Mail-Interview um eine noch selten angewendete qualitative Erhebungsmethode handelt und auf veröffentlichte Vorerfahrungen von Autor\_innen kaum zurückgegriffen werden kann, erschien es hilfreich ein Bearbeitungsraster für das Lesen und Beantworten der E-Mails während des E-Mail-Interviews zu entwickeln und gleichsam bei allen E-Mail-Interviews anzuwenden. Somit sollte dem Forscher neben einem Leitfaden zur Sicherung der inhaltlichen Ausrichtung des Interviews auch ein Leitfaden zur Validierung der Online-Kommunikation und zur Reliabilität der angewandten Methodik zur Verfügung stehen.

Beim Lesen und Beantworten der E-Mails wurde mithilfe folgender Fragen sichergestellt, dass bei allen Interviews die Validität der Kommunikation, die Reliabilität von Methodik und Ergebnis, sowie die Selbstreflexion des Forschungsprozesses bei der Erhebung ausreichend berücksichtigt wird. Zur besseren Übersicht wurden die Fragestellungen tabellarisch zusammengefasst:

## Lese- und Antwort-Rahmen bei der Durchführung von E-Mail-Interviews

| <b>Ziel</b>                                     | <b>Kommunikation</b><br>Absicherung einer gemeinsamen Verständigungsebene                               | <b>Methodik</b><br>Aufrechterhaltung von Offenheit und Schreibfluss; Sicherstellung einer sinnvollen Struktur | <b>Ergebnis</b><br>Sättigung des Forschungsinteresses laut Leitfaden                                | <b>Reflexion</b><br>Reflexion des Interviewverlaufs  |
|---|---|---|---|--|
| <b>Lesen der Antwort der Interviewten</b>       | Habe ich die Interviewte richtig verstanden? Meinte sie_er mit XY, dass es sich hierbei um XYZ handelt? | Möchte die Interviewte konkretere Fragen haben? Möchte sie_er offener mit mir schreiben?                      | Was wurde bereits erwähnt? Was wurde noch nicht erwähnt? Welche Leitfragen sind noch unbeantwortet? | Wie reflektiert die Interviewte die gegenwärtige Interviewsequenz? Ist sie_er mit dem Interview un-/zufrieden? Möchte er_sie aussteigen? |
| <b>Verfassen der Antwort des Interviewenden</b> | Habe ich mich verständlich ausgedrückt? Muss ich einen Begriff kurz erklären?                           | Fördere ich den Schreibfluss? Sind meine Fragen offen genug? Greife ich strukturierend ein?                   | Reagiere ich mit einer neuen Leitfrage? Welche Leitfrage ist jetzt passend?                         | Welche Rolle nehme ich ein? Bin ich Forscher? Bin ich Berater? Agiere ich geschlechtsspezifisch? Existieren Macht- oder Wissensgefälle?  |

Bei der anschließenden Datenauswertung wurden alle abgeschlossenen Interviews getrennt nach der beforschten Einrichtung (bke-n=14 und [U25]-n=18) vollständig zur Auswertung herangezogen.

Als Auswertungsinstrument wurde sich für die Technik der Zusammenfassung der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring entschieden (Mayring, 2010). Aufgrund der großen Datenmenge (ca. 450 E-Mails mit ca. 80.000 Wörtern) wurden einige Analyseschritte zusammengefasst und die inhaltstragenden Textstellen direkt auf das angestrebte Abstraktionsniveau transformiert (Mayring, 2010).

Die erhobenen Daten aus dem Online-Fragebogen, die das Sampling besonders hinsichtlich soziodemografischer Daten charakterisieren sollten, wurden an geeigneter Stelle in die Interpretation und die Reflexion der Forschungsmethode miteingebunden. [5] In die Auswertung wurden nur die Online-Fragebögen mitaufgenommen, die in Gänze ausgefüllt wurden (bke-n=11 und [U25]-n=18).

## **4. Erkenntnisgewinn und Diskussion**

### **4.1 Zugänge zu Online-Beratungsangeboten**

Neben Beratungsangeboten im Einzelsetting via E-Mail oder Chat, bieten einige Beratungsangebote ihren Nutzer\_innen auch Foren oder Gruppen-Chats zum begleiteten Austausch untereinander an. Hierbei erobern die Jugendlichen die sich bietenden Online-Räume zur Kommunikation und Interaktion mit Gleichgesinnten. Letztlich stellen diese Räume einen von vielen „Treffpunkten“ in ihrer Lebenswelt dar, die sich die Jugendliche neben physikalisch existenten Räumen (z. Bsp. Einkaufszentren oder Fast-Food-Restaurants) im Laufe ihrer Sozialisation aneignen (Deinet, 2010). So suchen die Jugendlichen die sich bietenden Online-Räume gezielt auf, um ihre Anliegen, Sorgen und Probleme anzubringen. Sie treten dabei autonom und häufig erstmalig mit dem psychosozialen Hilfesystem in Kontakt.

Jugendliche nutzen das Hybridmedium Internet hauptsächlich zur Kommunikation und zum Konsum von audiovisuellen Inhalten (mpfs, 2014). Beim Auswählen von audiovisuellen Inhalten lassen sie sich stark von ihren eigenen Emotionen leiten. Letztlich messen sie der Musik eine große emotionale Bedeutung zu, insbesondere im Hinblick auf Gefühlsmanagement, Lebensstilorientierung und Sinnfragen (Hugger, 2010). Auch bei Sorgen und Nöten wenden die Jugendlichen sich an das audiovisuelle Angebot des Internets. So konnte die vorliegende Untersuchung den Zugangsweg der Jugendlichen über den Konsum von audiovisuellen Inhalten entsprechend ihrer Emotionslage bis zum Online-Beratungsangebot von [U25]-Deutschland rekonstruieren und der Online-Beratungsstelle eine Erklärung für die steigenden Nutzerzahlen geben. Es wurde herausgearbeitet, dass besonders suizidale Jugendliche im Internet über Selbstmord(-methoden) recherchieren und audiovisuelle Inhalte (Musik hören und Videos auf Video-Portalen schauen), die Suizid als Inhalt haben, konsumieren. Bei diesem ziellosen Surfen und Konsumieren stießen die Jugendlichen (17 von 18 interviewten Personen!) früher oder später auf den Dokumentarfilm „Hallo Jule, ich lebe noch“, der die Beratungsarbeit von [U25]-Freiburg zum Gegenstand hat. Durch die ausführliche Darstellung des Hilfeangebotes lernten die Jugendlichen das Beratungsangebot kennen und fassten letztlich Vertrauen in das Online-Hilfesystem. Anschließend waren sie ermutigt, eine Beratungsanfrage zu stellen und gaben sich so selbst die Chance, einen Weg aus der suizidalen Krise zu finden.

Auf der anderen Seite fanden Jugendliche, die Beratungsangebote für präzise formulierte Anliegen im Internet über eine Suchmaschine suchten, häufiger den Weg zum Beratungsangebot von bke.

Wie die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, ist es von entscheidender Bedeutung, dass den Jugendlichen das Online-Beratungsangebot bekannt ist, sodass sie ihre persönlichen Anliegen überhaupt ausdrücken können. Die Kenntnis von psychosozialer Online-Beratung erlangen sie bevorzugt direkt im Web.



Hieraus ergibt sich ein klarer Appell an die Online-Beratung Informationen über die eigene Arbeit an Online-Orten - an denen sich die Jugendlichen aufhalten - geschickt so zu platzieren, dass sie von möglichst vielen Jugendliche in psychosozialen Krisen erreicht werden können. Sei es in sozialen Netzwerken oder auf Portalen mit audiovisuellen Inhalten. Ohne Kenntnis von den Online-Hilfsangeboten werden die Jugendlichen schließlich keine (Online-)Beratung in Anspruch nehmen können.

#### *Auftrag an die Online-Beratungsangebote*

In der vorliegenden Untersuchung konnte aufgezeigt werden, dass das erstmalige Aufsuchen der Online-Beratung bei den Jugendlichen von einer Stimmung des spielerischen Ausprobierens gekennzeichnet ist. Sie treten in die Online-Beratung ohne konkrete Erwartungen oder einen speziellen Unterstützungsauftrag ein. In erster Linie möchten sie jemanden finden, der ihnen „zuhört“ und Verständnis für ihre gegenwärtige Situation entgegenbringt.

Die Jugendlichen haben zum Beratungsbeginn oftmals kein klares Problemverständnis von ihrer aktuellen Lebenssituation; sie merken jedoch, dass es ihnen nicht gut geht, verspüren Verzweiflung oder hegen gar suizidale Gedanken und sehnen sich nach emotionaler Entlastung. In ihrer verspürten Verzweiflung möchten sie mit jemandem Schreiben, der die ihnen zu allererst Interesse und Aufmerksamkeit entgegenbringt. Auf der anderen Seite haben die Jugendlichen, die mit einem klaren Problemverständnis in die Beratung gingen, einen klaren Auftrag an die Online-Beratung: sie möchten in kürzester Zeit eine Lösung für ihr Problem – vorrangig im Chat – erarbeiten.

Es lässt sich resümieren, dass alle Jugendlichen in gewisser Weise doch Erwartungen und einen Auftrag an die Online-Beratung haben, den sie erfüllt sehen wollen. Sie zeigen schon allein durch das Anmelden von Beratungsbedarf im geringsten Maße ein Problemverständnis von ihrer Situation. So kamen auch Knatz und Dodier (2003) zum Schluss, dass Nutzer\_innen etwas vom Beratungsangebot erwarten, wenn sie sich die Zeit zum Problem aufschreiben nehmen und dieses reflektieren (Knatz & Dodier, 2003).

## **4.2 Schnittstellen zu weiteren Beratungsangeboten**

Die Untersuchung konnte aufzeigen, dass knapp die Hälfte der Jugendlichen (14 von 29) bereits im Vorfeld Erfahrungen mit anderen Online-Beratungsangeboten gesammelt haben. Diese Erfahrungen waren zumeist negativ oder die Angebote wurden aus unterschiedlichsten Gründen eingestellt, sodass die Jugendlichen zum aktuellen Beratungsangebot gewechselt sind.

Beim Wechsel zu einem neuen Anbieter hatten sie weitaus weniger Berührungängste, als beim erstmaligen Aufsuchen einer Online-Beratung. Sie hatten aufgrund der bereits erfahrenen Beratung die anfänglichen Berührungängste überwunden und Vertrauen in das Online-Hilfesystem gefasst. Es zeigte sich weiter, dass die Jugendlichen auch in Zukunft bereit sind das Angebot zu wechseln, sollte es eines Tages nicht mehr Ihren Erwartungen entsprechen. Ihnen ist bekannt, dass es noch mehr Online-Beratungsstellen gibt. Damit sind sie nicht, wie bei örtlichen Beratungsstellen, auf die Monopol-Stellung



einer örtlichen Beratungsstelle angewiesen, da das nächste Online-Beratungsangebot schließlich nur einen Maus-Klick entfernt ist (Reindl, 2015). Auf diese Weise bleibt die Online-Beratung in einem hohen Maß abhängig von der Akzeptanz ihrer Nutzer\_innen.

Hinsichtlich der Übergänge zu anderen Beratungsangeboten konnte bei der Untersuchung ein ganz besonderer Effekt identifiziert werden. So suchen einige Jugendliche bei verschiedenen Online-Beratungsangeboten gleichzeitig Unterstützung für ihre unterschiedlichen Anliegen auf, was auf der anderen Seite für den Großteil der Jugendlichen zur Wahrung ihrer Pseudonymität und der damit verbundenen Integrität im Internet undenkbar wäre. In Einzelfällen sind einige Jugendliche bei bis zu vier Online-Beratungsangeboten gleichzeitig aktiv und bringen ihre verschiedenen Anliegen bei unterschiedlichen Online-Beratungsangeboten an. Diese Möglichkeit, parallel verschiedene Online-Beratungsangebote in Anspruch zu nehmen, ist im Gegensatz zur persönlichen Beratung eine Besonderheit, die es zur Kenntnis zu nehmen und weiter zu untersuchen gilt.

Entsprechender Weise müssen die Nutzerzahlen von Online-Beratungsangeboten mit einer gewissen Sorgfalt betrachtet werden, schließlich verbirgt sich hinter jedem „Nutzer“ nicht automatisch eine Person, sondern vielmehr eine Teilidentität, die von einer Person in die Online-Beratung eingebracht wird.

Ob es sich bei diesem Phänomen der polydifferenten Beratungsnutzung um eine Selbstverständlichkeit unter Jugendlichen handelt, sich die bietenden Optionsräume originär und originell zu nutzen oder aber ein Zeichen von Identitätsbildung ist, die durch Selbstentfaltung mithilfe spielerischer und experimenteller Selbstinszenierung gekennzeichnet ist (Vogelsang, 2010; 2014), kann pauschal nicht beantwortet werden. Es erscheint viel mehr der Eindruck, dass ein kleiner Teil der Jugendlichen nach dem spielerischen Motto: „viel hilft viel“ agieren und nichts unversucht lassen wollen, um ihre Anliegen anzubringen und ihre Probleme schnellstmöglich lösen zu wollen.

Die vorliegende Untersuchung konnte herausstellen, dass sich viele Jugendliche eine ambulante Beratung/Therapie aufgrund des persönlichen Kontaktes per se nicht vorstellen können oder bereits hiermit schlechte Erfahrungen gemacht haben, besonders wenn sie von anderen Personen (z. Bsp. Eltern) initiiert wurden. Oftmals konnten sie kein Vertrauen zu ihrem Gegenüber während der persönlichen Beratung/Therapie fassen und äußerten sich entsprechend unehrlich oder brachen den personenpräsenten Kontakt letztlich ab.

Auf der anderen Seite konnten die Jugendlichen gerade mithilfe der Online-Beratung so viel Vertrauen in das Hilfesystem fassen, dass sie sich letztlich trauten, auch ambulante Hilfen in Anspruch zu nehmen, um ihr persönliches Anliegen und ihre Problemlagen auch von Angesicht zu Angesicht zu offenbaren. An dieser Stelle konnte die vorliegende Untersuchung eindeutig Mediatisierungsprozesse bei den Jugendlichen aufzeigen, die in ihrer Lebenswelt ganz selbstverständlich stattfinden.

Weitere Mediatisierungsprozesse innerhalb der Online-Beratung konnte die Untersuchung an folgenden Stellen identifizieren, die sich positiv auf die Entwicklung der Jugendlichen auswirkten:

- Jugendliche setzen ganz selbstverständlich Lösungsstrategien offline um, die sie sich online angeeignet haben; hierbei melden sie ihre (Nicht-) Erfolge online zurück und diskutieren Alternativen, die sie wiederum offline umsetzen.
- Jugendliche finden online einen geschützten Rahmen, in dem sie sich trauen über ihre eigenen Gefühle zu schreiben und sich auszuprobieren, hierbei werden sie mit der Zeit so selbstsicher und kompetent, dass sie sich auch von Angesicht-zu-Angesicht trauen sich anderen zu offenbaren.
- Jugendliche fassen mit Fortschreiten der Online-Beratung Vertrauen in das bestehende Online- und Offline-Hilfesystem mit ihren Professionellen, dieses gefasste Vertrauen wirkt sich positiv auf ihre Kooperationsbereitschaft in anschließenden Beratungen/Therapien im face-to-face-Setting aus.

Es zeigte sich, dass sich bei den Jugendlichen ein fortlaufendes Wechselspiel zwischen Online- und Offline-Kontexten ganz selbstverständlich vollzieht. So ist es mitunter schwierig Schnittstellen zu finden, da diese schlichtweg von Beginn an verschmelzen und sich im Laufe der Zeit auflösen.

### **4.3 Nutzen**

Alle Jugendlichen (n=29) berichten während der Erhebung von einem realen Nutzen, den sie aus der Online-Beratung ziehen. Dieser Nutzen ist hinsichtlich der Qualität und Reichweite sehr heterogen ausgeprägt und vom Anliegen der einzelnen Nutzer\_innen abhängig. Die Anliegen innerhalb der Online-Beratung reichen, je nach Angebotswahl, von Ängsten beim Bestehen von schulischen Herausforderungen, über Essstörungen bis hin zu suizidalen Krisen.

Angebotsübergreifend besteht jedoch die Einigkeit unter den Jugendlichen, dass sie allein durch die Verschriftlichung ihrer Gefühle und Anliegen Entlastung empfunden haben. So können sie mit zeitlicher Verzögerung das Geschriebene innerhalb des Beratungsprozesses aus einer gewissen Distanz heraus noch einmal betrachten und ihre eigene Situation reflektieren: „Durch das schreiben habe ich mich selber auch mehr und mehr verstehen können und ich hatte das erste mal seit langem das Gefühl gesehen und auch verstanden zu werden“ (Julia #46) [6].

Die Jugendlichen sind im Verlauf der Beratung und besonders durch die Unterstützung von Seiten der Beratenden selbstsicherer geworden. Die gewonnene Selbstsicherheit machen sie am Bestehen von alterstypischen Herausforderungen (Bestehen von Schulprüfungen) oder am Umgang mit ihren psychosozialen Problemlagen fest.

Damit bestätigt sich die Feststellung von Vogelsang (2014), dass es einen positiven Zusammenhang zwischen Lebensalltag, Selbstreflexion und Medienaneignung gibt. Sie belegt dies mit der Schlussfolgerung, dass die

öffentliche und selbstbestimmte Darstellung der eigenen Identität (resp. Identitätsfacetten) im Internet durch mediale Gestaltung, Vernetzung mit Gleichgesinnten und durch positive Resonanz das Selbstvertrauen stärkt und ein selbstsicheres Auftreten außerhalb des Netzes unterstützt. Auf diese Weise wirkt sich die Online-Beratung positiv auf die alterstypische Entwicklung der Jugendlichen insgesamt aus.

Die Untersuchung konnte aufzeigen, dass die Jugendlichen je nach gewähltem Beratungs-Angebot und Beratungs-Format sehr unterschiedlich von der Online-Beratung profitieren. Im Folgenden sollen diese Profite explizit anhand der beforschten Angebote dargestellt werden.

#### **4.3.1 bke-jugendberatung**

Die jugendlichen Nutzer\_innen der **bke-jugendberatung** profitieren besonders von dem anhaltenden Zuspruch, den sie von den professionellen Berater\_innen und den anderen Nutzer\_innen erfahren. Sie sehen die Beratung als Motivator, um Neues auszuprobieren und Herausforderungen anzunehmen bzw. durchzuhalten. Als besonders motivierend werden die Kommentare von anderen Nutzer\_innen in den Gruppen-Chats und im Forum angesehen.

##### *Lösung für Probleme und Anliegen*

Die Untersuchung konnte klar herausarbeiten, dass die Nutzer\_innen der bke-jugendberatung erarbeitete Lösungsstrategien zur Überwindung ihrer Problemlagen/Anliegen in anderen lebensweltlichen Kontexten anwenden.

So berichtete die Mehrheit (10 von 14) der Jugendlichen davon, dass sie neue Strategien zur Lebensbewältigung aus der Online-Beratung mitgenommen haben und diese auch im Alltäglichen ausprobieren. Dabei setzen sie nur die Lösungsstrategien um, die ihnen plausibel und angemessen zur Problemlösung erscheinen. Ungeeignete Lösungsstrategien weisen sie zurück und erarbeiten innerhalb der Beratung geeignete Alternativen. Nach Umsetzung der Strategien diskutieren sie deren Erfolg innerhalb der Beratung und erarbeiten wiederum neue Alternativen oder empfehlen ihre erfolgreichen Lösungsstrategien anderen User\_innen.

Der Umfang der Lösungsstrategien reicht von der Bewältigung schulischer Herausforderungen (z. Bsp. Vortrag halten) über das Anbringen der eigenen Gefühle und Meinungen im persönlichen Umfeld bis hin zur Reduzierung von selbstverletzendem Verhalten (SVV). Besonders beim Erarbeiten von alternativen Verhaltensweisen beim SVV setzen die Nutzer\_innen gleichermaßen auf Ideen von Seiten der User\_innen und den Beratenden.

Bei der Umsetzung der Lösungsstrategien und Bewältigung ihrer Probleme überhaupt, sehen sich die Jugendlichen selbst in der Verantwortung und erwarten von der Online-Beratung nicht die unmittelbare Lösung ihrer Probleme. Sie sehen die Online-Beratung nicht als „Allheilmittel“ und haben keine unrealistischen Erwartungen, sondern verstehen die Beratung vordergründig als Hilfe zur Selbsthilfe.

So sehen die Jugendlichen bei der bke-jugendberatung klare Wirkgrenzen bei der Bearbeitung von schwerwiegenden psychosozialen Problemen wie z. Bsp. Essstörungen und Suizidalem Verhalten. Bei diesen Themen sehen sie eine ambulante Therapie weitaus wirkmächtiger und notwendiger; die Online-Beratung kann hierbei nicht als gleichwertiger Ersatz, sondern als sinnvolle Vorbereitung und Ergänzung agieren.

### *Informelles Lernen*

Bei der Suche nach kurzfristigen Lösungen und Ideen wird der Einzel- oder Gruppen-Chat als besonders geeignet angesehen. Im Vergleich zu anderen Beratungsformaten bietet dieser die Möglichkeit, vorgeschlagene Lösungsstrategien ad hoc auszuprobieren und weiter zu diskutieren: „Na ja und dann hab ich mit der Beratung herausgearbeitet was mir helfen würde zu reden und wie die Situation am besten aussehen könnte. Dann bin ich sofort nachdem chat zu meiner Mutter gegangen und habe mit ihr geredet“ (Mila #56).

Die User\_innen formieren sich innerhalb von Gruppen-Chats und im Forum zu einer tatkräftigen Gemeinschaft, die es sich zum Ziel gesetzt hat, einander unterstützen und helfen zu wollen.

Letztlich profitiert jeder einzelne von den Gruppendiskussionen im Gruppen-Chat, sei es in der Rollenausüben des „Unterstützers“ oder in der Rolle des „Fragen-Stellenden“. So können die Jugendlichen neue Rollen spielerisch ausprobieren und Antworten/Lösungsvorschläge für ihre Fragen/Anliegen von den Chat-Teilnehmer\_innen bekommen.

Das gemeinsame Lösen von Problemen der einzelnen Gruppen-Chat-Teilnehmer\_innen ist ein enormer Vorteil gegenüber den anderen Beratungsformaten, denn hier entsteht nach einer oftmals intensiven Diskussion zwischen Beratenden und User\_innen eine Lösungsstrategie, die andernorts wahrscheinlich so nicht zustande gekommen wäre, frei dem Motto: „Die Gruppe ist mehr als die Summe ihrer Teile“. Das Rückmelden von Erfolgen bei der Umsetzung von Lösungsstrategien bestärkt die Gruppen-Chat-Teilnehmer\_innen in ihrer gemeinsamen Arbeit und schafft ein enormes Wir-Gefühl. Somit können die Online-Gemeinschaften bei der bke auch als Gruppen aufgefasst werden, die folgende wesentliche Gruppenmerkmale erkennen lassen: Verhaltensintegrierende Rollensystem, enge soziale Interaktion, gemeinsame Normen und Ziele, Wirkung des sozialen Kraftfeldes, Gruppenvorteil, Wir-Gefühl (Wellhöfer 2012, S. 20).

Innerhalb der Gruppendiskussionen im Chat und im Forum haben die Jugendlichen beispielsweise gelernt, wie sie Ängste vor schulischen Herausforderungen (Vortrag halten) abbauen können, wie sie ihre Bedürfnisse und Emotionen gegenüber nahestehenden Personen äußern können und wie sie es schaffen, Unterstützungsbedarf auch in anderen Kontexten (z. Bsp. in der persönlichen Beratung) anzumelden. Damit konnte die vorliegende Untersuchung aufzeigen, dass die Online-Beratung von bke und besonders der Gruppen-Chat ein Ort des informellen Lernens ist, der sich besonders bei den Jugendlichen in ihren unmittelbaren lebensweltlichen Zusammenhängen (Online-Kommunikation und Internetanwendungen) vollzieht (Hartung, 2010).

Während der Untersuchung zeigte sich, dass die Online-Beratung von bke (besonders im Chat) in einem hohen Maße lösungsorientiert ausgerichtet ist und auf die Teilnehmer\_innen klientenzentriert eingeht und berät.

Die Untersuchung konnte anhand des Feedbacks der Teilnehmer\_innen zum Beratungsangebot aufzeigen, dass sich die Beratung von bke im lebensweltlichen Online-Kontext der Jugendlichen platziert und damit zu einer lebensweltorientierten Arbeit arrangiert, die sich von den Beratungsmethoden der Klientenzentriertheit und Lösungsorientierung leiten lässt.

#### **4.3.2 [U25]-Deutschland**

Die vorliegende Untersuchung konnte aufzeigen, dass die Klient\_innen von [U25] zu Beginn einer jeden Beratung vom erfahrenen Zuspruch und dem entgegengebrachten Verständnis von Seiten der Peers profitieren. Dies schafft bei den Jugendlichen Geborgenheit und emotionale Entlastung, welches es bedarf, um sich nicht mehr alleine und verlassen während einer suizidalen Krise zu fühlen.

Im Weiteren profitieren die Jugendlichen von ihren Peer-Berater\_innen besonders dahingehend, dass diese sie zum Schreiben über die eigenen Gefühle ermutigen. Durch das Schreiben über sich und die eigenen Gefühle können die Jugendlichen ihre selbstgeschriebenen Worte reflektieren und wichtige Selbsterkenntnisse für sich ziehen.

Durch das positive Beziehungsverhältnis zu den Peers und die anhaltende Ermutigung von Seiten der Peers werden die Jugendlichen motiviert, ihre Anliegen auch in anderen Kontexten anzumelden und Zugangsschwellen wie z. Bsp. bei einer persönlichen Beratung zu überwinden.

Die Jugendlichen erarbeiten mit ihren Peer-Berater\_innen lebensnahe Lösungsstrategien, um die bestehenden Suizidgedanken und/oder das selbstverletzende Verhalten zu mindern oder gänzlich aufzulösen. Hierbei behalten sie die Handlungshoheit; sie selbst entscheiden welche Strategien sie als günstig erachten und anwenden, welche Strategien eine Korrektur benötigen oder welche sie ablehnen.

Für einige Nutzer\_innen ist die Vermittlung in eine ambulante oder stationäre Therapie eine entscheidende Strategie, um die suizidale Krise zu überwinden, hierbei vermitteln und ermutigen wiederum die Peer-Berater\_innen und bringen ihre eigenen Erfahrungen ein. Während der Therapien, die im persönlichen Setting stattfinden, begleiten die Peers die Jugendlichen auch weiterhin online und stehen als ermutigende Stütze bereit.

Die vorliegende Untersuchung konnte anhand der Arbeit der Peers aufzeigen, dass die Klient\_innen besonders von den klientenzentrierten Beratungshaltungen profitieren, die durch bedingungslose Akzeptanz, Empathie und Echtheit geprägt ist (Rogers, 1987).

Mithilfe der Peers werden die Jugendlichen im Verlauf der Beratung selbstbewusster und aufgeschlossener und trauen sich mit der Zeit auch ihre Bedürfnisse in anderen Kontexten anzumelden, was sich u.a. positiv auf ihre eigenen Therapien im face-to-face-Kontext auswirkt.

Die Jugendlichen sehen klare Wirkgrenzen bei der Peer-Beratung und stellen keine unrealistischen Erwartungen an diese. So könne die Beratung aus ihrer Sicht keine Therapie ersetzen, jedoch einen entscheidenden Beitrag zur Motivationslage und dem Selbstwertgefühl bei den Jugendlichen leisten. Die Beratung von [U25] kann eine entscheidende Alternative zu Therapieangeboten im personpräsenten Kontext darstellen, wenn die Aufnahme von Therapieangeboten im persönlichen Setting gänzlich von den Jugendlichen abgelehnt oder die Online-Beratung an sich bevorzugt wird.

Auch wenn die Nutzer\_innen individuell sehr unterschiedlich von der Peer-Beratung profitieren, so lässt sich in Summe doch festhalten, dass die Jugendlichen in einem ganz entscheidenden Maße von der Peer-Beratung bei [U25]-Deutschland zur Überwindung suizidaler Krisen profitieren: „meine peer Beraterin hat mir in der zeit echt sehr geholfen weil ich sehr starke Suizidgedanken hatte und sie mir tatsächlich immer wieder helfen konnte sodass ich meinen Lebensmut wieder zurück gefunden habe“ (Hannah #22).

## 5. Fazit

Die Jugendlichen werden während einer Befragung (Feedback, Interviews, etc.) angeregt, die selbsterfahrenen Beratungsprozesse zu reflektieren. Bei dieser Reflexion beobachten sie ihren eigenen Entwicklungsprozess den sie während der Beratung genommen haben und können hieraus neue Selbsterkenntnisse für sich ziehen, da sie im Zuge eines Vergleiches von Ist-Selbst und Soll-Selbst neue Handlungsalternativen für sich erkennen können (Feikert, 2014). Auf diese Weise wirkt sich der Forschungsprozess selbst auf die Online-Beratung aus.

Auf der Suche nach Unterstützung surfen die Jugendlichen (besonders zu Beginn) ziellos durch das Internet. Eine zentrale Anlaufstelle zur Vermittlung einer geeigneten Online-Beratung gibt es für die Jugendlichen nicht. Die Schaffung eines zentralen Online-Registers, so wie es Reindl (2015) bereits fordert, könnte den Jugendlichen als Wegweiser beim Finden einer geeigneten Online-Beratungsstelle dienen. Dabei könnten die Jugendlichen, je nach Interessenlage, gezielt Beratungsstellen aus ihrer örtlichen Region auswählen, die Kenntnis von regionalen Versorgungsstrukturen haben und bei Bedarf einen Transfer von Online-Beratung zur vis-a-vis-Beratung/-Therapie initiieren könnten.

Bei der zusammenfassenden Betrachtung der vorliegenden Untersuchung aus inhaltlicher Sicht steht außer Frage, **ob** die Jugendlichen überhaupt von der Online-Beratung profitieren: „Ja, klar kann das helfen. dazu ist es da, das tut es auch.“ (Jonas #115)

Vielmehr konnte mit der vorgelegten Untersuchung herausgearbeitet werden, **wie** die jugendlichen Nutzer\_innen von psychosozialen Online-Beratungsangeboten zur Bewältigung ihrer persönlichen Anliegen profitieren.



Zusammenfassend lassen sich folgende Erkenntnisse hinsichtlich des Profits, den die Jugendlichen aus der Online-Beratung ziehen können, wie folgt auflisten:

- Jugendliche verschaffen sich durch die Verschriftlichung ihrer Situation und ihrer Gefühle enorme emotionale Entlastung; im weiteren Verlauf können sie das Geschriebene von sich und den Beratenden reflektieren und hieraus wichtige Selbsterkenntnisse für sich selbst ziehen: „Im geschriebenen Wort und mit den Zeitspannen der Antworten war es meine Möglichkeit es zu unterschiedlichen Zeiten zu lesen und mir gedanken darüber zu machen“ (Sandra #22).
- Jugendliche werden durch den erfahrenen Zuspruch in der Online-Beratung mit der Zeit immer selbstsicherer und selbstbewusster. Besonders die positive Resonanz durch gleichaltrige Peer-Berater\_innen, Gleichgesinnte im begleiteten Gruppen-Chat oder im Forum verändert die Sicht auf die eigene Person und stärkt so das Selbstvertrauen: „Mit der Hilfe von meiner peer Beraterin habe ich den Mut gefasst und bin im Sommer 2012 stationär in eine therapie gegangen“ (Hannah #20).
- Die Jugendlichen fassen aufgrund des entgegengebrachten Verständnisses und dem kontinuierlichen Vertrauensaufbau im Verlauf der Beratung Vertrauen in das bestehende Online-Hilfesystem und äußern sich mit der Zeit immer detaillierter zu ihren Anliegen. Die positiven Beziehungserfahrungen mit den Beratenden der Online-Beratung wirken sich letztlich auch auf die Akzeptanz von persönlichen Beratungsangeboten positiv aus: „Viele Gespräche, die ich mit ihr geführt habe, haben sich auch positiv auf meine Offenheit in der Therapie selber ausgewirkt...“ (Aylin #33)
- Jugendliche profitieren besonders von einer Beratung, die lösungs- und klientenzentriert agiert und in ihrer onlinegeprägten Lebenswelt präsent ist.
- Klientenzentrierte Online-Beratung gibt den Jugendlichen Geborgenheit und Verständnis, derer es bedarf, um offen über die eigenen Gefühle und Anliegen zu schreiben: „Sie hat am anfang erstmal zu gehört was ich alles mal aussprechen wollte. Das hat mir schonmal sehr geholfen das mich einfach jemand verstanden hat und mir zugehört hat“ (Lena #4).
- Jugendliche erlernen in begleiteten Gruppen (im Gruppen-Chat und Forum) Lösungsstrategien zur Bewältigung ihrer Anliegen und Probleme auf informeller Basis: „Wir bekommen von den anderen Usern Tipps, wie sie es geschafft haben aus der Situation rauszukommen [...] Wenn der Chat zuende ist, dann versuche ich die Tipps direkt umzusetzen“ (Sarah #46-66).
- Jugendliche setzen erarbeitete Lösungsstrategien ganz selbstverständlich auch in anderen lebensweltlichen online- und offline-Kontexten um; ihre gewonnenen Erfahrungen melden sie an die Online-Beratung und andere Nutzer\_innen zurück. So wird die Diskussion um die bestmögliche Lösungsstrategie für ihre individuellen Anliegen zu einem gemeinschaftlichen Lernerlebnis: „Teilweise wird sogar im nächsten Chat von kleineren Erfolgen berichtet oder man schreibt, wie es einem bei dem Versuch der Umsetzung ergangen ist! (Sarah #80). Selbst wenn sie die



Online-Beratung mitunter als „virtuelle Beratung“ titulieren, so erkennen sie die erfahrene Beratung als reale Unterstützung an.

- Jugendliche sehen sich bei der Umsetzung der Lösungsstrategien und bei der Bewältigung ihrer Probleme maßgeblich in der Hauptverantwortung, von der Online-Beratung erwarten sie vorrangig „Hilfe zur Selbsthilfe“. Dabei hegen sie keine unrealistischen Erwartungen im Sinne eines „Allheilmittels“ an die Online-Beratung und benennen klar die Wirkgrenzen der Online-Beratung, sie sehen die Online-Beratung in erster Linie als Unterstützungs- und Motivationsinstanz zur Bewältigung ihrer eingebrachten Anliegen: „...natürlich denke ich nicht, dass meine Probleme online gelöst werden können aber ich glaube, dass ich mithilfe der Ratschläge irgendwann in der Lage sein werde meine Probleme selbst zu lösen!“ (Elena #75).
- Jugendliche erhalten durch die Online-Beratung eine wichtige Stütze bei ihrer eigenen Identitätsentwicklung, sie nehmen mit Voranschreiten der Beratung neue Blickwinkel auf sich und ihr Leben ein: „Auch habe ich das Gefühl noch ein Stück weit erwachsener geworden zu sein, sehe Dinge jetzt etwas anders als vorher“ (Kati #59).
- Jugendliche suchen von sich aus und freiwillig die Online-Beratung auf, bringen dabei ihre Anliegen an und zeigen so eine fundamentale Motivation, aktiv an der Beratung teilzunehmen, die sie bspw. im personenpräsenten Kontext, der zumeist durch andere initiiert wurde, nicht zeigen würden. Diese grundlegende Motivation der Jugendlichen stellt eine Ressource dar, die sich positiv auf die Beratung auswirkt und deren Effektivität erhöht. Es ist eine Ressource, die es im Beratungsprozess anzuerkennen und zu nutzen gilt: „Es ist keine Idee von irgendjemanden gewesen, dass ich mir Hilfe suchen werde und es mein Ziel ist.“ (Pia #60)
- Jugendliche profitieren im besonderen Maße von der Autonomie, den die Online-Beratung bietet. Zum einen induzieren sie selbst die Beratung und können diese jederzeit mit einem Maus-Klick beenden. Zum anderen behalten sie die Beratungshoheit während der gesamten Beratung: sie entscheiden welche Vorschläge sie von Seiten der Beratenden umsetzen und welche eben nicht. Aufgrund der gegebenen Distanz der Online-Kommunikation stehen sie nicht unter einem permanenten Erwartungs- und Handlungsdruck: „Ich glaube, mein Berater hätte mich gerne dazu gebracht, dass ich mir auch eine persönliche Beratung in einer Beratungsstelle gesucht hätte, aber das konnte und könnte ich auch jetzt nicht“ (Lea #28).
- Jugendliche, die aktiv an der Online-Beratung teilnehmen, profitieren je nach individuell eingebrachtem Anliegen sehr unterschiedlich, die Reichweite zieht sich von der Bewältigung von schulischen Aufgaben bis hin zum Überwinden von suizidalen Krisen: „Die Beratung hat mir gezeigt wie es ist wenn man gesehen und verstanden wird [und] was mir bis jetzt geholfen hat am Leben zu bleiben“ (Julia #21).

In Anbetracht der breiten Palette an Mehrgewinnen für die Jugendlichen kann abschließend die These aufgestellt werden, dass aktive jugendliche Nutzer\_innen von psychosozialen Online-Beratungsangeboten in jeglicher Hinsicht profitieren. Sollten sie es (aus ihrer Sicht) nicht tun, wären sie schlichtweg nicht mehr beim

betreffenden Online-Beratungsangebot aktiv oder würden zu einem anderen Angebot wechseln.

Hinsichtlich der Nutzung von mehreren Online-Beratungen bei verschiedenen Anbietern durch ein und dieselbe Person bedarf es weiterer Untersuchung. So könnte in weiteren Studien der Frage nachgegangen werden, wie stark dieses Phänomen ausgeprägt ist und wie die Jugendlichen bei der polydifferenten Nutzung von Online-Beratung im Vergleich zur Teilnahme an nur einer Online-Beratung profitieren.

Es bleibt weiterhin zu untersuchen, wie Jugendliche mit ihren unterschiedlichen Bildungshintergründen unabhängig von ihren technischen Kompetenzen oder Ausdrucksfähigkeiten durch psychosoziale Online-Beratungsangebote erreicht werden können.

Schließlich weisen Online-Beratungsangebote für Jugendliche mit einem formal geringen Bildungsgrad Zugangsschwellen auf. Dies ist einerseits die Textdominanz im Internet: nicht alle Jugendlichen verfügen über hinreichende Schreibfähigkeiten oder die Texteingabe erscheint ihnen zu aufwendig, um das eigene Anliegen anzubringen. An dieser Stelle bleibt zu untersuchen, wie diese Schwellen effektiv abgebaut werden können. Es wäre zum Beispiel denkbar Online-Beratungsangebote mit anonymen Sprachkonferenzen zu erweitern, um sich der Textdominanz zu entledigen und auch Nutzer\_innen mit unzureichenden Schreibfähigkeiten zu erreichen. Dies wäre auch ein gelungener Beitrag, um den bestehenden Ungleichheiten im Internet („Digital Divide“) keinen weiteren Vorschub zu gewähren.

Weiterhin ist es notwendig zu schauen, wie männliche Betroffene von psychosozialen Krisen besser durch die Beratungsangebote erreicht werden können. Mögliche Ideen wären neben dem Angebot von Chats auch die Platzierung von Informationen über Beratungsangebote im Online-Umfeld von männlichen Jugendlichen, zum Beispiel in sozialen Netzwerken oder auf Spiele-Plattformen.

Zudem könnten in weiteren Untersuchungen die einzelnen Wirkfaktoren der Online-Beratung noch detaillierter herausgearbeitet werden. So könnte die Wirksamkeit von Online-Beratung beispielsweise anhand einer langjährigen Verlaufsstudie besser rekonstruiert und entsprechend nachvollzogen werden. Denkbar wäre hierbei eine psychosoziale Studie, die zu unterschiedlichen Zeitpunkten die emotionale Verfassung der Probanden mithilfe eines Persönlichkeitsinventars erhebt und begleitend Interviews mit den Probanden über ihre Lebenslage führt. Als mögliche Zeitpunkte der Erhebung könnte der unmittelbare Beginn der Beratung gelten und anschließend im halbjährlichen Abstand bis zum Abschluss der Beratung fortgeführt werden. Dabei sollte die Wechselwirkung zwischen Forschung und Beratungsarbeit feinfühlig berücksichtigt werden. Der Aufwand einer solcher Studie wäre sicherlich nicht im Rahmen einer Abschlussarbeit zu bewerkstelligen, könnte aber auf Basis einer größeren Stichprobe die Wirksamkeit von Online-Beratung detaillierter belegen und mitunter potentielle Kostenträger für eine nachhaltige Ausfinanzierung überzeugen.

Letztlich geht es um nicht weniger als um die positive Entwicklung von jungen Menschen und ihre individuelle Überwindung von psychosozialen Krisen, die in Einzelfällen schlichtweg das eigene Leben gefährden: „Aber ich kann ganz ehrlich sagen, das ich ohne U25 meine letzten 2 Geburtstage nicht mehr erlebt hätte“ (Nadine #37).

## Anmerkungen

[1] Unter dem Begriff „Jugendliche“ werden alle Personen im Alter von 14-25 Jahren subsumiert.

[2] Als Beispiele für Praxisforschung in Online-Beratungsangeboten, die qualitative Erhebungsverfahren (Interviews im Chat) genutzt haben, die Arbeiten von Götz (2003) und Koparan (2013) ins Auge (Götz 2003; Koparan 2013).

[3] Als Beispiele für Praxisforschung in Online-Beratungsangeboten, die qualitative Erhebungsverfahren (Interviews im Chat) genutzt haben, die Arbeiten von Götz (2003) und Koparan (2013) ins Auge (Götz 2003; Koparan 2013).

[4] Die Aufnahme dieser Frage in den Leitfragenkatalog erfolgte erst nach der Revision des Leitfadens.

[5] Ein ausführlicher Erfahrungsbericht über die Praktikabilität und Reflexion der angewandten Erhebungsmethode findet sich in Feikert (2016).

[6] Anmerkung des Autors: Originalschreibweise der Zitate wurde beibehalten. Die Namen wurden anonymisiert und durch Pseudonyme ersetzt. Das Geschlecht der Person wurde bewahrt.

## Literatur

BKE. (2014). *Erziehungs- und Familienberatung im Internet, Bericht 2013*.

Zugriff am 01.05.2016. Verfügbar unter

[http://bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2014/bke-online-bericht\\_netz.pdf](http://bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2014/bke-online-bericht_netz.pdf)

Deinet, U. (2010). Aneignung öffentlicher und virtueller Räume durch Jugendliche. In G. Cleppien & U. Lerche (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (S. 37–51). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Döring, N. (2010). Sozialkontakte online: Identitäten, Beziehungen, Gemeinschaften. In K. Beck & W. Schweiger (Hrsg.), *Handbuch Online-Kommunikation* (S. 159–183). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Feikert, L. (2014). *Selbstreflexion in der Sozialen Arbeit. Ein Kernmerkmal professionellen Handelns*. Saarbrücken: AV Akademikerverlag.

Feikert, L. (2016). Leitfadengestützte E-Mail-Interviews als Erhebungsmethode bei der Untersuchung von psychosozialen Online-Beratungsangeboten für Jugendliche und junge Erwachsene. In H. Stapf-Finé & M. Brodowski (Hrsg.), *Neuere Entwicklungslinien in der Sozialen Arbeit und Pädagogik* (S. 147–170). Berlin: Logos.

Flick, U. (2012). *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung* (vollständig überarbeitete und erweiterte Neuauflage, 5. Auflage). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verlag.

- Gläser, J. & Laudel, G. (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen* (4. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaft.
- Götz, N. (2003). *Aufgefangen im Netz. Psychosoziale Beratung im Internet. Eine qualitative Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*. München: kopaed.
- Hartung, A. (2010). Medien als Orte informellen Lernens? In G. Cleppien & U. Lerche (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Medien* (S. 71–83). Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Henschel, J. (2015). *Jugendliche helfen Jugendlichen. Ein Projekt, das Leben rettet*. Hrsg. v. Deutscher Caritasverband e.V. Zugriff am 01.06.2015. Verfügbar unter [http://www.u25-deutschland.de/material/Broschuere\\_Konzept\\_U25.pdf](http://www.u25-deutschland.de/material/Broschuere_Konzept_U25.pdf)
- Hugger, K.-U. (Hrsg.). (2010). *Digitale Jugendkulturen*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Koparan, I. (2013). *Peer-to-peer-E-Mail-Beratung. Eine empirische Untersuchung am Beispiel von Youngavenue.de*. Hamburg: Kovač.
- Lamnek, S. (2005). *Qualitative Sozialforschung* (4. vollständig überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz.
- Mayring, P. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (11. aktualisierte überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz.
- mpfs (2014). JIM 2014. *Jugend, Information, (Multi-) Media, Basisstudie zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger in Deutschland*. Unter Mitarbeit von Sabine Feierabend, Theresa Plankenhorn und Thomas Rathgeb. Stuttgart: Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest.
- Reindl, R. (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. *e-beratungsjournal.net* 11(1). Zugriff am 01.05.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/reindl.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/reindl.pdf)
- Rogers, C. R. (1987). *Die nicht-direktive Beratung* (6. Auflage). Frankfurt am Main: Fischer-Taschenbuch-Verlag.
- Störr, A.-K. (2013). „Ihr seid meine letzte Hoffnung“ - Die Wirkung und Nachhaltigkeit der Online-Beratung für junge Menschen am Beispiel [U25]-Freiburg. *e-beratungsjournal.net* 9(2). Zugriff am 01.05.2015. Verfügbar unter [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/stoerr.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/stoerr.pdf)

- Vogelsang, W. (2010). Digitale Medien - Jugendkulturen - Identität. Unter Mitarbeit von Heiderose Minas. In K.-U. Hugger (Hrsg.), *Digitale Jugendkulturen* (S. 37–53). Verlag für Sozialwissenschaften.
- Vogelsang, W. (2014). Digitale Medien - Jugendkulturen - Identität. Unter Mitarbeit von Nadine Tournier. In K.-U. Hugger (Hrsg.), *Digitale Jugendkulturen. Digitale Kultur und Kommunikation* (S. 137–154). Wiesbaden: Springer VS.
- Weinhardt, M. (2009). *E-Mail-Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Wellhöfer, P. R. (2012). *Gruppendynamik und soziales Lernen. Theorie und Praxis der Arbeit mit Gruppen*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.