

4. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4 – Oktober 2008

## Psychosoziale Beratung im Internet als Problemintervention bei Jugendlichen

Julia Brummel

### Zusammenfassung

Im Rahmen einer Diplomarbeit an der Universität Bielefeld im Fach Soziologie wurde anhand einer quantitativ-empirischen Fragebogenstudie untersucht, inwieweit die Beratung im Internet dem Umgang Jugendlicher mit ihren Problemen und ihren Methoden der Problemlösung entspricht. Der vorliegende Text stellt eine kurze Zusammenfassung der Herangehensweise an diese Untersuchung und die Ergebnisse der Studie dar.

### Keywords

Online-Beratung, Forschung, quantitativ, Problemintervention, Jugendliche

### Autorin

- **Julia Brummel**
- angehende Diplom-Soziologin (Schwerpunkt: Soziale Probleme und Problem-intervention)
- **Kontakt:** [Julia.Brummel@gmx.de](mailto:Julia.Brummel@gmx.de)

## 1. Einleitung

"Gibt es denn niemand, der glücklich ist?", rief der Jugendliche,  
nachdem er die Welt durchgegoogelt hatte ...  
Wolfgang J. Reus (1959–2006)

Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist die psychosoziale Online-Beratung für Jugendliche. Psychosoziale Online-Beratung ist als internetbasiertes Pendant zur konventionellen Face-to-Face-Beratung zu verstehen. Der Hauptunterschied zwischen der konventionellen und der virtuellen [1] Beratung besteht darin, dass sich die InteraktionspartnerInnen bei der Face-to-Face-Beratung am selben Ort befinden, während die Gespräche bei der Online-Beratung technisch vermittelt werden. Virtuelle Beratung kann, ebenso wie eine Face-to-Face-Beratung zur Prävention, Intervention, Nachsorge und als Selbsthilfetreffpunkt für KlientInnen eingesetzt bzw. genutzt werden. Beide Beratungsformen können unterschiedliche Arten von Unterstützung und Hilfe anbieten, welche sich nach den jeweiligen Anliegen der Ratsuchenden unterscheiden lassen.

In der vorliegenden Arbeit liegt der Fokus auf psychosozialen Problemlagen. Als „psychosozial“ werden Phänomene bezeichnet, „die gleichzeitig psychischer und sozialer Natur sind bzw. die durch die Interdependenz psychischer und sozialer Prozesse gekennzeichnet sind“ (Klima, 1994, S. 526).

Allem Anschein nach wird die psychosoziale Beratung in Deutschland immer wichtiger. So machen unter anderem die Fälle von Kindeswohlgefährdung und Jugendkriminalität, welche in den Jahren 2007 und 2008 gehäuft in den deutschen Medien thematisiert wurden, deutlich, dass das Netz der Beratung (und auch der Betreuung) in Deutschland noch ausgeweitet werden muss. Der Bereich der Online-Beratung ist in Deutschland derzeit noch relativ neu und befindet sich im Aufbau. Jedoch scheint er gerade für junge Erwachsene und Jugendliche von großer Bedeutung zu sein. „Surfen“, „chatten“, „googlen“ - diese und andere, verwandte Begriffe sind in den Sprachgebrauch vieler Jugendlicher fest eingebunden. Das Internet ist für die meisten jungen Erwachsenen fester Bestandteil des alltäglichen Lebens geworden. Online-Beratung scheint somit zunächst ein geeignetes Mittel zu sein, um junge Erwachsene mit ihren Problemen zu erreichen. Pubertät und Adoleszenz bergen für viele Jugendliche schwere und vermeintlich unüberwindbare Probleme, mit welchen sie sich oft allein gelassen fühlen. Ein umfassendes soziales Netz ist daher von enormer Wichtigkeit.

Ziel der Diplomarbeit ist es anhand einer empirischen Fragebogenstudie zu eruieren, inwieweit Online-Beratung bei Problemen von Jugendlichen intervenieren [2] kann und inwiefern die Beratung im Internet dem Umgang Jugendlicher mit ihren Problemen und ihren Methoden der Problemlösung entspricht. Diese Frage ist im Hinblick auf die Relevanz von Online-Beratung für junge Erwachsene von zentraler Bedeutung. Sollten die Strategien, die zur Lösung eines Problems in der Beratung durch BeraterInnen vermittelt werden, nicht auf die Bedürfnisse der Jugendlichen angepasst sein, so kann davon ausgegangen werden, dass die Beratung für die jungen KlientInnen kaum von Nutzen ist.

Die zentrale Forschungsfrage impliziert drei weitere, wichtige Fragestellungen. Als erstes stellt sich die Frage nach den verschiedenen Beratungsformen. Gibt es Unterschiede in den Interventionsmöglichkeiten durch die verschiedenen Möglichkeiten der Beratung im Internet? Die zweite wichtige Fragestellung behandelt die Thematik der Zielgruppe. Hier soll betrachtet werden, ob und warum Jugendliche eine Zielgruppe von Online-Beratung sind. Zudem stellt sich die Frage, welche Eigenschaften virtuelle Beratung innehaben muss, damit Jugendliche das Angebot nutzen. Die letzte Fragestellung behandelt die Thematik der Computervermittelten Kommunikation (CvK). Inwiefern beeinflusst diese die virtuelle Beratung von Jugendlichen? Welchen Einfluss hat die fehlende Mimik und Gestik in der Interaktion auf die Kommunikationspartner der Online-Beratung?

## **2. Definition der psychosozialen Online-Beratung**

Was ist „psychosoziale Online-Beratung“? Um diese Begrifflichkeit für den vorliegenden Artikel zu definieren, erscheint es sinnvoll, den Ausdruck aufzuspalten.

„Psychosozial“ bezeichnet Phänomene, „die gleichzeitig psychischer und sozialer Natur sind bzw. die durch die Interdependenz psychischer und sozialer Prozesse gekennzeichnet sind“ (Klima, 1994, S. 526). Von einer psychosozialen Belastung bzw. einem psychosozialen Problem eines Individuums oder einer Gruppe kann folglich dann gesprochen werden, wenn eine negative Veränderung der psychischen Situation und des sozialen Umfeldes stattfindet. Typische psychosoziale Krisen im Jugendalter sind Abweisungen von potenziellen Partnern, Probleme in

Bezug auf die berufliche und schulische Gegenwart bzw. Zukunft und die Entwicklung eines gesunden Körpergefühls.

Der Begriff der „Beratung“ ist dehnbar und kann vielseitig definiert werden. In der Alltagstheorie wird der/die BeraterIn als „Ratgeber“ verstanden. Demgegenüber stehen psychologische und pädagogische Definitionen von Beratung, welche Beratung einheitlich als „soziale Interaktion, in deren Verlauf eine kompetente Beraterin/ein kompetenter Berater einer Klientin/einem Klienten hilft, ein aktuelles oder zukünftiges Problem des Klienten zu lösen“ (Kastner-Koller & Deimann, 1993, S. 74) bezeichnen. Im Vordergrund dieser Definition stehen die Förderung von Problemlösekompetenzen und nicht das Bereitstellen von Ratschlägen, wie in der alltagstheoretischen Definition (vgl. Rechten, 1998, S. 9).

Demzufolge trägt Beratung dazu bei, KlientInnen Klarheit über ihre Probleme zu verschaffen und die eigene Problemlösekompetenz zu fördern. Die Eigenverantwortlichkeit von KlientInnen wird betont. Demnach ist Beratung ein zwischenmenschlicher Prozess, in welchem eine Person in und durch die Interaktion mit anderen Personen mehr Klarheit über eigene Probleme und deren Bewältigungsmöglichkeiten gewinnt. Das Ziel von Beratung ist die Förderung von Problemlösekompetenz (vgl. ebd., S. 16) [3]. Beratung ist sowohl im Alltag unter Freunden, Bekannten und Familienangehörigen als auch auf professioneller Ebene im Bereich der Sozialarbeit, der Psychologie, der Medizin, des juristischen Rechts etc. anzutreffen.

Die *Deutsche Gesellschaft für Beratung (DGfB)* formulierte für die professionelle Beratung auf der psychosozialen Ebene folgende Kriterien:

- Es werden sowohl Personen und Gruppen als auch Organisationen in Bezug auf Probleme und Belastungen in ihrem privaten und beruflichen Umfeld beraten. Beratung ist als eine soziale Dienstleistung zu verstehen, welche auf Personen und Strukturen bezogen ist (vgl. Deutsche Gesellschaft für Beratung (DGfB), 2003, S. 3).
- Beratung „befasst sich auf einer theoriegeleiteten Grundlage mit unterschiedlichen Entwicklungsaufgaben und multifaktoriell bestimmten Problem- und Konfliktsituationen“ (ebenda).
- Die Tätigkeit der Beratung ist immer auf das Subjekt, die Aufgabe und den Kontext zu beziehen (vgl. ebenda).
- Beratung „ist eingebettet in institutionelle, rechtliche, ökonomische und berufsethische Rahmenbedingungen, innerhalb derer die anstehenden Aufgaben, Probleme und Konflikte dialogisch bearbeitet und geklärt werden“ (ebenda).
- Die Tätigkeit der Beratung ist von anderen (professionellen) Interventionsformen abzugrenzen (vgl. ebenda). Zum Beispiel ist es wichtig, dass eine Beratung nicht mit einer Therapie gleichgesetzt wird. Die Therapie soll den KlientInnen Lösungen für Probleme vermitteln. Die professionelle Beratung liefert Vorbereitungen bzw. Intentionen zu einer Problemlösung und nicht die Lösung selbst.
- Beratung kann die individuellen Ressourcen eines Ratsuchenden reaktivieren und intensivieren, sie kann gesundheitsfördernd, präventiv, heilend wirken und/oder KlientInnen ermöglichen wieder in das berufliche

und/oder private Leben einzusteigen. Dies geschieht jeweils in Abhängigkeit von den Anforderungen bzw. Problemlagen der KlientInnen (vgl. ebenda, S. 4).

- Beratung „stellt sich Anforderungen aus den Bereichen von Erziehung und Bildung, Sozial- und Gemeinwesen, Arbeit und Beruf, Wohnen und Freizeit, Gesundheit und Wohlbefinden, Ökologie und Technik, Pflege und Rehabilitation, Ökonomie und Politik sowie des Rechts“ (ebenda, S. 3).

In Bezug auf den Begriff der „Online-Beratung“ können diese Kriterien uneingeschränkt übernommen werden. Der Unterschied besteht darin, wie bereits in Kapitel 1 erläutert, dass keine Face-to-Face-Interaktion stattfindet. Im Gegensatz zu einem klassischen Beratungssetting [4] findet eine rein textbasierte Kommunikation statt (vgl. Stegbauer, 2000, S. 21), weshalb Online-BeraterInnen andere Fähigkeiten braucht als traditionelle BeraterInnen. Er hat u.a. keine Möglichkeit, Gestik und Mimik der KlientInnen zu interpretieren (vgl. Beck, 2007, S. 2).

### 3. Methode

Um die Möglichkeiten der Problemintervention durch Online-Beratung bei Jugendlichen zu untersuchen, wurde die vorliegende Studie mithilfe standardisierter Fragebögen realisiert. Im Folgenden sollen die Stichproben der Studie, die Feldzugänge und die Phase der Datenerhebung erläutert und kritisch betrachtet werden, um die Transparenz der Untersuchung zu gewährleisten und das Vorgehen bei dieser Arbeit näher zu erläutern.

#### 3.1 Grundgesamtheit und Stichprobe

Um die Stichprobe für die vorliegende Studie zu bestimmen, war es zunächst unabdingbar den Begriff „Jugendliche“ zu definieren, da in der Fachliteratur zahlreiche Definitionen für diese Altersgruppe existieren. Der Begriff Jugend bezeichnet im Allgemeinen das „Übergangsstadium durch das Kinder zu Erwachsenen werden“ (Fuchs-Heinritz, 1994, S. 322). Diese Lebensphase beginnt mit dem Einsetzen der Pubertät, also der Zeit der beginnenden Geschlechtsreife (vgl. Myers et al., 2004, S. 171). Dieser Zeitpunkt ist bei allen Individuen unterschiedlich. Im Allgemeinen wird aber davon ausgegangen, dass Mädchen im zwölften und Jungen im 14. Lebensjahr in die Pubertät eintreten (vgl. ebenda). Das Ende der Jugendphase ist schwerer zu definieren. In der früheren Jugendsoziologie wurde davon ausgegangen, dass die Einnahme einer Position eines Erwachsenen und die damit verbundene „ökonomische und rechtliche, die soziale und kulturelle Autonomie“ (Hillmann, 1994, S. 396) ausschlaggebend für das Ende der Phase der Jugend ist. Seit Ende der 60er Jahre hat sich das „Verhaltensmuster der Übernahme beruflicher, familialer und sonstiger Rollen“ (ebenda) allerdings verändert, nicht zuletzt aufgrund der langen Ausbildungs- und Bildungszeit der Jugendlichen. Somit kann von einer künstlichen Ausdehnung der Jugendphase gesprochen werden (vgl. Shell Deutschland Holding, 2006, S. 32).

Der Begriff „Jugendliche“ wird in dieser Arbeit in Anlehnung an die *Shell Jugendstudie* definiert. Die beteiligten Wissenschaftler gehen in dieser Publikation von der Kohorte der zwölf bis 25-jährigen als Jugendliche aus (vgl. ebenda, S. 453).

Qualitative Merkmale, wie die körperliche Geschlechtsreife, die finanzielle und emotionale Autonomie etc., werden in dieser Arbeit nicht berücksichtigt.

Um die Möglichkeiten der Problemintervention durch Online-Beratung bei Jugendlichen zu untersuchen, sollen in der vorliegenden Studie zum einen jugendliche Nutzer von Online-Beratung im Alter von zwölf bis 25 Jahren befragt werden (Online-Gruppe), und zum anderen Jugendliche, welche noch keine Online-Beratung in Anspruch genommen haben (Kontrollgruppe). Diese Kontrollgruppe wurde zu der Studie hinzugezogen um die typischen Verzerrungen bei Online-Befragungen zu gewichten. Die Grundgesamtheiten der beiden Gruppen variieren.

Bei der Online-Gruppe setzt sich die Grundgesamtheit aus allen Jugendlichen im Alter von zwölf bis 25 Jahren zusammen, welche in dem Zeitraum vom 02. Januar 2008 bis zum 01. April 2008 bereits eine Online-Beratung in Anspruch genommen, Zugang zu einem Internetanschluss, technische Grundkenntnisse über den Gebrauch eines Computers hatten und die der deutschen Sprache mächtig sind. Die Grundgesamtheit ist nicht exakt bestimmbar, da die Stichprobe sich weitestgehend selbst selektiert und die Nutzerschaft der Online-Beratung sich täglich verändert. Hier stellt sich die Frage nach der Repräsentativität der Studie. In der Fachliteratur lassen sich diesbezüglich unterschiedliche Meinungen und Einstellungen finden. *Hauptmanns* geht unter anderem aufgrund der Verbreitungsgrade und -merkmale des Internets davon aus, dass „bei Befragungen im World Wide Web Repräsentativität für mehr als eine sehr eingeschränkte Teilpopulation (z.B. Mitarbeiter einer Firma) prinzipiell nicht zu erreichen“ (*Hauptmanns*, 1999, S. 28) ist. *Vogt* hingegen stellt im Anschluss an eine eigens durchgeführte computergestützte Befragung fest, dass „unter dem Gesichtspunkt technisch bedingter Verzerrungen die Datenqualität von elektronischen Befragungen mit der herkömmlicher Erhebungsmethoden vergleichbar ist“ (*Vogt*, 1999; S. 141). Einigkeit herrscht darüber, dass WWW-Umfragen dann sinnvoll sind, wenn sich die Studie speziell an die Nutzerschaft des Internets wendet und damit einhergehend insbesondere Hypothesen bezüglich bestimmter Online-Inhalte beantwortet werden sollen und die Zielgruppe der Befragung relativ klein und über einen großen geografischen Raum verteilt ist (vgl. u.a. *Möhring & Schlütz*, 2003, S. 146f; *Eichenberg*, 2007, S. 250). Diese Aspekte treffen auf die vorliegende Studie zu.

Insgesamt wurde der Fragebogen von 650 Personen aufgerufen. 477 Personen haben den elektronischen Fragebogen komplett ausgefüllt. Das heißt, dass 173 Personen das Ausfüllen des Fragebogens während der Befragung abgebrochen haben. Diese eher geringe Abbrecherquote von 26,6% ist ein Indiz dafür, dass der Fragebogen insgesamt von den Befragten akzeptiert wurde [5]. Fünf Personen hatten zu diesem Zeitpunkt noch keine Online-Beratung in Anspruch genommen. Bei den 173 Personen, die den Fragebogen nicht bis zum Ende ausgefüllt haben, war eine Feststellung des Alters nicht möglich und weitere 92 Personen fallen nicht in die Altersgruppe der zwölf bis 25-jährigen. Die Stichprobe der Online-Gruppe besteht somit aus 212 Jugendlichen zwischen zwölf und 25 Jahren, welche in dem Zeitraum vom 02. Januar bis zum 01. April 2008 bereits eine Online-Beratung in Anspruch genommen hatten. Kritisch anzumerken ist in diesem Zusammenhang, dass eine mehrfache Teilnahme durch einzelne Personen

an dieser Umfrage nicht ausgeschlossen werden kann, da die Teilnehmer der Befragung vollständig anonym geblieben sind und dieses auch wussten.

Die Kontrollgruppe besteht aus Schülern der Sekundarstufen I und II in Deutschland. Laut *Datenreport 2006* waren in Deutschland im Jahr 2004 insgesamt ca. 5.377.000 Schüler in der Sekundarstufe I und II an Hauptschulen (1.084.000 Schüler), Realschulen (1.351.000 Schüler), Gymnasien (2.404.000 Schüler) und Gesamtschulen (538.000 Schüler) (vgl. Statistisches Bundesamt, 2006, S. 55). Im Zeitraum von 1996 bis 2006 gab es keine gravierenden Veränderungen in der Verteilung der Schüler auf die weiterführenden Schulen (vgl. ebenda, S. 54f). Aus diesem Grund und weil keine aktuelleren Statistiken über die Schüleranzahl an weiterführenden Schulen in Deutschland vorliegen, besteht die Grundgesamtheit der Kontrollgruppe aus ca. 5.377.000 Schülern der Sekundarstufen I und II in Deutschland. Um die Kosten der Untersuchung gering zu halten, wurde eine Klumpenstichprobe (Cluster Sampling) gewählt. Die Grundgesamtheit wurde in Teilgruppen bzw. Klumpen, also Schulen aufgeteilt. Um den Zeitrahmen dieser Arbeit nicht zu überschreiten, wurden unter anderem aufgrund der geografischen Nähe Schulen bzw. Schulklassen aus drei verschiedenen Städten ausgewählt, an der Befragung teilzunehmen. Insgesamt haben sich Schüler von vier Schulen bereit erklärt, an der Studie teilzunehmen. Aus diesen Schulen wurde jeweils ein Klassenverband ausgewählt. Insgesamt haben 112 Schüler an der Befragung teilgenommen.

### **3.2 Feldzugang**

Als „Feld“ werden in der Forschung natürliche soziale Handlungsräume bezeichnet, welche im Gegensatz zu „künstlichen situativen Arrangements“ (Wolff, 2003; S. 335) verstanden werden. In der vorliegenden Arbeit gibt es zwei Forschungsfelder, das Internet und weiterführende Schulen. Der Zugang zu diesen soll im Folgenden separat dargestellt werden.

#### **3.2.1 Feldzugang Online-Beratungsstellen**

Der Zugang zum Feld der Online-Beratung hat sich im Verlauf der Arbeit als sehr aufwendig erwiesen. Zunächst mussten per Internet-Suchmaschine (www.google.de) Online-Beratungsstellen in Deutschland gefunden werden. Eine erste Vorauswahl wurde zunächst anhand der Verteilung auf die 16 deutschen Bundesländer vorgenommen. Insgesamt wurden am 24. und 25. Oktober 2007 47 Beratungsstellen in Deutschland und im deutschsprachigen Ausland per E-Mail angeschrieben. Das Anschreiben umfasste eine persönliche Vorstellung, eine kurze Beschreibung des Projektes, die Bitte um Mithilfe bei der Studie in Form eines Hinweises auf die Umfrage auf der Internetseite der Beratungsstellen, in Newslettern etc. und den Anreiz, die Ergebnisse der Studie nach Fertigstellung der Arbeit zur Verfügung zu stellen. 15 Online-Beratungsstellen reagierten innerhalb einer Woche auf das Anschreiben. Fünf Beratungsstellen sicherten eine Zusammenarbeit zu (*Checkpoint, Jugendnetz Baden-Württemberg, ProFamilia/Sextra, Kids-Hotline, U25*) und zwei Beratungsstellen teilten mit, dass die E-Mail nicht an eine entscheidungsberechtigte Person versandt wurde, dass diese aber umgehend weitergeleitet würde. Acht Beratungsstellen sahen von einer Mithilfe bei der Studie aus verschiedenen Gründen ab („wir führen eine eigene Evaluation

durch“, „wir beraten keine Jugendlichen“, „wir haben keine Beratung im herkömmlichen Sinne“).

Am 13. November 2007 wurde an die restlichen Beratungsstellen ein weiteres Anschreiben per E-Mail verschickt, welches an das erste Anschreiben und die Untersuchung erinnern sollte. Innerhalb der nächsten Woche reagierten insgesamt 17 Online-Beratungsstellen. Vier Beratungsstellen teilten mit, dass die E-Mail nicht an eine Person gelangt sei, welche über eine Mithilfe an der Untersuchung entscheiden könne und versprachen die E-Mail weiter zu leiten. Zehn Beratungsstellen lehnten eine Mithilfe ab und drei Beratungsstellen (*Diakonie Lübben, Jugendserver Niedersachsen, Lesbenberatung Berlin*) sicherten eine Zusammenarbeit in Form eines Hinweises auf die Untersuchung auf ihrer Webseite zu. In einem dritten Anlauf wurde versucht, die 15 Online-Beratungsstellen, die noch nicht auf ein Anschreiben reagiert hatten, telefonisch zu erreichen. Leider konnten lediglich fünf Telefonnummern ermittelt werden. Drei Beratungsstellen waren auch nach mehrmaligem Versuch nicht über die auf ihrer Webseite angegebene Telefonnummer erreichbar. Mit zwei Beratungsstellen kam ein Telefongespräch zustande, von einer Mithilfe an der Untersuchung wurde jedoch abgesehen. Von den 47 kontaktierten Online-Beratungsstellen haben somit insgesamt acht Beratungsstellen ihre Mithilfe zugesichert. Im Verlauf der Arbeit haben zwei Beratungsstellen diese Zusicherung wieder zurückgenommen (*Kids-Hotline, Lesbenberatung Berlin*). Die Beratungsstelle *Youth-life-line* hat sich nach Beginn der Untersuchung eigenständig gemeldet, nachdem die Mitarbeiter der Beratungsstelle einen Hinweis auf die Umfrage auf einer anderen Webseite gesehen hatten und darum gebeten einen Hinweis auf ihre eigene Webseite stellen zu dürfen. Mit den sechs Beratungsstellen, bei welchen die Anschreiben nicht an entscheidungsberechtigte Personen versandt wurden, kam auch im Verlauf der vorliegenden Arbeit kein Kontakt mehr zustande. 20 Beratungsstellen verweigerten die Mithilfe aus den verschiedensten Gründen und zu insgesamt 13 Beratungsstellen konnte kein Kontakt hergestellt werden.

Im Hinblick auf diesen Feldzugang ist kritisch anzumerken, dass aufgrund des eher geringen Interesses der Beratungsstellen die Untersuchung zu unterstützen, diese nicht nach ihren jeweiligen Beratungsangeboten ausgewählt werden konnten. Ein Vergleich der Interventionsmöglichkeiten durch die verschiedenen Beratungsformen ist somit nur bedingt möglich.

### **3.2.2 Feldzugang Schulen**

Zu Beginn der Darstellung, wie ein erfolgreicher Feldzugang zu den Schulen geschaffen werden konnte, muss Erwähnung finden, dass die Schulen nur unter der Voraussetzung an der Untersuchung teilgenommen haben, dass sie in der vorliegenden Arbeit nicht namentlich genannt werden. Dies impliziert ebenfalls, dass die geografischen Standorte nicht explizit genannt werden können, da ansonsten aufgrund der Schulformen und anderer demografischer Angaben in den Fragebögen möglicherweise Rückschlüsse auf die jeweiligen Schulen und Schulklassen gezogen werden könnten. Um die Transparenz dieser Studie dennoch zu gewährleisten, muss allerdings erwähnt werden, dass die teilnehmenden Schulen, auch um die Kosten der Studie möglichst gering zu halten, in Nordrhein-Westfalen

geografisch nah beieinander liegen und auf drei verschiedene Städte verteilt sind.

Ein postalisches Anschreiben, welches eine persönliche Vorstellung, eine kurze Beschreibung des Projektes, die Bitte um Teilnahme an der Umfrage und eine kurze Erklärung der Durchführung der Befragung beinhaltete, wurde an die Leitung einer Haupt-, einer Real-, einer Gesamtschule und eines Gymnasiums verschickt. Die Schulleiter der Haupt- und der Gesamtschule stimmten daraufhin der Durchführung zu. Die beiden anderen Schulleiter lehnten eine Teilnahme an der Studie ab. Daraufhin wurde das gleiche Anschreiben erneut an zwei weitere Schulen versandt, welche aber auf das Anschreiben nicht reagierten. Nach telefonischer Rücksprache und weiterführenden Erklärungen sicherte auch der Leiter einer Realschule die Teilnahme an der Umfrage zu. Der Schulleiter eines Gymnasiums lehnte eine Befragung der Schüler ab. Später wurde der Zugang zu einem Gymnasium über private Kontakte, also auf inoffiziellen Wege, hergestellt.

Als problematisch erwies es sich, die in der vorliegenden Arbeit definierte Altersspanne der Jugendlichen abzudecken. Um dies zu erreichen, war zunächst geplant, die Jahrgangsstufen 6 bis 13 zu befragen. Alle teilnehmenden Schulen teilten jedoch mit, dass eine Befragung der unteren Jahrgangsstufen nicht möglich sei. Folglich haben Schüler der Klasse 10 und den Stufen 11 und 13 an der Umfrage teilgenommen.

An der Haupt- und der Realschule wurden jeweils 21 Schüler aus der 10. Klasse befragt. An der Gesamtschule füllten 46 Schüler der Stufe 13 den Fragebogen aus und 24 Schüler der Klasse 11 waren an dem Gymnasium bereit, an der Umfrage teilzunehmen. Insgesamt haben 112 Schüler an der Befragung teilgenommen.

Als problematisch im Hinblick auf die Untersuchung erscheint bei dieser Art des Feldzuganges die eigene Selektion der Schulen. Es ist fraglich, ob andere Ergebnisse erzielt worden wären, wenn die Schulen in anderen Bundesländern ansässig gewesen wären oder generell andere Schulen ausgewählt worden wären. Die Stichprobe der Kontrollgruppe konnte aufgrund der zeitlichen Vorgaben nicht erweitert werden.

### **3.3 Datenerhebung**

Die Datenerhebungsphase des Fragebogens für die Online-Gruppe fand vom 02. Januar bis zum 01. April 2008 statt. In diesem Zeitraum konnte der Fragebogen über die Webseite [www.online-beratung-umfrage.de](http://www.online-beratung-umfrage.de) abgerufen und beantwortet werden. Die Zielgruppe der Befragung hatte im Hinblick auf die Tageszeit ohne Einschränkungen die Möglichkeit, die Webseite zu besuchen und den Fragebogen zu beantworten. Die Datensätze der vollständig ausgefüllten Fragebögen wurden über das Open Source System *Lime Survey* per E-Mail übermittelt und konnten außerdem direkt in die Statistik- und Analysesoftware *SPSS 16.0* importiert werden.

Die Datenerhebungsphase des Fragebogens der Kontrollgruppe erstreckte sich über den Zeitraum vom 21. Januar bis zum 28. März 2008. Innerhalb dieser Zeitspanne wurden mit den Schulleitungen Termine vereinbart, an welchen die



Fragebögen an die Schüler der jeweiligen Schulen verteilt werden sollten. Aufgrund vermuteter Verzerrungen der Ergebnisse durch Anwesenheit der Autorin bei der Beantwortung des Fragebogens durch die Schüler, wurde auf die Präsenz der Autorin verzichtet. Den Lehrern wurde die Aufgabe zuteil, die Fragebögen ohne weitere Instruktionen an die Schüler der Schulklassen zu verteilen. Nach Abschluss der Befragung wurden die Fragebögen von den Schulen abgeholt. Nachteilig an der Befragungssituation erscheint im nach hinein, dass die Durchführung der Untersuchung seitens der Autorin nicht kontrollierbar war. So kann zum Beispiel nicht ermittelt werden, ob die Lehrer den Schülern eventuelle Rückfragen zu dem Fragebogen doch beantwortet haben.

Das hier dargestellte methodische Vorgehen der vorliegenden Arbeit unterlag einer verhältnismäßig langen theoretischen Vorbereitungsphase. Bereits im September 2007 wurden die ersten Überlegungen zu der Erstellung der Fragebögen getroffen. Die praktische Umsetzung erwies sich insbesondere aufgrund der zwei zu untersuchenden Gruppen als aufwendig und sehr zeitintensiv.

Die Grundgesamtheiten und Stichproben beider Gruppen erwiesen sich, wie bereits erläutert im Hinblick auf die Repräsentativität der Untersuchung als problematisch.

Die Konstruktion der Fragebögen für die Online-Gruppe und die Kontrollgruppe erwies sich ebenfalls als sehr zeitintensiv, da eine quantitative Studie zu der Problemintervention durch Online-Beratung bei mehreren Online-Beratungsstellen bis dato noch nicht vorlag und eigenständig Fragebögen erstellt werden mussten. Aufgrund dessen waren auch die durchgeführten Pretests für beide Fragebögen unumgänglich, aber mitunter nicht ausreichend. Bei beiden Feldzugängen war es zunächst notwendig, die Akteure der Felder von der Wichtigkeit und Seriosität der Untersuchung zu überzeugen. Die Zusammenarbeit mit Schulen und Online-Beratungsstellen gestaltete sich bisweilen sehr schwierig und bedurfte auf beiden Seiten einer intensiven Kommunikation um Fragen ausreichend zu beantworten. Da die Kommunikation mit beiden Forschungsfeldern nicht persönlich, sondern hauptsächlich telefonisch bzw. per E-Mail stattgefunden hat, war dies nicht immer einfach zu realisieren. Die Phase der Datenerhebung verlief bei beiden zu untersuchenden Gruppen problemlos.

Im Folgenden werden nun die Ergebnisse der Fragebogenuntersuchung dargestellt.

#### **4. Zusammenfassung und Diskussion**

In der vorliegenden Arbeit wurden die Möglichkeiten der Problemintervention durch psychosoziale Beratung im Internet bei Jugendlichen empirisch-quantitativ betrachtet.

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Fragebogenuntersuchung zusammengefasst und die inhaltlichen Diskrepanzen und Übereinstimmungen mit bisherigen Forschungsbefunden diskutiert. Die Ergebnisse der Hypothesen der Kontrollgruppe werden nur ausführlich diskutiert, wenn das Ergebnis von den entsprechenden Hypothesen der Online-Gruppe abweicht.

Die Ergebnisse zu den allgemeinen Hypothesen der Online-Beratung wurden zur Hälfte verifiziert. So konnte gezeigt werden, dass sowohl das weibliche Geschlecht als auch ein hoher Bildungsstand bei Jugendlichen einen positiven Einfluss auf die Möglichkeiten der Problemintervention durch Online-Beratung haben.

In Bezug auf das Geschlecht kann folglich davon ausgegangen werden, dass die Hemmschwelle bei Mädchen nicht nur bei der Kontaktaufnahme mit konventionellen, ambulanten Beratungsstellen geringer ist als bei Jungen, sondern auch gegenüber psychosozialen Online-Beratungsstellen. Demnach kann die These, welche von *Großmaß* (vgl. Großmaß, 2000, S. 11) explizit für die konventionelle, ambulante Beratung formuliert wurde, dass bei weiblichen Ratsuchenden die Hemmschwelle eine Beratung aufzusuchen geringer ist als bei männlichen Ratsuchenden, auch für die Online-Beratung bestätigt werden.

Die Ergebnisse zu der analogen Hypothese der Kontrollgruppe und der Vergleich der beiden Gruppen bestätigen dieses Ergebnis tendenziell. Mittels weiterführender Forschungen müsste eruiert werden, warum signifikant weniger Jungen durch psychosoziale Online-Beratung erreicht werden können und wie die Attraktivität dieses Angebotes für männliche Jugendliche gesteigert werden kann, vor allem weil diese eine große Affinität zu dem Hybridmedium Internet haben.

Die Tatsache, dass Jugendliche mit einem höheren Bildungsniveau eher eine virtuelle Beratung in Anspruch nehmen als Jugendliche mit einem niedrigen Bildungsniveau, wurde von *Baacke* (vgl. Baacke, 1994, S. 50f.) mittels der „Knowledge-Gap-Theory“ hinreichend begründet. Die Gründe für den passiven Umgang mit Medien von Jugendlichen mit einem niedrigen Bildungsniveau müssen genau untersucht werden, um auch bei diesen die Möglichkeiten der Problemintervention durch virtuelle Beratung zu steigern.

Die Hypothese, dass das durchschnittliche Alter von Mädchen in der Online-Beratung geringer ist als das von Jungen wurde falsifiziert und demnach festgestellt, dass das Alter von Mädchen und Jungen, welche virtuelle Beratung in Anspruch nehmen nicht differiert. Anhand der Ergebnisse lässt sich erkennen, dass die Respondenten der Online-Gruppe bzw. die Befürworter der Online-Beratung aus der Kontrollgruppe zum Zeitpunkt der Untersuchung zwischen 18 und 19 Jahren alt waren. Zwar gibt es in der Wissenschaft unterschiedliche Auffassungen darüber, wann die Pubertät einsetzt und wie lange sie dauert, dennoch kann davon ausgegangen werden, dass bei Mädchen zwischen dem 16. und dem 20. Lebensjahr und bei Jungen zwischen dem 16. und dem 18. Lebensjahr die Phase der Adoleszenz einsetzt (vgl. *Milhoffer*, 2000, S. 13).

Anhand der Ergebnisse kann gefolgert werden, dass die von *Schäfers* und *Scherr* (vgl. Schäfers & Scherr, 2005, S. 85f) aufgestellte Hypothese, dass Mädchen ihre Probleme zeitlich eher kommunizieren als Jungen, für den Bereich der Online-Beratung widerlegt werden und festgestellt werden kann, dass Problemintervention durch Online-Beratung bei beiden Geschlechtern gerade zum Ende der pubertären Phase möglich ist. Nach *Milhoffer* lässt sich dies dadurch erklären, dass sich bei Jugendlichen erst mit „zunehmenden Alter [...] die Adressaten persönli-

cher Probleme aus dem Familienkreis nach außen“ (Millhoffer, 2000, S. 58) verlagern.

Zudem wurde die Hypothese, dass eine schlechte psychosoziale Infrastruktur die Inanspruchnahme von Online-Beratung begünstigt, mittels deskriptiver Verfahren für die Online-Gruppe falsifiziert. Aus diesem Grund kann das Ergebnis nicht gesichert auf die Grundgesamtheit übertragen werden. Da aber die analoge Hypothese der Kontrollgruppe mittels inferenzstatistischer Verfahren ebenfalls falsifiziert wurde, kann davon ausgegangen werden, dass eine, nach subjektiver Einschätzung der Jugendlichen gute psychosoziale Infrastruktur die Inanspruchnahme von Online-Beratung bei Personen, welche noch keine virtuelle Beratung in Anspruch genommen haben, begünstigt. Es konnte bei beiden Gruppen eindeutig gezeigt werden, dass überwiegend Jugendliche aus einer städtischen Umgebung eine virtuelle Beratung in Anspruch nehmen bzw. eine generelle Inanspruchnahme dieser nicht ausschließen. Die Gründe für dieses Stadt-Land-Gefälle lassen sich dadurch erschließen, dass laut *Sardei-Biermann* „in ländlichen und kleinstädtischen Regionen [...] der Hauptschulabschluss und die mittlere Reife etwas häufiger und das Abitur seltener geplant“ (Sardei-Biermann, 2006, S. 25f) wird als in Städten. Daher kann davon ausgegangen werden, dass eine städtische Umgebung, ein hohes Bildungsniveau und die Inanspruchnahme von Online-Beratung in einer Wechselbeziehung zueinander stehen. Dieser erste Erklärungsansatz kann allerdings auf Grundlage der vorliegenden Untersuchung nicht als gesichert betrachtet werden und bedarf einer erneuten wissenschaftlichen Untersuchung.

Anhand der Ergebnisse zu den allgemeinen Hypothesen kann somit geschlussfolgert werden, dass überwiegend Mädchen in der spätpubertären Phase aus einer Umgebung mit guter psychosozialer Infrastruktur und mit einem hohen Bildungsniveau virtuelle Beratung in Anspruch nehmen.

Die Hypothesen zur Problemintervention durch Online-Beratung wurden ebenfalls zur Hälfte verifiziert. Es hat sich gezeigt, dass Jugendliche, welche bereits eine virtuelle Beratung in Anspruch genommen haben, diese als Unterstützung und nicht als generellen „Ausweg“ aus ihren Problemen verstehen. Dieses Ergebnis entspricht der in dieser Arbeit dargestellten Definition von Beratung. Als „Unterstützung“ kann in diesem Zusammenhang die Förderung von Problemlösungskompetenzen, d.h. die Betonung der Eigenverantwortlichkeit der KlientInnen betrachtet werden. Demnach ist Problemintervention durch Online-Beratung bei Jugendlichen möglich. Die Tatsache, dass Jugendliche, welche noch keine virtuelle Beratung in Anspruch genommen haben, aber prinzipiell keine Abneigung gegen diese Form der Beratung haben, diese als „Ausweg“ aus ihren Problemen betrachten, ist für eine Problemintervention ebenfalls förderlich, da eine mögliche Inanspruchnahme durch diese Einstellung wahrscheinlicher wird. Außerdem zeigt sich durch dieses Ergebnis, dass die Jugendlichen, die eine positive Einstellung zu virtueller Beratung haben, dieser auch Interventionsmöglichkeiten zuschreiben.

Zudem konnte die Hypothese verifiziert werden, dass die Anonymität im Internet für Jugendliche das ausschlaggebende Kriterium für eine virtuelle Beratung ist. Gegenüber der konventionellen, ambulanten Beratung ist dies ein entscheidender

Vorteil. Es kann davon ausgegangen werden, dass die Hilfe suchenden Jugendlichen weniger Hemmungen haben sich der Beratung zu stellen, da sie nicht Face-to-Face interagieren müssen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt der virtuellen Beratung ist die Widerlegung der Hypothese, dass die Selbstdarstellung der Jugendlichen in der Online-Beratung positiver ist als im realen Leben. Dieser Aspekt zeigt erneut, dass die Möglichkeiten der Problemintervention durch Online-Beratung nicht eingeschränkt sind.

Ferner konnte bestätigt werden, dass jugendliche Nutzer virtueller Beratungsstellen diese nicht als eine schwellensenkende Instanz betrachten, um später eine ambulante Beratungsstelle aufzusuchen. Die These von *Großmaß* (vgl. Großmaß, 2000, S. 11), dass ein Großteil der Jugendlichen gehemmt sei eine ambulante, konventionelle Beratung aufzusuchen, kann folglich dahingehend erweitert werden, dass diese Hemmungen auch trotz erster Beratungserfahrungen via Online-Beratung bestehen bleiben. Demnach ist für die jugendlichen Nutzer von Online-Beratungsstellen eine Anbindung an das konventionelle, ambulante Netz der Beratung kaum möglich. Gegenteilig konnte mittels deskriptiver Verfahren gezeigt werden, dass die Jugendlichen der Kontrollgruppe virtuelle Beratung als schwellensenkende Instanz betrachten, um eine konventionelle, ambulante Beratung in Anspruch zu nehmen. In weiterführenden Forschungen muss untersucht werden, ob dieses Ergebnis auf die Grundgesamtheit übertragbar ist.

Widerlegt werden konnte, dass eine Inanspruchnahme von Online-Beratung wahrscheinlicher ist, wenn Jugendliche das Gefühl haben, nicht mit anderen Personen über ihre Probleme sprechen zu können. Die Hypothese der Online-Gruppe konnte anhand deskriptiver Verfahren widerlegt werden. Somit ist dieses Ergebnis nur auf die Stichprobe zu beziehen und nicht auf die Grundgesamtheit übertragbar. Die analoge Hypothese der Kontrollgruppe konnte mittels inferenzstatistischer Verfahren tendenziell bestätigt werden. Demnach zeigt sich, dass bei Jugendlichen, welche eine Online-Beratung nicht prinzipiell ablehnen, jedoch noch keine in Anspruch genommen haben, eine virtuelle Beratung unter Umständen wahrscheinlicher ist, weil sie (dem eigenen Empfinden nach) mit niemandem über ihre Probleme reden können. Diese Übereinstimmung mit der Annahme von *Knatz* (vgl. Knatz, 2005, S. 2) zeigt, dass die mangelnden Möglichkeiten eines Austausches über die Probleme der Jugendlichen möglicherweise Ursache für eine Inanspruchnahme von Online-Beratung sind. Weiterführend muss dieser Ansatz dahingehend untersucht werden, welchen Stellenwert die professionelle, anonyme Hilfe bei den Jugendlichen hat.

Ein weiterer entscheidender Aspekt der Ergebnisse stellt sich in der Intensität der Beratungskontakte dar. So haben Anzahl und Dauer der virtuellen Beratung keinen Einfluss auf die Anwendung der gegebenen Problemlösungsstrategien. Die Feststellungen von *Brunner* (vgl. Brunner, 2005, S. 4), welche auf der beruflichen Erfahrung des Autors beruhen, können somit nicht auf die Grundgesamtheit übertragen werden. Eine Problemintervention ist bereits ab dem ersten Beratungskontakt möglich.

Die zentrale Forschungsfrage, inwieweit Online-Beratung bei Problemen von Jugendlichen interveniert, kann in Bezug auf die Ergebnisse dieser Hypothese wie folgt beantwortet werden. Die Jugendlichen, welche bereits Online-Beratung in

Anspruch genommen haben bzw. die diese Form der Beratung befürworten, schreiben einer virtuellen Beratung Interventionsmöglichkeiten zu. Folglich entspricht die Beratung im Internet dem Umgang Jugendlicher mit ihren Problemen und ihren Methoden der Problemlösung. Ausschlaggebend ist hier die Anonymität, die das Internet bietet. Die Intensität der Beratungskontakte hat keinen Einfluss auf die Interventionsmöglichkeiten. Zudem kann durch virtuelle Beratung, für die Respondenten der Online-Gruppe kaum eine Anbindung an das konventionelle, ambulante Netz der Beratung geschaffen werden.

Zwei von drei Hypothesen zu den verschiedenen Beratungsformen konnten bestätigt werden. Jugendliche nehmen die Form der Chat- und/oder Foren-Beratung in Anspruch, um dort Jugendliche mit gleichen oder ähnlichen Problemen kennen zu lernen. Dies zeigt, dass die Beratung im Internet dem Umgang Jugendlicher mit ihren Problemlagen und ihren Problemlösungsstrategien entspricht. In der konventionellen, ambulanten Beratung ist ein Zusammentreffen von „Gleichgesinnten“ eher schwer zu realisieren. Ob die Wahl auf diese Beratungsformen fällt, weil mittels derer auch eine interne Problemintervention unter den Jugendlichen möglich ist, muss in weiterführenden Forschungen eruiert werden. Erwähnenswert ist zudem auch, dass diese sozialen Kontakte, wie auch in herkömmlichen Chats oder Foren nicht über die virtuelle Ebene hinaus bestehen. Ebenfalls konnte bestätigt werden, dass sich die Kommunikationsstruktur in Foren oder Chats der Online-Beratung durch das Bewusstsein der Jugendlichen, dass andere Nutzer in Foren oder Chats mitlesen können negativ verändert. Die „Social Presence Theory“ (Frindte & Köhler, 1999, S. 14) kann demnach für die Nutzer von Online-Beratung bestätigt werden. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass die Respondenten der Online-Gruppe bei der zur Operationalisierung herangezogenen Fragestellung eine Selbsteinschätzung vornehmen mussten und die eigene Wahrnehmung über die Offenheit in der Kommunikation in den verschiedenen Beratungsformen mitunter nicht der Realität entsprechen könnte. Mittels weiterführender qualitativer Forschungen könnte diese Problematik umgangen werden. Für die Kontrollgruppe wurde die analoge Hypothese mittels deskriptiver Verfahren widerlegt. Ursache dafür könnte sein, dass in öffentlichen Foren und Chats wesentlich mehr marginale Konversation („just talking“) betrieben wird als in Foren oder Chats von virtuellen Beratungsstellen. Auch dies gilt es, mittels weiterführender Forschungen zu untersuchen.„

Zudem konnte gezeigt werden, dass die Wahl der synchronen oder asynchronen Beratungsformen nicht mit der Umsetzung der in der virtuellen Beratung aufgezeigten Problemlösungsstrategien zusammenhängt. Die zeitliche Verzögerung in der Kommunikation der E-Mail-Beratung hat keinen negativen Einfluss auf die Interventionsmöglichkeiten und kann eher als „zone for reflection“ (Eichenberg, 2003, S. 7) betrachtet werden. Die negativen Auswirkungen der asynchronen virtuellen Beratungsformen auf die Interventionskraft, die *Eichenberg* zur Diskussion stellt, können anhand des Ergebnisses dieser Hypothese verworfen werden.

Somit kann abschließend zu diesem Hypothesenblock gefolgert werden, dass die Wahl der Beratungsformen in Bezug auf die Möglichkeiten der Problemintervention durch Online-Beratung lediglich dahingehend relevant sind, dass die Jugendli-

chen angeben, in der E-Mail-Beratung offener über ihre Probleme sprechen zu können.

In Bezug auf die Zielgruppe von Online-Beratung wurde eine Hypothese formuliert, die annimmt, dass durch die virtuelle Beratung Zielgruppen angesprochen werden, die von ambulanten, konventionellen Beratungsstellen nur ungenügend erreicht werden können. Um dies zu überprüfen, wurden drei Teilhypothesen entwickelt. Zwei Teilhypothesen konnten bestätigt werden.

In Bezug auf die kostenlose Beratung muss Erwähnung finden, dass ambulante Beratung nicht generell mit Kosten für KlientInnen behaftet sind und es auch virtuelle Beratung gibt, die kostenpflichtig ist. Dieser Aspekt wurde bei der vorliegenden Arbeit nicht berücksichtigt und sollte in weiterführenden Forschungen explizit betrachtet werden. Dennoch kann geschlussfolgert werden, dass Jugendliche für eine Beratung kein Geld bezahlen können, respektive wollen.

Der Aspekt, dass Jugendliche durch Online-Beratung Distanz zu ihrem/er BeraterIn halten wollen, stellt einen Sonderfall dar. Für die Jugendlichen der Online-Gruppe konnte die Hypothese mittels deskriptiver Verfahren bestätigt werden und es kann somit davon ausgegangen werden, dass virtuelle Beratung im Wesentlichen den Ansprüchen der Jugendlichen entspricht. Für Jugendliche, welche noch keine Online-Beratung in Anspruch genommen haben, konnte die Hypothese mittels inferenzstatistischer Verfahren widerlegt werden. Das heißt, dass den Jugendlichen der Online-Gruppe die Distanz zu ihrem/er BeraterIn sehr wichtig ist, während die Jugendlichen, welche noch keine Online-Beratung in Anspruch genommen haben, diesen Aspekt als weniger wichtig erachten. Somit kann die von *Cook* und *Doyle* im Jahr 2002 durchgeführte Studie bestätigt werden. Auch in der vorliegenden Arbeit konnte gezeigt werden, dass die Qualität der Beziehung zu dem/der BeraterIn in der virtuellen Beratung gleichwertig oder sogar intensiver ist als in konventioneller, ambulanter Beratung. Die von *Döring* (vgl. *Döring*, 2000, S. 532) genannten Personenkreise können folglich als Zielgruppen virtueller Beratung nur bedingt bestätigt werden. Analog zu dem Ergebnis der Hypothese 06 der Online-Gruppe, dass Jugendliche welche eine Online-Beratung in Anspruch nehmen, diese nicht als schwellensenkende Instanz betrachten, um eine ambulante Beratungsstelle aufzusuchen, konnte für die von *Müller* (vgl. *Müller*, 2000, S. 21) ergänzte Personengruppe nicht bestätigt werden. Dies verdeutlicht, dass die Inanspruchnahme virtueller Beratung nicht dadurch bedingt ist, dass Jugendliche befangen sind, eine konventionelle, ambulante Beratung in Anspruch zu nehmen.

Somit kann die Hypothese dahingehend bestätigt werden, dass zwar Personenkreise, die durch ambulante Beratung, aufgrund einzelner Faktoren (Kosten und Distanz zum/r BeraterIn) nicht angesprochen werden können, durch eine virtuelle Beratung erreicht werden. Dennoch ist davon auszugehen, dass Jugendliche, welche eine große Hemmschwelle haben, eine ambulante Beratungsstelle aufzusuchen auch durch virtuelle Beratung nur ungenügend erreicht werden können.

Die Ergebnisse der Hypothesen zu der CvK in der psychosozialen Online-Beratung verdeutlichen, dass die CvK die Möglichkeiten der Problemintervention nicht behindert.

Es konnte gezeigt werden, dass die Problemintervention aufgrund der nur auf Text basierenden Beratung nicht eingeschränkt ist. Damit kann das Modell der Kanalreduktion in Bezug auf die Defizität durch fehlende Sinneskanäle bei der CvK widerlegt werden.

In Bezug auf die hierarchieunabhängige Kommunikation muss Erwähnung finden, dass die analoge Hypothese der Kontrollgruppe mit deskriptiven Verfahren getestet wurde und somit nicht auf die Grundgesamtheit übertragbar ist und, dass das Gefühl der Hierarchieunabhängigkeit bei den Jugendlichen der Kontrollgruppe nur für die Nutzer gilt. Zwischen den Moderatoren von Chats und Foren und den jugendlichen Nutzern besteht nach Meinung der Jugendlichen eine Hierarchieabhängigkeit.

Zudem konnte widerlegt werden, dass die Anonymität sich auf den Inhalt des Geschriebenen tief gehend und sehr persönlich auswirkt. Die Anonymität im Internet erleichtert es Jugendlichen nicht, welche bereits eine virtuelle Beratung in Anspruch genommen haben über ihre Probleme zu reden. Aus diesem Grund kann auch davon ausgegangen werden, dass die Anonymität sich nicht tief gehend auf die Kommunikation in der Beratung auswirkt.

Somit kann abschließend in Bezug auf die CvK davon ausgegangen werden, dass diese die Möglichkeiten der Problemintervention durch Online-Beratung bei Jugendlichen nicht negativ beeinflusst. Das Gefühl der Hierarchieunabhängigkeit, also der gleichberechtigten Teilnahme aller Gruppenmitglieder fördert die Intervention bei Problemen. Das Ergebnis, dass die CvK aufgrund der nur auf Text basierenden Kommunikation nicht an ihre Grenzen stößt, zeigt, dass eine Problemintervention auch via virtueller Kommunikation möglich ist.

Auch wenn die vorgestellten Ergebnisse aufgrund der vereinzelt methodischen Einschränkungen nur bedingt einen repräsentativen Schluss auf die Interventionsmöglichkeiten der psychosozialen Online-Beratung bei Jugendlichen zulassen, so können sie jedoch einige in der Öffentlichkeit bestehenden Vorurteile entkräften bzw. theoretische und empirische Publikationen unterstützen.

## **5. Fazit und Ausblick**

In der vorliegenden Arbeit konnte mittels quantitativ-statistischer Verfahren gezeigt werden, dass psychosoziale Online-Beratung bei Problemen von Jugendlichen intervenieren kann. Anzumerken ist dabei, dass am ehesten weibliche Jugendliche, in der spätpubertären Phase, d.h. beim Übertritt in die Phase der Adoleszenz, mit einem hohen Bildungsniveau und aus einer Umgebung mit einer guten psychosozialen Infrastruktur über eine virtuelle Beratung erreicht werden können. Der zentrale Aspekt dieser Arbeit ist, dass Jugendliche selbst der virtuellen Beratung Interventionsmöglichkeiten zuschreiben. Über die Dimensionen der Interventionsmöglichkeiten können anhand dieser Arbeit dahingehend Aussagen getroffen werden, dass die Intensität der Beratungskontakte keinen Einfluss auf die Intervention hat. Ein Eingreifen in die Problemlagen der Jugendlichen ist bereits ab dem ersten Beratungskontakt möglich. Zwischen den synchronen und asynchronen Formen der Beratung gibt es hinsichtlich der Probleminterventions-

möglichkeiten kaum Unterschiede. Einzig konnte festgestellt werden, dass die Offenheit in der Gruppenchat- und Foren-Beratung, durch das Bewusstsein der Jugendlichen, dass andere Nutzer anwesend sind, eingeschränkt ist. In der E-Mail-Beratung kommunizieren die Jugendlichen offener.

Als Gründe für eine Inanspruchnahme der virtuellen Form der Beratung ist als wichtigster Aspekt die Anonymität zu nennen. Obwohl das Geschriebene durch diese nicht tief gehender und persönlicher wird, betrachten die Jugendlichen die anonyme Umgebung der Beratung als ausschlaggebendes Kriterium für eine Inanspruchnahme. Dies bestätigt außerdem der Aspekt, dass den Jugendlichen die Distanz zu ihrem/er BeraterIn sehr wichtig ist, obwohl diese Form der Beratung zwischen den beratenden und den Hilfe suchenden Personen, wie auch unter den Nutzern selbst hierarchieunabhängig ist. Ein weiterer Grund für die Inanspruchnahme virtueller Beratung ist das Zusammentreffen und der Austausch mit Jugendlichen, die gleiche oder ähnliche Probleme haben. Dies ist ein entscheidender Vorteil gegenüber der ambulanten Beratung, da dort ein Zusammentreffen der KlientInnen nur schwer zu realisieren ist. Dieser Grund für eine Inanspruchnahme kann unter Umständen, wie ein weiteres Ergebnis der hier beschriebenen Diplom-Arbeit zeigt, mit den mangelnden Möglichkeiten der Kommunikation im realen Leben der Jugendlichen in Zusammenhang gebracht werden. Die Jugendlichen, welche eine Online-Beratung in Anspruch nehmen, wählen diese Form der Beratung möglicherweise, weil sie im realen Leben niemanden haben, mit dem sie über ihre Probleme kommunizieren können. Zudem ist eine kostenlose Beratung ein weiteres wesentliches Kriterium für eine Inanspruchnahme dieser Form der Beratung. Diese Gründe sprechen wesentlich dafür, dass psychosoziale Online-Beratung dem Umgang Jugendlicher mit ihren Problemen und ihren Methoden der Problemlösung entspricht. Ein weiteres wichtiges Ergebnis ist, dass die CvK trotz fehlender Übermittlung von z.B. Gestik und Mimik keinen negativen Effekt auf die Interventionsmöglichkeiten von Online-Beratung bei Jugendlichen hat. Weiterhin konnte festgestellt werden, dass virtuelle Beratung von den Jugendlichen nicht als schwellensenkende Instanz betrachtet wird, um eine ambulante Beratung in Anspruch zu nehmen. Mittels eines weiteren Ergebnisses konnte zudem gezeigt werden, dass die Jugendlichen, bei welchen die Hemmschwelle eine ambulante Beratungsstelle aufzusuchen sehr hoch ist, auch nur ungenügend von einer virtuellen Beratungsstelle erreicht werden können.

Im Hinblick auf die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit der Wirksamkeit von Online-Beratung haben sich anhand der vorliegenden Arbeit weiterführende, interessante Fragestellungen ergeben. Zum einen stellt sich die Frage, wie eine Anbindung an das konventionelle Netz der Beratung durch psychosoziale Online-Beratung geschaffen werden kann und zum anderen die Frage, inwieweit die Notwendigkeit dazu besteht, da in der vorliegenden Untersuchung festgestellt werden konnte, dass dies nicht zwangsläufig einer Notwendigkeit unterliegt. Im Zusammenhang mit diesen Fragestellungen sollte zudem untersucht werden, inwieweit auch eine Online-Therapie, also die Vermittlung von expliziten Problemlösungen bei Jugendlichen möglich ist. Weiterhin kann diskutiert werden, welchen Stellenwert die virtuelle Beratung in der Gesellschaft hat und ob diese ebenso anerkannt ist wie eine ambulante Beratung. Eine konkrete Fragestellung ergibt sich außerdem durch die Vertrautheit der Jugendlichen im Umgang mit dem Internet. Wie wichtig ist diese für eine Inanspruchnahme virtueller Bera-



tung? Können auch Menschen über virtuelle Beratung erreicht werden, die im Umgang mit dem Internet nicht versiert sind? Zudem sollten die Fragen einer wissenschaftlichen Betrachtung unterliegen, welches Ausmaß der Missbrauch von virtuellen Beratungsangeboten auf BeraterInnen- und KlientInnen-Seite hat und wie dem entgegengewirkt werden kann. Außerdem scheint es unumgänglich, die im Jahr 2003 von der *KIB* realisierte Vorstudie, zu der Analyse der verschiedenen Online-Beratungstypen weiterzuführen, da auch durch die vorliegende Untersuchung nicht ermittelt werden konnte, inwiefern heterogene Angebotsstrukturen für die Möglichkeiten der Problemintervention durch Online-Beratung von Bedeutung sind.

Weiterhin sollten Effektstudien in Bezug auf die einzelnen Störungsbilder durchgeführt werden, um wissenschaftlich zu untersuchen, bei welchen Störungsbildern Online-Beratung das meiste Interventionspotenzial hat. Abschließend muss Erwähnung finden, dass weiterführende Studien unabhängig von einzelnen Beratungsstellen und -formen, wie in der vorliegenden Arbeit unabdingbar sind. Die meisten wissenschaftlichen Publikationen und Studien zu Online-Beratung sind der Pädagogik und der Psychologie zuzuordnen. Eine interdisziplinäre Auseinandersetzung mit dieser Thematik erscheint als sehr wichtig und aufgrund der Tatsache, dass die virtuelle Beratung ein interdisziplinäres Forschungsfeld ist, unabdingbar.

Das Feld der Online-Beratung steckt in Deutschland noch in den Kinderschuhen, auch wenn sich in den letzten Jahren sehr viel entwickelt hat. Es erscheint aber durchaus dem Geist der heutigen Zeit zu entsprechen, dass sich die Beratung im Internet weiter verbreitet und vermutlich einen großen Zuwachs an Nutzern erhalten wird, dennoch ist aus wissenschaftlicher Sicht noch ein weiter Weg zu gehen.

## Anmerkungen

[1] Der Begriff „virtuell“ ist auf das lateinische Wort „virtus“ (Mannhaftigkeit, Kraft, Stärke, Tugend) zurückzuführen und bezeichnet etwas, was nicht physisch aber „der Kraft oder Möglichkeit nach vorhanden ist“ (Duden, 1990, S. 815). Die Begrifflichkeit „virtuelle Beratung“ wird in dieser Arbeit mit dem Begriff „Online-Beratung“ synonym verwendet.

[2] „Intervention“ wird in der vorliegenden Arbeit als „das bewußte, professionelle 'Sich-Einmischen' in die Lebensverhältnisse bestimmter geS. 'Risiko und Problemgruppen' mit therapeutischen Absichten“ (vgl. Hillmann, 1994; S. 389) verstanden.

[3] Die psychologischen und pädagogischen Formen der Beratung sind zahlreich. Für weiterführende Informationen zu den verschiedenen Beratungsformen bzw. deren Vor- und Nachteile sei an dieser Stelle auf das Buch „Beratung. Theorien, Modelle und Methoden“ (1998) von *Rechtien* verwiesen. Eine ausführliche Schilderung der verschiedenen Beratungsformen würde den Rahmen der vorliegenden Arbeit überschreiten.

[4] „Unter dem Begriff des Beratungssettings wird im Allgemeinen der Ort der Beratung (z.B. eine Beratungsstelle), die soziale Konstellation (z.B. anwesende Personen), die Funktion der Beratung (z.B. Aufklärung oder Gesundheitsförderung) und die eingesetzten Instrumente (z.B. systemischer Beratungsansatz oder Mediation) subsumiert“ (Götz, 2003, S. 26).

[5] Für weitere Informationen zu Abbrecherquoten bei Online-Befragungen sei an dieser Stelle auf das Buch von Theobald et al. (Hrsg) (2003): *Online-Marktforschung. Theoretische Grundlagen und praktische Erfahrungen*. 2. Auflage, Wiesbaden: Gabler /GWV Fachverlage GmbH verwiesen.

## Literatur

- Baacke, D. (1994).** Die 13–18jährigen. Einführung in die Probleme des Jugendalters (7. Aufl.). Weinheim: Beltz Taschenbuch Verlag.
- Beck, C. (2007).** Die Metaphernanalyse in der textbasierten Online-Beratung. e-beratungsjournal.net [online], 2 (15), Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0207/beck.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/beck.pdf) [01.10.2008].
- Brunner, A. (2005).** WienXtra-jugendinfo rat&hilfe Forum. Erfahrungen aus vier Jahren mit einem moderierten Jugendforum. e-beratungsjournal.net [online], 1 (19), Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/brunner.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/brunner.pdf) [01.10.2008].
- Cook, J. E. & Doyle, C. (2002).** Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *CyberPsychology and Behavior*, 5, 95-105.
- Deutsche Gesellschaft für Beratung (DGfB) (2003).** Beratungsverständnis. Verfügbar unter: [www.dachverband-beratung.de/Dokumente/Beratung.pdf](http://www.dachverband-beratung.de/Dokumente/Beratung.pdf) [03.02.2008].
- Döring, N. (2000).** Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In B. Batinic (Hrsg.), *Internet für Psychologen* (2. Aufl.) (S. 509–547). Göttingen, Bern, Toronto: Hogrefe.
- Duden (Hrsg.) (1990).** Fremdwörterbuch (5. Aufl.). Mannheim, Wien, Zürich: Dudenverlag.
- Eichenberg, C. (2003).** Therapeutische Online-Kommunikation. Eingeladener Vortrag auf dem 5. wissenschaftlichen Kongress der Deutschen Ärztlichen Gesellschaft für Verhaltenstherapie (DÄVT). Verfügbar unter: [www.christianeeichenberg.de/Therapeutische%20Online-Kommunikation.ppt](http://www.christianeeichenberg.de/Therapeutische%20Online-Kommunikation.ppt) [27.04.2008].
- Eichenberg, C. (2007).** Online-Sexualberatung: Wirksamkeit und Wirkweise. Evaluation eines Pro Familia-Angebots. *Zeitschrift für Sexualforschung*, 3, 247–262.
- Frindte, W. & Köhler, T. (1999).** Kommunikation im Internet. Frankfurt am Main u.a.: Peter-Lang-Verlag.
- Fuchs-Heinritz, W. (1994).** Jugendsoziologie. In W. Fuchs-Heinritz (Hrsg.): *Lexikon zur Soziologie* (3. Aufl.) (S. 322). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Großmaß, R. (2000).** Frauenförderung durch Beratung. ZSB – Zentrale Studienberatung: Jahresstatistik der ZSB – Zentrale Studienberatung für das Jahr 2000, Verfügbar unter: <http://www.unibielefeld.de/Universitaet/Einrichtungen/ZSB/Bericht2000.doc> [26.11.2007].
- Götz, N. (2003).** Aufgefangen im Netz. Psychosoziale Beratung im Internet. Eine qualitative Studie mit Jugendlichen im Online-Interview. München: kopaed.
- Hauptmanns, P. (1999).** Grenzen und Chancen von quantitativen Befragungen mit Hilfe des Internets. In B. Batinic, A. Werner, L. Gräf, W. Bandilla (Hrsg.), *Online Research. Methoden Anwendungen und Ergebnisse* (S. 21-38). Göttingen: Hogrefe.
- Kastner-Koller, U. & Deimann, P. (1993).** Beratung. In: A. Schorr (Hrsg.), *Handwörterbuch der angewandten Psychologie* (S. 74-80). Bonn: Deutscher Psychologen Verlag.
- Klima, R. (1994).** psycho-sozial. In W. Fuchs-Heinritz (Hrsg.), *Lexikon zur Soziologie* (3. Aufl.) (S. 526). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Knatz, B. (2005).** Rat und Hilfe aus dem Internet – Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen. e-beratungsjournal.net [online], 1 (7), Verfügbar unter: [www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/knatz.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf) [01.10.2008].

**Kompetenzzentrum Informelle Bildung (KIB) (2003).** Qualität von Onlineberatung. Eine erste Analyse verschiedener Anbieter. Verfügbar unter: [www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineberatungVergleich.pdf](http://www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineberatungVergleich.pdf) [27.11.2007].

**Milhoffer, P. (2000).** Wie sie sich fühlen, was sie sich wünschen. Eine empirische Studie über Mädchen und Jungen auf dem Weg in die Pubertät. Weinheim: Juventa.

**Möhring, W. & Schlütz, D. (2003).** Die Befragung in der Medien- und Kommunikationswissenschaft. Eine praxisorientierte Einführung. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

**Müller, B. (2000).** online!beratung – Die erste professionelle Sozialberatung per Internet. Sozial Aktuell, 21, 20-23.

**Myers, D. G., Grosser, C. & Hoppe-Graf, S. (2004).** Psychologie. Berlin: Springer-Verlag.

**Rechtien, W. (1998).** Beratung. Theorien, Modelle und Methoden. München, Wien: Profil Verlag.

**Rendtel, U. (1997).** Teilnahmeentscheidung in Panelstudien. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 2, 280-299.

**Sardei-Biermann, S. (2006).** Die Teilnahme Jugendlicher und junger Erwachsener im Bildungs-, Ausbildungs- und Erwerbsbereich. M. Gille, S. Sardei-Biermann, W. Gaiser & J. de Rijke, J., Jugendliche und junge Erwachsene in Deutschland. Lebensverhältnisse, Werke und gesellschaftliche Beteiligung 12- bis 29-Jähriger (S. 25-38). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

**Schäfers, B. & Scherr, A. (2005).** Jugendsoziologie. Einführung in Grundlagen und Theorien (8. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

**Shell Deutschland Holding (Hrsg.) (2006).** Jugend 2006. Eine pragmatische Generation unter Druck. 15. Shell-Jugendstudie. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.

**Statistisches Bundesamt (Hrsg.) (2006).** Datenreport 2006. Zahlen und Fakten über die Bundesrepublik Deutschland. Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung.

**Stegbauer, C. (2000).** Begrenzungen und Strukturen internetbasierter Kommunikationsgruppen. In C. Thimm (Hrsg.), Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Internet (S. 18–38). Opladen: Westdeutscher Verlag.

**Vogt, K. (1999).** Verzerrungen in elektronischen Befragungen? In B. Batinic, A. Werner, L. Gräf, W. Bandilla (Hrsg.), Online Research. Methoden Anwendungen und Ergebnisse (S. 127–143). Göttingen: Hogrefe.

**Wolff, S. (2003).** Wege ins Feld und ihre Varianten. In U. Flick, E. von Kardoff & I. Steinke (Hrsg.), Qualitative Forschung. Ein Handbuch (2. Aufl.) (S. 334–349). Reinbek: Rowohlt Taschenbuch.