

4. Jahrgang, Heft 2, Artikel 5 – Oktober 2008

Wirkfaktoren in der E-Mail-Beratung. Die Effektivität von Peer-Beratung und die Beratungsbeziehung in der Online-Beratung

Jasmin Hartel

Zusammenfassung

In diesem Artikel wird zum einen auf die Beratungsbeziehung in der Online-Beratung eingegangen. Es sollen hier Unterschiede und Gemeinsamkeiten zur Face-to-face Beratung aufgezeigt und Besonderheiten von Online-Beratung, die sich aus der computervermittelten Kommunikation ergeben und dementsprechend auf die Beratungsbeziehung zwischen Klient und Online-Berater Einfluss nehmen, herausgestellt werden. Zum anderen wird auf die Wirkfaktoren einer (Online-) Peer-Beratung Bezug genommen. Die Ausführungen werden mit Ergebnissen einer Online-Umfrage im Rahmen meiner empirischen Diplomarbeit unterlegt, die in Kooperation mit dem Jugendportal Ratingen der Diakonie Düsseldorf Mettmann, durchgeführt wurde. Es handelt sich jeweils um kurze Auszüge meiner Diplomarbeit. Die Ergebnisse meiner Online-Umfrage sowie meine gesamte Diplomarbeit finden Sie im Anhang dieser Ausgabe des e-beratungsjournals.net.

Keywords

Wirkfaktoren, E-Mail-Beratung, Online-Beratung, Beratungsbeziehung, Peer-Beratung

Autorin

- **Jasmin Hartel**
- Diplom-Sozialpädagogin
- Fachberaterin in der Kindertagespflege beim Familienservice
- Schwerpunkt: Beratung und Vermittlung von Tagespflegepersonen
- **Kontakt:** Siegburger Str. 3
40591 Düsseldorf
0211-87574-213
jasmin.hartel@familienservice.de

1. Berater-Klient-Beziehung in der E-Mail-Beratung

Döring (2000, S. 535f) zeigt deutlich auf, dass die Beziehung zwischen Klient und Berater im Kontext der Online-Beratung und dementsprechend der E-Mail-Beratung noch kaum untersucht wurde. Da die Beziehungsgestaltung im traditionellen Beratungs- bzw. Therapiesetting von enormer Bedeutung ist, lässt sich annehmen, dass sie auch in der E-Mail-Beratung eine wichtige Rolle spielt. Brunner (2006, S. 9) bestätigt diese Annahme und weist darauf hin, dass sich der Beziehungsaufbau aufgrund des vorliegenden Textmediums grundsätzlich von dem in der Face-to-Face-Begegnung unterscheiden muss. Die Beraterin hat lediglich die Gelegenheit, zu dem Beratungstext eine „Beziehung herzustellen“ und über diesen dann einen Kontakt zur Klientin aufzubauen. Folglich entsteht ein Beziehungsaufbau zum Ratsuchenden durch „intensives, methodisches und engagiertes Lesen des Textes“ sowie durch das Erfassen und die Wiedergabe, der

vom Klienten bewusst formulierten und beabsichtigten Bedeutungsinhalte oder ihrer unbewussten Anteile (Brunner, 2006, S. 9). Brunner sieht als zentrale Bedingung für das Gelingen der Beratungsbeziehung das Verständnis für den Kommunikationspartner und das darauf basierende Vertrauen, welches auch im klassischen Beratungssetting von enormer Bedeutung ist.

Im Folgenden werden einige Aspekte angeführt, die Hinweise darauf geben können, welche Charakteristika für die Berater-Klient-Beziehung in der E-Mail-Beratung spezifisch sind und auf diese Einfluss nehmen.

In einem Modellprojekt zur Online-Beratung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (Zenner & Oswald, 2006, S. 13) konnte Folgendes aufgezeigt werden: Entgegen der allgemeinen Einschätzung bzw. Erwartung lässt sich sehr wohl eine persönliche und verbindliche Beratungsbeziehung auch im Kontext von E-Mail-Beratung realisieren. Ergebnisse der Evaluation des Beratungsangebotes der Katholischen Telefonseelsorge Köln, welche ab Dezember 1995 ebenfalls eine Online-Beratung einrichtete, offenbaren, dass in der E-Mail-Beratung im Gegensatz zur Telefonberatung viel persönlichere Beziehungen entstehen können. Die starken Bindungen resultieren meist aus einem langen E-Mail-Austausch, der mit dem gleichen Berater kontinuierlich vollzogen wird (Christl, 2000, S. 562). Die Berater-Klient-Beziehung ist durch die Besonderheiten des virtuellen Settings gekennzeichnet (siehe Abschnitt 1.3.3 und 1.3.4) und wird durch Rahmenbedingungen, wie die Häufigkeit des Kontaktes zwischen den Kooperationspartnern sowie durch die Länge und Intensität der E-Mails, definiert (Döring, 2000, S. 535). Grundsätzlich wird die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Helfer über die textbasierte Kommunikation transportiert, das bedeutet, sie realisiert sich durch den Austausch von E-Mails (Knatz & Dodier, 2003, S. 141). Trotz der Anonymität und des Informationsdefizits persönlicher und sozialer Charakteristika der an der E-Mail-Beratung beteiligten Personen konnte empirisch belegt werden, dass dies weder zu einer Verarmung des zwischenmenschlichen Kontaktes noch zu einer Reduktion der Beziehungsqualität führt (Knatz, 2005, S. 3). Döring (zit. in Knatz, 2005, S. 3) sieht die Chance, jene Einschränkungen, die aus der computervermittelten Kommunikation resultieren und im theoretischen Modell der Kanalreduktion beschrieben werden, zum Beispiel mit Hilfe kreativer Ausdrucksmittel auszugleichen. Diese ermöglichen auf vielfältige Weise, gefühlsbetonte Äußerungen kommunizierbar zu machen und somit bestimmte persönliche Haltungen auszudrücken: Mit der Verwendung von Textzeichen, wie Emoticons (Walther & Burgoon, 1992 zit. in Döring, 2000, S. 362), kann der Sender die ausgedrückte Gefühlsintensität symbolisieren und variieren oder mit Aktionswörtern (Wetzstein et al., 1995 zit. in Döring, 2000, S. 363) die Beziehungsebene der Kommunikationspartner ansprechen und Emotionalität übermitteln. Untersuchungen und Praxiserfahrungen zeugen von einer großen emotionalen Intensität, der in der Online-Beratung geknüpften Kontakte (Knatz, 2005, S. 5). Darüber hinaus ist die bereits angesprochene psychologische Anonymität für den Beziehungsaufbau zwischen den beiden Kommunikationspartnern bedeutend. Sie bewirkt, dass der Ratsuchende sich angstfrei dem Berater offenbaren und intime sowie schambesetzte Inhalte einfacher ansprechen kann. Nach Schultze (2007, S. 3ff) begünstigt die psychologische Anonymität des Klienten den Beziehungsaufbau

bzw. überspringt diesen, da eine Vertrauensbasis als wichtige Voraussetzung für eine tragfähige Beziehung von Anfang an geschaffen ist. Knatz (2005, S. 5) beschreibt dieses Phänomen als „paradoxe Situation einer Nähe durch Distanz“. Dadurch drückt die Autorin den Gegensatz zwischen Nähe, Intimität und Vertrautheit in den E-Mail-Kontakten auf der einen Seite und Anonymität und Distanz beim virtuellen Setting auf der anderen Seite aus. Laut Schultze (2007, S. 4) ist in der E-Mail-Beratung das Machtgefälle zwischen Klient und Berater fast vollständig aufgehoben, da der Hilfesuchende anonym bleibt, seine Würde aufrechterhält und keine Etikettierung bzw. Klientifizierung stattfindet. Kaliske (1997 zit. in Christl, 2000, S. 562) sieht den Vorteil des weniger stark ausgeprägten Machtgefälles darin, dass ein stärker partnerschaftlicher und gleichberechtigter Umgang zwischen Ratsuchendem und Beraterin möglich wird, anders als im klassischen Beratungssetting. Auch Knatz & Dodier (2003, S. 131) fordern im von ihnen formulierten Beratungsverständnis von Klientin und Beraterin, gleichrangige Kooperationspartner zu sein. Insbesondere sollte der Berater dem Klienten mit Respekt, Anerkennung sowie Kompetenz begegnen. Auch wenn der Hilfesuchende als Experte seiner Situation gilt, sollte der Expertenstatus des Beraters nicht aberkannt werden.

Döring (2003, S. 168ff) beschreibt ein weiteres Phänomen der computervermittelten Kommunikation, das Imaginationsmodell, welches in der Regel positiv auf die Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern in der E-Mail-Beratung Einfluss nehmen kann. Das Imaginationsmodell nach Walther (1996 zit. in Döring, 2000, S. 369f) beinhaltet, dass mit der Personenwahrnehmung im Internet Projektionen einhergehen, die durch einen kognitiven Konstruktionsprozess ausgelöst werden, der wiederum aus dem Mangel an Informationen bezüglich der Kontaktperson resultiert. Der Autor geht davon aus, dass eine Person, die mit einem ihr unbekanntem virtuellen Gegenüber in Kontakt tritt, abhängig von dem situativen Kontext, der Motivationslage und den individuellen Bedürfnissen, diesen oftmals positiv wahrnimmt. Das Fehlen eines physischen Bildes oder anderer Informationen des Kommunikationspartners begünstigt gemäß den eigenen Erwartungen eine positive Eindrucksbildung des Anderen. Überträgt man dieses Modell auf die E-Mail-Beratung, so könnte der Klient, der sich an eine virtuelle Beratungsstelle wendet und somit das Bedürfnis nach Unterstützung zeigt, eine positive Erwartungshaltung gegenüber seinem Berater entwickeln, der bis dahin überwiegend unbekannt und dessen Persönlichkeit „abstrakt“ geblieben ist. Der Hilfesuchende wird die von ihm empfundene Sympathie und Dankbarkeit gegenüber der Beraterin in seinem Kommunikationsverhalten ausdrücken und eine dementsprechend positive Rückmeldung erhalten. Schultze (2007, S. 5) fügt ebenfalls hinzu, dass der Beraterin durch die Imagination bzw. Projektion positive oder sogar idealisierte Seiten durch den Klienten zugesprochen werden.

Für die Etablierung einer guten (Arbeits-)Beziehung in der E-Mail-Beratung könnte somit von der ersten Kontaktaufnahme an ein Fundament gelegt sein. Darüber hinaus lassen auch die anderen thematisierten Aspekte eine vertrauensvolle und tragfähige Beziehung zu bzw. können den Beziehungsaufbau von Klientin und Berater fördern.

2. Der Peer-Education-Ansatz in der Online-Beratung

Die Grundidee von allen Peer-Education-Ansätzen und demnach auch der Peer-Beratung ist die, dass die Gleichaltrigengruppe einen wichtigen Bezugspunkt für Jugendliche darstellt (Nörber, 2003, S.10). Im Jugend- bzw. jungen Erwachsenenalter kommt der Peer Group deshalb eine enorme Bedeutung zu, weil sie Jugendliche bei den zentralen zu bewältigenden Entwicklungsaufgaben, wie z.B. bei der Identitätsfindung und bei der Ablösung von den Eltern, unterstützen kann (Gudjons, 2003, S. 130). Jugendliche fühlen sich ihrer Gleichaltrigengruppe zugehörig und identifizieren sich mit dieser. Sie sind Bezugs- und Orientierungspunkt, bieten Unterstützung sozialer, emotionaler und informationeller Art in schwierigen Situationen und sind somit Bewältigungsressourcen für anstehende Probleme (Kirchler et al., 1992 zit. in Nörber, 2003, S. 9f). Das Zugehörigkeitsgefühl und die Identifikation mit Gleichaltrigen aufgrund einer ähnlichen Lebenssituation und dementsprechend von vergleichbaren Wünschen, Bedürfnissen und Problemen schafft eine Vertrauensbasis, die in der Peer-Beratung genutzt wird (Kaestner, 2003, S. 56). Beratende Jugendliche können aus lerntheoretischer Sicht eine Vorbild- und Modellfunktion besitzen und erleichtern somit die Aneignung von Verhaltensweisen und Fertigkeiten, die Übernahme von Werten und Normen und die Beurteilung von Situationen (Kaestner, 2003, S. 60).

Peer-Berater sind Laienhelfer, die in Schulungen dazu „ausgebildet“ werden, Rat suchende Jugendliche im Umgang mit ihren Sorgen und Problemen zu unterstützen und Fragen zu jugendrelevanten Themen, wie Sexualität, Drogenkonsum, Konflikten mit den Eltern und Freunden sowie Schwierigkeiten in der Schule und Ausbildung etc., zu beantworten (Armbrust, 2003, S. 292). Zudem begleiten junge Menschen, wie das Projekt [U25] der Arbeitsgemeinschaft Jugendhilfe (AGJ) Freiburg zeigt, in Krisensituationen suizidale bzw. suizidgefährdete Jugendliche per E-Mail oder in Form von Face-to-Face-Kontakten. Belastete Jugendliche erhalten somit die Möglichkeit und insbesondere durch Online-Beratung per E-Mail oder per Chat einen niederschweligen und unkomplizierten Zugang, sich mit ihren aktuellen Problemen an junge Peer-Berater zu wenden (Ball, 2006, S. 1f). Das Webportal youth-life-line.de ist ein weiteres Beispiel für Peer-Beratung u.a. in Krisensituationen, welches seit März 2003 angeboten wird und überwiegend von einem zu 70% weiblichen Klientel im Alter zwischen 15 und 20 Jahren genutzt wird. Aus der wissenschaftlichen Begleitforschung geht hervor, dass sich die E-Mail-Beratung durch lange und intensive Kontakte auszeichnet. Im Durchschnitt bewegt sich der Mailwechsel einer Peer-Beratung zwischen 5 und 50 E-Mails in einem Zeitraum von mehreren Wochen bzw. Monaten. Innerhalb von zwei Jahren haben ca. 650 Jugendliche das Beratungsangebot in Anspruch genommen (Weinhardt, 2005, S. 26).

Die Laienforschung liefert Hinweise darauf, dass ehrenamtliche bzw. nicht-professionelle Helfer ähnlich effektiv beraten können wie ausgebildete und demnach fachlich qualifizierte Berater. Zwar sind diese Erfolge nicht so beständig

und können insbesondere bei speziellen Rat suchenden Personengruppen sowie durch bestimmte Vorgehensweisen realisiert werden (Gunzelmann et al., 1987 zit. in Huf, 1992, S. 141ff). Doch kann dieses Ergebnis trotz der Vorbehalte als Beleg für folgenden Sachverhalt verwandt werden: Peer-Beraterinnen können, z.B. aufgrund eines erhöhten Engagements, eines besonderen Beziehungsangebotes oder anderer positiver Merkmale, in der Arbeit mit ihresgleichen erfolgreich sein.

2.1 Stärken der (Online-)Peer-Beratung

Aus den angeführten Praxisbeispielen geht hervor, dass sich das Konzept der Peer-Beratung auch in Form von E-Mail-Beratung realisieren lässt. Nach Nörber (2003, S. 11) bewirken Peer-Education-Ansätze und somit auch die (Online-)Peer-Beratung zweierlei Erfolge: Zum einen erhält die junge Zielgruppe des Beratungsangebotes Unterstützung und zum anderen profitieren auch die Peer-Beraterinnen selbst von ihrer Tätigkeit. Die vorausgegangene Qualifizierung der engagierten Jugendlichen fördert ihre soziale Kompetenzen, trainiert ihre Kommunikationsfähigkeit und lässt sie vor allem durch die Aufgabe als Peer-Berater neue wertvolle Erfahrungen machen, die sie im Vergleich zu Gleichaltrigen reifer, selbstbewusster und offener werden lassen. Wenn Jugendliche als Peer-Berater tätig sind, wird zudem die eigene Problemlösekompetenz gestärkt (Ball, 2006, S. 2).

Online-Peer-Beratung insbesondere bietet Jugendlichen einen anonymen, schnellen, unverbindlichen und deshalb durchaus niederschweligen Zugang zum Hilfesystem. Ball (2006, S.1) merkt an, dass Jugendliche auf diesem Wege besser erreichbar sind als durch klassische Beratungsangebote. Über die Vorteile hinaus, die das Online-Setting bietet, wird der Zugang über eine weitere Komponente erweitert. Die Hemmschwelle, sich professionellen Erwachsenen mit den eigenen jugendspezifischen Problemen, intimen und schambesetzten Themen anzuvertrauen, ist groß. Durch Peer-Beratung, Beratung auf gleicher Augenhöhe, wird diese Befangenheit reduziert, da sich Rat suchende Jugendliche durch Gleichaltrige besser verstanden fühlen und sich möglicherweise viel schneller eine Vertrauensbasis etablieren kann (Kaestner, 2003, S. 56). Als besonders günstig erweist sich auch für Ball (2006, S. 2) der kommunikative Aspekt: Jugendliche sprechen eine ähnliche Sprache, was zu wachsendem Vertrauen und somit zu einer tragfähigen (Arbeits-) Beziehung führen kann.

Jugendliche Ratsuchende wünschen sich vor allem Peer-Beraterinnen, die sie und ihre Probleme ernst nehmen, die jederzeit verfügbar sind bzw. für sie ein offenes Ohr haben. Darüber hinaus wollen Jugendliche und junge Erwachsene in ihren Gefühlen wahrgenommen werden und erwarten sowohl eine Bestätigung ihrer Stärken als auch alternative Handlungsmöglichkeiten für ihre Probleme (Kohel, 2005 zit. in Englmaier, 2003. S. 49). Wischnewski (2003 zit. in Englmaier, 2003, S. 49) fasst wie folgt/folgendermaßen zusammen: Die Chance, eine Kommunikation über mehrere E-Mails aufrechtzuerhalten, hängt davon ab, ob sich der Klient bei der ersten Antwort verstanden, ernst genommen und akzeptiert fühlt sowie mit den richtigen Informationen versorgt wird.

3. Kooperationspartner

Das Jugendportal Ratingen (erreichbar unter den Webadressen www.jugendportal-ratingen.de und www.schreib-dich-nicht-ab.de), ein Online-Beratungsangebot für Jugendliche und junge Erwachsene, wird von der Diakonie im Kirchenkreis Düsseldorf-Mettmann gGmbH durchgeführt und leistet mit seiner Arbeit einen wesentlichen Beitrag zur Förderung und Unterstützung von jungen Menschen in Not.

3.1 Rahmenbedingungen des Projektes

Auf Anregung von jugendlichen Klienten der Ambulanten Jugendhilfe der Diakonie in Ratingen, welche seit 1991 junge Menschen im Rahmen der Jugendhilfemaßnahme „Betreutes Wohnen“ begleitet, wurde das Online-Beratungsangebot im Sommer 2005 ins Leben gerufen. Das Projekt ist vorerst auf drei Jahre angelegt. Es wird seit Beginn durch die Evangelische Fachhochschule Bochum bzw. Herrn Prof. Bellermann wissenschaftlich begleitet und durch die Organisation Aktion Mensch realisiert und gefördert.

Da im Einzugsbereich der Diakonie im Kirchenkreis Düsseldorf-Mettmann gGmbH keine Jugendberatungsstelle vorhanden ist, versteht sich die virtuelle Beratungsstelle als wichtige Anlauf- und Kontaktstelle für junge Menschen. Aus Angaben des Einwohnermeldeamtes in Ratingen geht hervor, dass ca. 60.000 Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 14 bis 24 Jahren im Kreis Mettmann leben. Hierunter zählen die Städte Ratingen, Mettmann, Langenfeld, Velbert, Hilden, Haan, Erkrath, Heiligenhaus, Wülfrath und Monheim, wobei der überwiegende Anteil der Rat suchenden Jugendlichen (ca. 70%) aus den fünf zuerst genannten Städten kommt. Ziel ist es, über ca. 2% der potenziellen Zielgruppe innerhalb der Projektlaufzeit durch das Online-Angebot zu erreichen. Die Regio- und Rheinbahn wirbt mit Plakaten in ihren regionalen Fahrzeugen für die Peer-Beratung und spricht somit auch Jugendliche und junge Erwachsene in angrenzenden Gebieten des Kreises Mettmann an, wie z.B. in der Stadt Düsseldorf. Da für die Registrierung bzw. Anmeldung auf dem Jugendportal Ratingen einige Angaben der Klienten erforderlich sind, um das Online-Beratungsangebot in Anspruch nehmen zu können, wurde bislang die Zugangsmöglichkeit technisch über einen Postleitzahlenfilter beschränkt. Diese schränkte die gewünschte Zielgruppe auf Personen des Kreises Mettmann ein, welche die Online-Beratung ausschließlich nutzen konnten und personelle sowie zeitliche Kapazitäten der Einrichtung somit nicht übermäßig beanspruchten. Seit kurzer Zeit sind das Jugendportal und seine Beratungsangebote auch Jugendlichen aus angrenzenden Gebieten zugänglich.

3.2 Beratungsangebot

Auf dem Jugendportal Ratingen wird E-Mail-Beratung sowie einmal pro Woche ein (Gruppen-)Chat für Jugendliche und junge Erwachsene angeboten. Der Kontakt per E-Mail erfolgt über ein Beratungspostfach, einen virtuellen Briefkasten, indem Anfragen junger Klienten und Antworten der Peer-Berater hinterlegt werden können. Die Beratung per E-Mail bzw. per Chat erfordert eine Anmeldung bzw. Registrierung unter Angabe eines selbst gewählten

Benutzernamens und eines Passwortes sowie einer einmaligen Angabe einiger persönlicher Daten, wie z.B. E-Mail-Adresse, Alter und Postleitzahl. Diese sensiblen Daten sind für die Mitarbeiter des Portals nicht sichtbar, sondern dienen lediglich zu statistischen Zwecken und zur Überprüfung der Benutzungsberechtigung. E-Mails werden den einzelnen Peer-Beratern zugewiesen und in der Regel alle ein bis zwei Tage von ihnen in der Einrichtung oder von zu Hause aus beantwortet. Junge Menschen im Alter von 13 bis 24 Jahren wenden sich in Krisensituationen mit den unterschiedlichsten Problemen an die Peer-Beraterinnen. Nach Auswertung der E-Mail-Anfragen der letzten zwei Jahre sind vor allem psychische Beeinträchtigungen (11%), Alltagsbewältigung sowie Einsamkeit (jeweils 10%) und Partnerschaftsprobleme (7%) Anlässe mit den jungen Mitarbeitern des Jugendportals Ratingen per E-Mail Kontakt aufzunehmen. Manche Jugendliche holen sich auch allgemeine Auskünfte ein, sprechen über körperliche Beeinträchtigungen, über Ängste, depressive Stimmungsbilder, Familienprobleme usw.

3.3 Zielsetzung

Das Projekt verfolgt im Sinne des Peer-Counseling-Ansatzes das Ziel, ein auf Selbstbestimmung gerichtetes Hilfsangebot für Ratsuchende bereitzustellen und deren aktuelle Lebensbedingungen zu verbessern. Jugendliche sollen somit in schwierigen Lebenssituationen begleitet werden sowie Unterstützung bei jugendalters- und gesellschaftlich bedingten Entwicklungsaufgaben erhalten und frühzeitig, also am besten vor bzw. bei der Entstehung der Problematik, einen Ansprechpartner kontaktieren können. Daraus lässt sich ein weiteres Ziel ableiten: Das Projekt stellt zudem ein Präventivangebot dar, welches für das junge Klientel jederzeit und von vielen Orten in Anspruch genommen werden kann. Es soll rechtzeitig Unterstützung liefern, bevor Probleme ein größeres Ausmaß annehmen und zu Überschuldung, Abbruch der Schul- und Berufskarriere, Suchtverhalten, Kriminalität und psychischer Krankheit führen. Das Jugendportal Ratingen versteht sich auch als ergänzendes Angebot der „Institution Jugendhilfe“ und soll das bislang lückenhafte Netz verdichten.

3.4 Mitarbeiter

An dem Projekt beteiligen sich elf Peer-Berater, neun weibliche und zwei männliche, die im Vorfeld ihrer Tätigkeit sechs Monate lang geschult werden. Schulungsinhalte sind vor allem das Vier-Folien-Konzept nach Knatz & Dodier, zur strukturierten Beantwortung von E-Mail-Anfragen. Zudem werden die Mitarbeiter in das 5-Säulen-Konzept nach Petzold eingeführt, erfahren Wichtiges zum Thema Krisenintervention, erhalten theoretische Informationen über Störungsbilder und werden auch sonst mit für die Tätigkeit relevanten Informationen versorgt. Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen nehmen außerdem an regelmäßig stattfindenden Teambesprechungen und Supervisionen teil. Die Peer-Beraterinnen sind ehrenamtlich tätige junge Mitarbeitende im Alter von 18 bis 24 Jahren, welche keine Bezahlung für ihr Engagement erhalten. Durch ihre altersbedingte Nähe zu den Jugendlichen sind sie mit ihren Nöten und Problemen vertraut. In ihrer Online-Beratungsarbeit werden sie von drei Sozialpädagogen bzw. -arbeitern unterstützt. Die Fachkräfte helfen im Umgang mit schwierigen Themen, beantworten E-Mail-Inhalte wie z.B. Suizid jedoch

aufgrund der Brisanz und der vermeintlichen aktuellen Gefährdung selbst und besprechen mit den Peer-Beratern vor dem Absenden auch die zu allen anderen Themen verfassten E-Mails.

4. Methode und Messinstrumente

Aus den gewählten Fragestellungen und der Zielsetzung ging hervor, dass im Rahmen der empirischen Untersuchung die Klienteneinschätzung bezüglich wahrgenommener und hilfreicher Beratervariablen und der Beratungsbeziehung analysiert werden sollte. Im Hinblick auf mein Erkenntnisinteresse zeigten sich quantitative Verfahren der empirischen Sozialforschung als geeignet. Da ich Fragestellungen nachgehen wollte, die sich auf Einstellungen und Bewertungen aus Sicht der Klienten bezogen, bot sich insbesondere die quantitative Methode der schriftlichen Befragung an, welche am häufigsten Anwendung in wissenschaftlichen Untersuchungen findet (Diekmann, 2007, S. 434f).

Im Rahmen meiner empirischen Studie habe ich mich für die standardisierte Online-Befragung entschieden, mit deren Hilfe im Internet ein elektronischer Fragebogen bereitgestellt bzw. durch dieses Medium übermittelt wird. Die gesamte Online-Umfrage ist unter der Website www.bytesconnect.de/Umfrage einzusehen. Die Zielgruppe der Umfrage, also junge Menschen, welche die E-Mail-Beratung des Jugendportals Ratingen in Anspruch nehmen, können somit anonym und mit geringem Aufwand erreicht werden. Der Anonymitätswahrung der Klienten kommt von Seiten der virtuellen Beratungsstelle eine wichtige Priorität zu, so dass eine Online-Umfrage die einzige Möglichkeit darstellt, die zu befragende Zielgruppe überhaupt auf diskretem Weg zu erreichen. Jede andere Befragungsform setzt telefonischen oder persönlichen Kontakt voraus, der in diesem Fall nicht zweckmäßig und deshalb unerwünscht ist.

5. Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse und eigenes Fazit

Aus den erhaltenen Antworten der Klienten des Jugendportals Ratingen gehen eine Reihe von Faktoren hervor, die einen Einfluss darauf nehmen, dass die Beziehung zum Berater als hinreichend gut erlebt wird. Allerdings handelt es sich bei den untersuchten Beratervariablen nur um eine kleine Auswahl wichtiger Elemente. Somit könnte es für den Erwerb von detaillierten Auskünften wichtig sein, in nachfolgenden Studien zu prüfen, welche speziellen Faktoren für das Klientenerleben einer positiven Beratungsbeziehung in der Online-Beratung unerlässlich sind bzw. welche anderen Beratervariablen sowie weiteren Rahmenbedingungen auf die Berater-Klient-Beziehung einwirken. Bei diesen und weiteren Ausführungen muss auch immer bedacht werden, dass es sich hierbei um eine besondere Beratungsbeziehung handelt, da Gleichaltrige Jugendliche sowie junge Erwachsene beraten und demnach eine Reihe von Voraussetzungen geschaffen sind, eine positive (Arbeits-)Beziehung einfacher zu etablieren.

Grundsätzlich zeigt die durchgeführte Untersuchung, dass der therapeutischen Beziehung – wie es parallel in der gesamten Psychotherapie bzw. Beratung der Fall ist (Ackermann & Hilsenroth, 2001; Orlinsky, Grawe & Parks, 1994; Orlinsky et al., 2004; Wampbold, 2001, zit. in Egger, 2007, S. 8), wenn auch mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen bzw. verschiedenen Erklärungsmodellen für diesen Wirkfaktor – in der E-Mail-Beratung eine wichtige

Bedeutung zukommt. Vermutlich hat die Qualität der Berater-Klient-Beziehung, ebenfalls in Anlehnung an herkömmliche Hilfsangebote (Orlinsky et al., 2004), zentrale Auswirkungen auf die Effektivität von virtueller Beratung, denn immerhin wird ein Beratungsabbruch grundsätzlich viel wahrscheinlicher, wenn die Beratungsbeziehung vom Ratsuchenden als nicht hinreichend gut erlebt wird (Beutler et al., 2004, S. 282 u. S. 288). Dementsprechend können negative Ansichten der Klientin bezüglich ihres Beraters ein Hinweis auf einen Beratungsabbruch liefern, der in jeder Phase der E-Mail-Beratung von den Jugendlichen vollzogen werden kann (Bundeskongress für Erziehungsberatung e.V., 2007, S. 47, zit. in Seus-Seberich, 2007, S. 60). Dies trifft vor allem dann zu, wenn sich die Klientin nicht verstanden, ernst genommen und akzeptiert fühlt sowie nicht mit den richtigen Informationen versorgt wird bzw. die Beziehung nicht tragfähig genug ist oder ihre Erwartungen nicht erfüllt werden können (Wischnewski, 2003, zit. in Englmayer, 2003, S. 49). Genauere Zusammenhänge sollten insbesondere für das Online-Setting in Zukunft genauer erforscht werden. Um einen Beratungsabbruch zu vermeiden, sollten sich vor allem die Berater um ein gutes Beziehungsklima bemühen, am besten in einer frühen Phase des Beratungskontaktes, und Schwierigkeiten, die (anfangs) in der Beziehung entstehen können, unmittelbar thematisieren (Bachelor & Horvath, 2001 zit. in Hubble, Duncan & Miller, 2001, S. 144f). Am hilfreichsten für die E-Mail-Beratung wäre es, die Probleme bezüglich des (nicht adäquaten) Beraterverhaltens anzusprechen, indem regelmäßig bzw. bei Bedarf ein Feedback durch die Klientin – mit Hilfe einer kleinen Meinungsumfrage, die ihr jederzeit zur Verfügung steht und auf die sie vom Berater explizit hingewiesen wurde – abgegeben werden kann. So kann dem Hilfesuchenden signalisiert werden, dass auch seine Empfindungen und Wahrnehmungen hinsichtlich des Beratungsprozesses und des Beziehungsklimas ernst genommen werden. Vielleicht wäre es auch sinnvoll, zu Beginn der E-Mail-Beratung die Bedürfnisse und Erwartungen der Jugendlichen zu erfragen, um dem von Norcross (2002, zit. in Loth, 2003) formulierten Ideal – sowohl die Methoden als auch die Beziehungsangebote auf die individuellen Wünsche des Klienten abzustimmen – näher zu kommen, soweit dies sinnvoll und erforderlich ist. Ergänzend zu den von Seus-Seberich (2007, S. 60) gemachten Praxiserfahrungen und denen anderer Fachkräfte (Knatz, 2005, S. 5) kommt meine Studie zu folgender Schlussfolgerung: Der E-Mail-Beratung mangelt es nicht etwa an emotionalem Gehalt, sondern ein Beziehungsaufbau kann vielmehr auch ohne direkten Kontakt realisiert werden. Man kann sogar annehmen, dass gerade die anonymisierte Beratung, wie sie von meinen Umfrageteilnehmern erlebt und in der Literatur dargestellt wird, den Beziehungsaufbau fördert. Dies geschieht nach Schultze (2007, S. 5), indem dem Berater durch Imagination bzw. Projektion positive oder sogar idealisierte Seiten durch den Klienten zugesprochen werden können, bzw. die psychologische Anonymität laut Schultze (2007, S. 3ff) den Beziehungsaufbau unterstützt. Zudem erreicht die Online-Beratung ein bestimmtes Klientel, für das diese Bedingung eine optimale Voraussetzung schafft und das vermutlich auch im Wissen dessen bevorzugt gewählt wurde. Ähnlich wie in der herkömmlichen Beratung mögen nicht die Anzahl der Beratungskontakte bzw. nur bedingt der Beratungsanlass, sondern vor allem der Anfragetyp in der E-Mail-Beratung den emotionalen Anteil und somit die Intensität der Beratungsbeziehung entscheiden (bke-Projektgruppe Online-Beratung 2004, S. 215f, zit. in Seus-Seberich, 2007, S. 54ff). Es war mir im Rahmen dieser Studie leider nur möglich, den

Beratungsgrund, nicht aber den Anfragetyp zu berücksichtigen, sodass mir hierzu keine Ergebnisse zur Verfügung stehen. Auch wenn sich eine Reihe von Gemeinsamkeiten, insbesondere in Bezug auf die Bedeutung der Beratungsbeziehung – im Vergleich zwischen dem klassischen Beratungskontext und den Hilfsangeboten des Internets – aufzeigen lässt, muss herausgestellt werden, dass es sich um eine neuartige Form der Beratungsbeziehung handelt (Seus-Seberich, 2007, S. 60). Denn aufgrund des vorliegenden Textmediums kann sich ein anderer Beziehungsaufbau im Sinne von Brunner (2006, S. 9) entwickeln. Genaueres hierzu müsste in weiterführenden Untersuchungen analysiert werden.

In diesem Kontext sollte eines noch grundsätzlich beachtet werden: Die Beratungsbeziehung stellt ein vielschichtiges Konstrukt im Sinne der Definition nach Orlinsky (1994a, zit. in Strauß und Wittmann, 2000, S. 74f) dar, das von unterschiedlichsten Faktoren abhängt und anhand verschiedener Perspektiven messbar wird. Auch sollte jener Anteil der Klienten – seine persönlichen Voraussetzungen, Eigenschaften und Verhaltensweisen, wie z.B. sein teilnehmendes Engagement, welche auf die Beratungsbeziehung Einfluss nehmen – nicht vergessen werden. Dieser Aspekt bleibt in meiner Untersuchung allerdings weitestgehend unberücksichtigt, weil sonst z.B. auch die Einschätzung der Peer-Beraterin oder eines neutralen Beobachters erforderlich gewesen wäre und die weiteren Bewertungs-Perspektiven den Aufwand der Untersuchung enorm gesteigert hätten.

Die Ergebnisse meiner Online-Umfrage zeigen Folgendes deutlich: Grundsätzlich ist eine tragfähige und intensive Arbeitsbeziehung zwischen Peer-Berater und Jugendlichen möglich, in der nicht nur die Bedürfnisse und Gefühle der Klienten Berücksichtigung finden sollten, sondern in der auch verstärkt auf jene der gleichaltrigen Helfer geachtet werden sollte. Auch wenn das bei den jungen Mitarbeitern des Jugendportals Ratingen der Fall ist – nicht zuletzt deshalb, weil sie permanente Unterstützung durch die pädagogischen Fachkräfte erhalten, – möchte ich die Wichtigkeit des ständigen Austausches der Peer-Beraterinnen untereinander sowie mit den Professionellen innerhalb von Teambesprechungen und Supervisionen deutlich unterstreichen. So erhalten vor allem die Peer-Berater die Möglichkeit, ihre eigenen Gefühle und Gedanken zu reflektieren und sich mit den gewonnenen Eindrücken auseinander zusetzen sowie die erfahrenen Klientenschicksale zu verarbeiten.

Da es sich bei der Beratungsbeziehung vermutlich um den am wenigsten erforschten Wirkfaktor handelt, dieser aber auch in der E-Mail-Beratung einen fundierten Beleg für die Effektivität bieten kann, sollte die Berater-Klient-Beziehung in Zukunft verstärkt untersucht werden.

Abschließend lässt sich Folgendes feststellen: Den Peer-Beratern ist es gelungen bzw. sie sind auf dem besten Wege, mit den Klienten, die an der Online-Umfrage teilgenommen haben, eine tragfähige Beziehung zu erarbeiten. Insbesondere mit Blick auf die Untersuchungsergebnisse lässt sich feststellen, dass die Klientinnen nicht nur sehr zufrieden mit dem Beratungsangebot sind, sondern dass das erlebte Beraterverhalten denkbar nah an den Idealzustand heranreicht, wie er für den einzelnen Klienten wichtig bzw. wünschenswert ist.

Literatur

- Armbrust, J. (2003).** Jugendline.de – Jugendliche beraten Jugendliche. In M. Nörber (Hrsg.), Peer Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige (S. 284-296). Weinheim: Beltz.
- Bachelor, A. & Horvath, A. (2001).** Die therapeutische Beziehung. In M. A. Hubble, B. L. Duncan & S. D. Miller (Hrsg.), So wirkt Psychotherapie. Empirische Ergebnisse und praktische Folgerungen (S. 137-193). Dortmund: verlag modernes lernen.
- Ball, D. (2006).** Methodik der E-Mail-Beratung am Beispiel der Krisenintervention suizidaler Jugendlicher – Ein Erfahrungsbericht des Projektes [U25] der AGJ Freiburg. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/ball.pdf [Zugriff am 02.11.2007].
- Beutler, L. E., Malik, M., Alimohamed, S., Harwood, T.M., Talebi, H., Noble, S. & Wong, E. (2004).** Therapist Variables. In M.J. Lambert (Ed.), Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behavior Change (pp. 227-306), 5. ed. New York: Wiley.
- bke-Projektgruppe Online-Beratung (2004).** Hilfe im Internet für Jugendliche und Eltern. In A. Hundsalz & K. Menne (Hrsg.), Jahrbuch für Erziehungsberatung, Band 5 (S. 205-226). Weinheim: Juventa.
- Brunner, A. (2006).** Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf [Zugriff am 01.11.2007].
- Bundeskongress für Erziehungsberatung e.V. (2007).** Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Die Virtuelle Beratungsstelle. Projektbericht 1. Januar 2006 bis 31. Dezember 2006. Fürth: Eigenverlag.
- Christl, F. (2000).** Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbereich. In B. Batinic (Hrsg.), Internet für Psychologen (S. 549-568), 2. überarb. u. erw. Aufl. Göttingen: Hogrefe.
- Diekmann, A. (2007).** Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen, 18. vollst. überarb. u. erw. Aufl. Reinbeck: Rowohlt.
- Döring, N. (2000).** Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In B. Batinic (Hrsg.), Internet für Psychologen (S. 509-547), 2. überarb. u. erw. Aufl. Göttingen: Hogrefe.
- Döring, N. (2003).** Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen: Hogrefe.
- Egger, O. (2007).** Der Prozess differentieller Psychotherapie. Eine therapiezielorientierte Analyse des psychotherapeutischen Geschehens. Unveröffentlichte Dissertation. Universität Bern.
- Englmayer, S. I. (2005).** Online-Jugendberatung. Eine kommunikations-wissenschaftliche Arbeit über eMail-, Chat- und Foren-Beratung. Veröffentlichte Diplomarbeit. Universität Wien.
- Gudjons, H. (2003).** Pädagogisches Grundwissen (8. Aufl.). Regensburg: Julius Klinkhardt.
- Gunzelmann, Th., Schiepek, G. & Reinecker, H. (1987).** Laienhelfer in der psychosozialen Versorgung: Meta-Analyse zur differentiellen Effektivität von Laien und professionellen Helfern. Gruppendynamik, 18, 4, 361-384.
- Hubble, M. A., Duncan, B. L. & Miller, S. D. (2001).** Einleitung. In M. A. Hubble, B. L. Duncan & S. D. Miller (Hrsg.), So wirkt Psychotherapie. Empirische Ergebnisse und praktische Folgerungen (S. 17-38). Dortmund: verlag modernes lernen.

Kaestner, M. (2003). Peer-Education – ein sozialpädagogischer Arbeitsansatz. In M. Nörber (Hrsg.), Peer Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige (S. 50-64). Weinheim: Beltz.

Kaliske, D. (1998). Supervision im Internet. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Gesamthochschule Kassel.

Kirchler, E., Palomonari, A. & Pombeni, M. L. (1992). Auf der Suche nach einem Weg ins Erwachsenenalter. Jugendliche im Dickicht ihrer Probleme und Unterstützung seitens Gleichaltriger und der Familienangehörigen. In: Psychologie in Erziehung und Unterricht, 39. Jg., 277-295.

Knatz, B. & Dodier, B. (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.

Knatz, B. (2005). Rat und Hilfe aus dem Internet – Die Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen. Verfügbar unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf [Zugriff am 23.10.2007].

Kohel, S. (2003). Beratung per Mausklick. eMail-Beratung für Jugendliche – Ein neuer Weg in der Sozialarbeit. Diplomarbeit, Münchendorf.

Loth, W. (2003). Therapeutische Beziehungen empirisch gestützt: Die Task Force der APA Division 29 legt ihre Ergebnisse vor. Verfügbar unter: <http://www.kopiloht.de/norc.htm> [Zugriff am 08.10.2007].

Nörber, M. (2003). Peers und Peer-Education. Vorwort. In M. Nörber (Hrsg.), Peer Education. Bildung und Erziehung von Gleichaltrigen durch Gleichaltrige (S. 9-15). Weinheim: Beltz.

Norcross, J. C. (2002). Psychotherapy Relationships That Work. Therapist Contributions and Responsiveness to Patients. New York: Oxford University Press.

Orlinsky, D. E. (1994). Researched-based knowledge as the emergent foundation for clinical practise in psychotherapy. In P.F. Talley, H.H. Strupp & S.F. Butler (Eds.), Psychotherapy research and practise (p. 99). New York: Basic Books.

Orlinsky, D. E., Ronnestad, M.H. & Willutzki, U. (2004). Fifty years of Psychotherapy Process-Outcome Research: Continuity and Change. In M.J. Lambert (Ed.), Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behavior Change (pp. 307-390), 5. ed. New York: Wiley.

Schultze, N. G. (2007). Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/schultze.pdf [Zugriff am 25.10.2007].

Seus-Seberich, E. (2007). „Du bist die Erste, die mir glaubt, dass ich mich ernsthaft mit meinen Problemen auseinandersetzen will!“. Jugendberatung online. SOS-Dialog, 52-63.

Strauß, B. & Wittmann, W.W. (2000). Wie hilft Psychotherapie. In W. Senf & M. Broda (Hrsg.), Praxis der Psychotherapie. Ein integratives Lehrbuch: Psychoanalyse, Verhaltenstherapie, Systemische Therapie. 2. neu bearb. u. erw. Aufl. (S. 734-745). Stuttgart, Berlin: Thieme.

Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal and hyperpersoanl interaction. Communication Research. 23 (1), 3-43.

Walther, J. B. & Burgoon, J. K. (1992). Relational Communication in Computer-Mediated Communication. Human Communication Research, 19 (1), 50-88.

Weinhardt, M. (2005). Gleichaltrige als Ansprechpartner in Lebenskrisen. Krisenhilfe durch Peerberatung. Pädagogik, 57, 4, 22-26.

Wetzstein, Th. A., Dahm, H., Steinmetz, L., Lentes, A., Schampaul, St. & Eckert, R. (1995). Datenreisende. Die Kultur der Computernetze. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Zenner, B. & Oswald, G. (2006). Onlineberatung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung – Eine Erhebung im Rahmen des Modellprojekts Onlineberatung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK). Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/zenner.pdf [Zugriff am 28.10.2007].