

Die Coronakrise in Beratungsforen - Ein Blick mit neuen Stichwörtern

*Sigrid Zauter, Aleksandra Poltermann, Robert Lehmann, Philipp
Jäger, Carolyn Haberkern*

Zusammenfassung

Die Corona-Krise verlagerte die soziale Kommunikation und Interaktion in den virtuellen Raum. Dort, wo in Präsenz nichts mehr ging, wurde auf digitale Formate ausgewichen. Dieser Beitrag zeigt, dass sich Onlineberatung in Phasen der Kontaktbeschränkungen einmal mehr als eine Möglichkeit erweist, mit Ratsuchenden nicht nur in Kontakt zu treten, sondern auch in Kontakt zu bleiben. Untersucht wurden größere und kleinere Beratungsforen hinsichtlich der Nennung verschiedener Begrifflichkeiten rund um Corona im ersten Jahr der Krise. Es zeigte sich: diese Begriffe finden sich in der Forenberatung wieder. Die Inbetriebnahme eines niedrighschwelligigen Forums lohnt sich auch heute. Ratsuchende schreiben Beiträge über die Themen, die sie aktuell bewegen. Dies kann auch ein Einstieg in die individuelle Beratung bieten – denn Mitlesende können zu aktiven Ratsuchenden werden.

Schlüsselwörter

Forenberatung, Onlineberatung, Corona-Themen

Abstract

Due to the corona-crisis, there was a shift from f2f-social communication and interaction into virtual spaces. Digital formats were used, wherever we could not meet in person. This article shows that online counselling - in phases of contact restrictions - once again proves to be an opportunity, not only to get in contact with those seeking advice, but also to stay in contact with them. Larger and smaller counselling forums were examined regarding different terms relating to Corona in its first appearing year. It turned out that these terms can be found in counselling forums. The initialization of a low-threshold forum is still worthwhile today. Those seeking advice write articles on the topics that concern them at the moment. This can also lead to an individual online counselling session - because those reading can become active people looking for advice.

Keywords

Online counselling, counselling forum, corona-terms

Autor*innen

- **Sigrid Zauter**
Dipl.-Sozialpädagogin, Onlineberaterin (DGOB), Geschäftsführerin des E-Beratungsinstituts
- **Aleksandra Poltermann**
Soziologin M.A., Projektmitarbeiterin am E-Beratungsinstitut
- **Prof. Dr. Robert Lehmann**
Professor für Soziale Arbeit an der sozialwissenschaftlichen Fakultät der TH Nürnberg, akademische Leitung des E-Beratungsinstituts
- **Philipp Jäger**
Medieninformatiker B.Sc., Projektmitarbeiter am E-Beratungsinstitut
- **Carolyn Haberkern**
studentische Hilfskraft des E-Beratungsinstituts
- **Kontakt:** info@e-beratungsinstitut
Telefon: +49 (0)911-5880-2580

1. Coronakrise und psychosoziale Beratung

Psychosoziale Face-to-Face-Beratungen in Beratungsstellen waren im März 2020 plötzlich keine Selbstverständlichkeit mehr. Sie waren phasenweise nicht mehr erlaubt und anschließend nur unter erschwerten Bedingungen möglich. Vertrauliche Gespräche mussten mit Abstandsregeln und Maskenpflicht übereingebracht werden. Gruppenangebote waren kaum noch möglich.

Jan 20	Feb 20	Mrz 20	Apr 20	Mai 20	Jun 20	Juli 20	Aug 20	Sep 20	Okt 20	Nov 20	Dez 20	Jan 21	Feb 21	Mrz 21	Apr 21
Coronainfektionen															
Lockdown				Lockdown											
Maskenpflicht															
												Impfungen			

Tabelle 1: Entwicklung der Corona-Krise (Fokus Deutschland)

Zudem entwickelte sich mit der Coronakrise zusätzlicher Beratungsbedarf. Eine Stellungnahme der Leopoldina im September 2020 weist darauf hin, „dass psychische Belastungen in der Pandemie zugenommen haben, mit potentiell langfristigen Folgen für die Gesundheit vieler. Daher seien Hilfsstrukturen notwendiger denn je“ (Deutsche Akademie der Naturforscher Leopoldina e.V., 2021).

Die „COPSY-Studie“ des Universitätsklinikums Hamburg Eppendorf (UKE) postuliert, dass 71% der befragten Kinder und Jugendlichen aufgrund der Auswirkungen von Corona leiden und psychisch belastet sind. Der Anteil derer, die psychische Einschränkungen oder Auffälligkeiten aufweisen, stieg an (UKE, 2021). Um Kindern und Jugendlichen eine Bewältigungsstütze zu bieten, ist es außerordentlich wichtig, dass ihre Sorgen und Bedürfnisse auf Gehör stoßen.

Onlineberatung erweist sich in Phasen des Lockdowns und der Kontaktbeschränkungen einmal mehr als eine Möglichkeit mit Ratsuchenden in Kontakt zu treten und auch in Kontakt zu bleiben. Über die Medien konnte man verfolgen, dass neue Onlineberatungsstellen gegründet wurden und bestehende erheblich mehr Anfragen verzeichneten (dpa, 2020; Hitzel-Abdelhamid, 2020; Deutscher Caritasverband e.V., 2020; Norddeutscher Rundfunk, 2021).

Onlineberatung ist ein zeit- und ortsunabhängiges Angebot, niedrighschwellig und zumeist anonym, ganz unabhängig von Krisenzeiten. Onlineberatung gibt es per Mail, Messenger, Chat, Video oder auch in Foren (Engelhardt, 2018). Der Vorteil der Forenberatung liegt in ihrer großen Reichweite. Die Beratungsanfragen, inklusive der Antworten durch Fachkräfte, aber auch durch Gleich-Betroffene, sind für alle nachlesbar und vervielfachen damit ihre Wirkung. Beim, inzwischen nicht mehr geförderten, Onlinesupport für pflegende Angehörige lag der Vervielfältigungsfaktor bei rund 130 Mitleser*innen (Zauter, 2019), bei Trinetz.de, ein Beratungsportal rund um das Thema Genesungsbegleitung, sind es durchschnittlich 104 Mitleser*innen (Projektstand Februar 2021). Trinetz berichtet für den März und April 2020, zeitgleich mit dem ersten Lockdown, eine sehr deutliche Erhöhung der Mitlesenden. Im Beratungsforum entstanden beispielsweise virtuelle Stammtische, die sich davor lokal getroffen hatten (Zauter, 2021).

Das Institut für E-Beratung evaluiert seit 2012 fortlaufend Forenberatungen und leistete Startunterstützung für verschiedene Beratungsforen in kooperativen Praxisprojekten. Seit 2016 besteht eine Fachkooperation mit der bke-Onlineberatung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke). Im Jahr 2019 startete ein Projekt zur „Computergestützten Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte“ (CASoTex) von Foren, auf deren Grundlagen auch die Coronakrisen-Untersuchung basiert (Lehmann, R., Albrecht, J. & Zauter, S., 2020). Das Modell CASoTex ist in der Lage, Beratungsforen nach spezifischen Fragestellungen zu durchsuchen, um Forschungsfragen zu beantworten. Für den vorliegenden Artikel wurde nach Stichwörtern gesucht, die in Einzelbeiträgen vertieft betrachtet wurden, um auszuschließen, dass ein Beitrag zwar ein passendes Wort beinhaltet, aber keinen Coronabezug hat (vgl. Abbildung 10). Zudem wurden statistische Daten, beispielsweise Nutzer- und Beitragszahlen ausgelesen und mit Literaturquellen verglichen.

2. Beratungsforen in den letzten 10 Jahren

Forenberatung verzeichnete bis etwa 2014 einen Höhepunkt an Beitragszahlen (vgl. Abbildung 1). Seitdem nehmen die Zahlen der geposteten Beiträge ab. Nutzende jedoch bleiben der Forenberatung treu, ihre Zahl nimmt kaum ab und zeigt aktuell wieder einen leichten Aufwärtstrend. So ist anzunehmen, dass Forenberatung ein wichtiger Baustein im Onlineberatungsangebot bleiben wird.

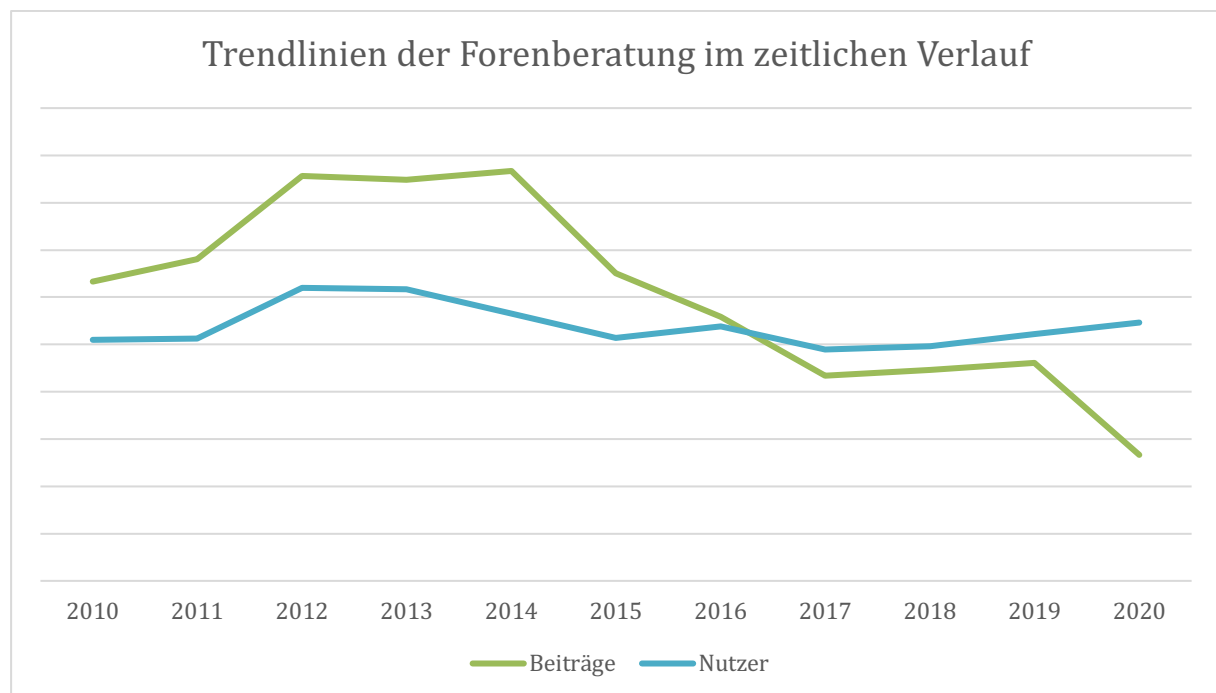


Abbildung 1: Trendlinien der Forenberatung im zeitlichen Verlauf

In die Analyse gingen 11 Beratungsforen ohne kommerzielle Ausrichtung ein. Im Gegensatz zu Facebook, WhatsApp und Co. bieten sie Schutz persönlicher Daten und anonyme Beratung. Zur Registrierung wird ein Nickname und eine Mailadresse benötigt. Bei einigen Foren sind zusätzliche Angaben nötig, wie beispielsweise PLZ oder Angaben wie Berufszweig, Geschlecht oder Alter. Nutzungsbedingungen der

Foren beinhalten Hinweise, ob und falls ja, wie lange und wo IP-Adressen gespeichert werden, die Rückschlüsse auf die registrierte Person zuließen. Die Beratung wird durch geschulte Kräfte geleistet.

Die Beratungsforen bieten Unterstützung für Jugendliche, Eltern, Menschen in Ausbildung oder mit Suchtproblematiken. Auch Unterstützung speziell für junge Frauen, für trauernde Jugendliche oder rund um den Themenbereich Inhaftierung wird in Forenberatung angeboten. Viele bieten parallel vertrauliche Einzelberatung in datengeschützter Umgebung an.

3. Untersuchung von Forenberatung

Nach einem Jahr Coronakrise, mit unterschiedlichen Phasen der Einschränkungen, wurden Forenbeiträge in Beratungsforen, die meisten davon durch geschulte Kräfte moderiert, mit der Fragestellung untersucht, in welcher Form sich diese Krise in den Beratungsforen wiederfinden lässt.

Die 11 betrachteten Foren lassen sich unterteilen in große Foren mit vielen registrierten Nutzer*innen und zahlreichen Beiträgen und eher kleinere Foren.

<i>größer</i>	<i>kleiner</i>
jugend.bke-beratung.de	Knastforum.de
suchtundselbsthilfe.de	hilfe-fuer-maedchen.de
beratung4kids.de	Trinetz.de
Jugend.dgb.de / dr-azubi.de	fem-onlineberatung.de
eltern.bke-beratung.de	
youngwings.de	

Tabelle 2: Untersuchte Foren

Zugrunde gelegt wurden die letzten 10 Jahre für den übergreifenden Trend. Zudem wurden die Daten von Februar 2019 bis Februar 2021 monatlich aufbereitet und umfassen somit ein Jahr Coronakrise (Februar 2020 bis Februar 2021) sowie dem Vergleichszeitraum im Vorjahr.

4. Zusammenhänge von Coronakrise und Forenberatung

Der rückläufige Trend in der Zahl der Beiträge zieht sich auch durch die Coronakrise. Betrachtet man allerdings die Zahl der Nutzenden, die sich neu registrieren und aktiv Beiträge posten, kann man im ersten Quartal 2020 einen Anstieg der Nutzenden ablesen. Mehr Nutzende schrieben mindestens einen Beitrag in einem der untersuchten Beratungsforen. Im ersten Quartal des Jahres 2021 zeigt sich ebenfalls ein leichter Anstieg.

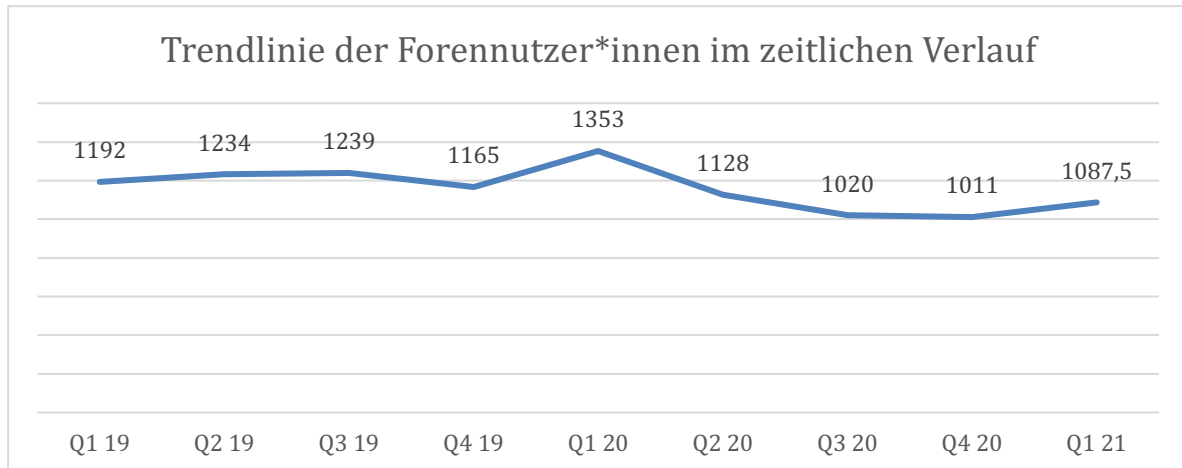


Abbildung 2: Trendlinie der Forennutzer*innen im zeitlichen Verlauf

5. Stichwörter zu Corona

Themen rund um Corona lassen sich in der Forenberatung auffinden. Einige Wörter und Wortkombinationen erwiesen sich als nicht einschlägig nachweisbar. Andere Stichwörter lassen sich in den Beratungsforen der letzten zwei Jahre zeitlich sehr eindeutig dem Corona-Geschehen zuordnen. Darunter fallen die folgenden Wörter und Wortkombinationen:

- Corona
- Covid, Covid19
- Pandemie, Epidemie
- Lockdown, Shutdown
- Quarantäne
- Risikogruppe

Diese Wörter kamen im davorliegenden Vergleichszeitraum nicht in den untersuchten Foren vor, fanden sich aber mit Beginn der Coronakrise in den Foren ein. Lediglich „Pandemie, Epidemie“ ergab 2019 vereinzelt Treffer im Zusammenhang mit der Opioid-Krise in den USA.

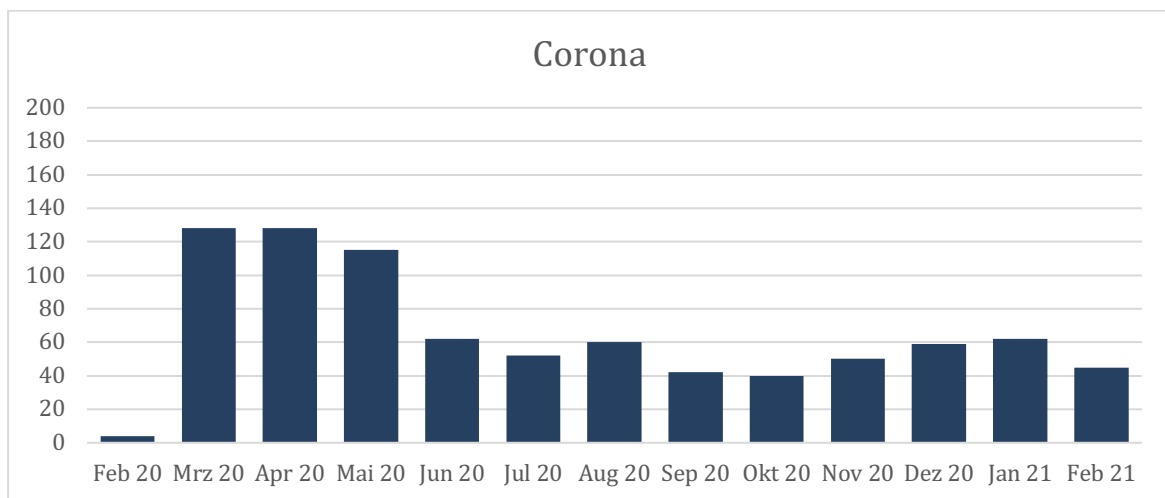


Abbildung 3: „Corona“ in der Forenberatung

Die folgenden Grafiken zu verschiedenen Begriffen spiegeln das Geschehen in der Coronakrise wider. Während der Begriff „Covid/ Covid19“ ab März 2020 immer mal wieder genannt wird, taucht das Wort „Risikogruppe“ vor allem zu Beginn der Krise auf, flacht dann ab und taucht erneut mit Beginn der Impfungen auf. Der Begriff „Quarantäne“ wird überwiegend zu Krisenbeginn diskutiert, lebt aber auch in der Sommerurlaubszeit sowie im Herbst mit der Debatte um Schulschließungen immer wieder auf. Über Weihnachten spielt das Thema kaum eine Rolle. Der Begriff des „Lockdowns“ und „Shutdowns“ wird vor allem in der zweiten großen Schließungswelle diskutiert.

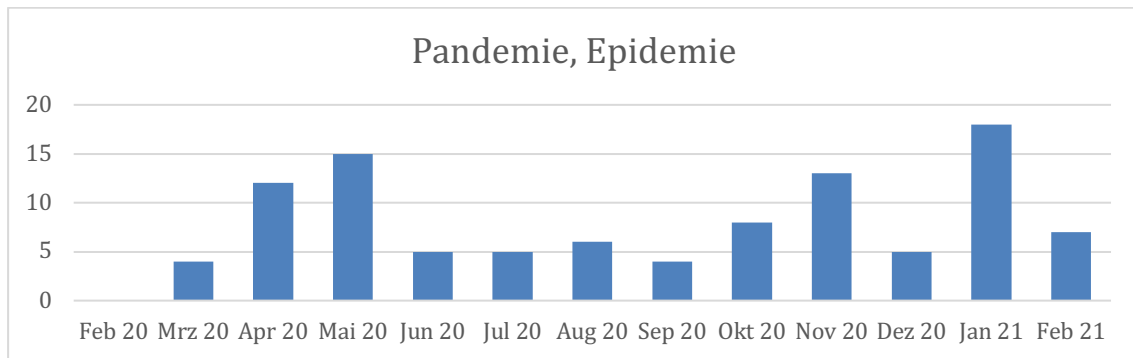


Abbildung 4: „Pandemie, Epidemie“ in der Forenberatung

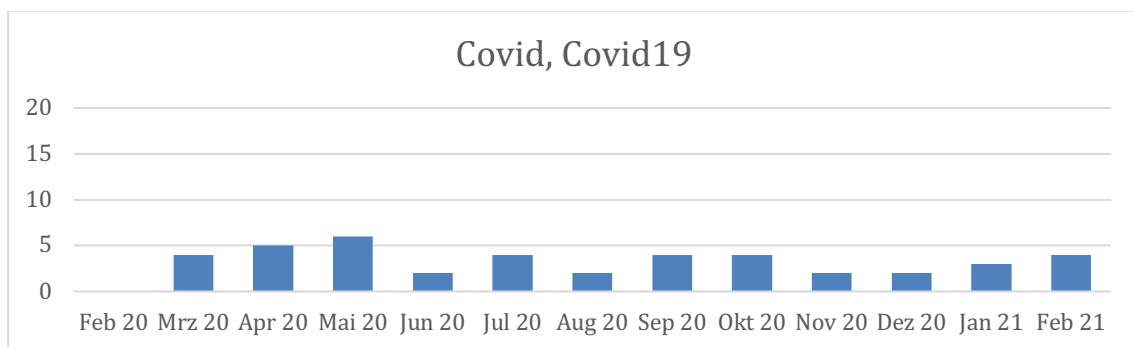


Abbildung 5: „Covid, Covid19“ in der Forenberatung

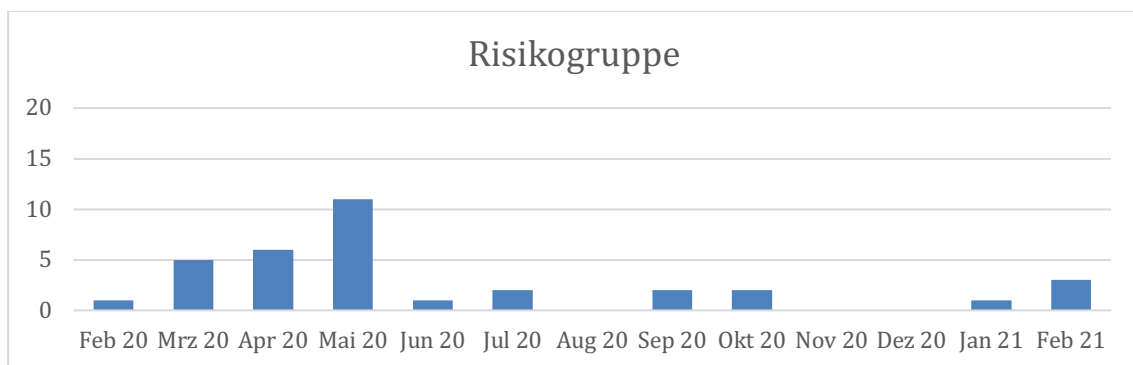


Abbildung 6: „Risikogruppe“ in der Forenberatung

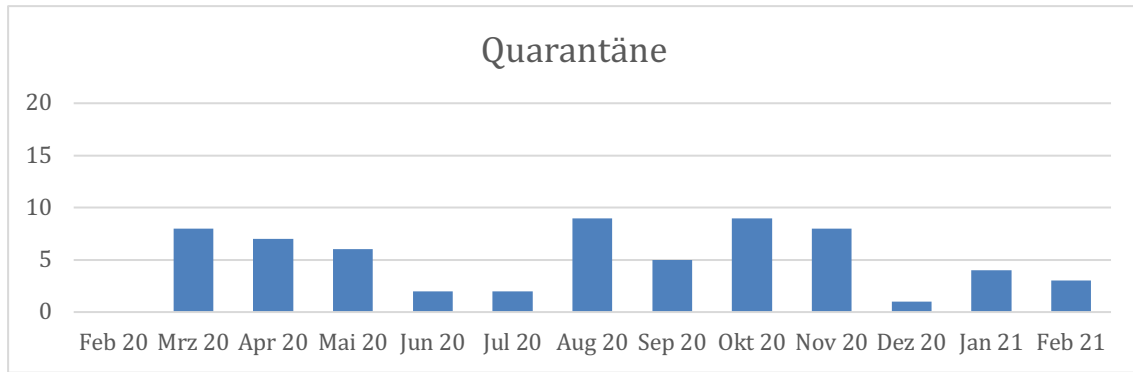


Abbildung 7: „Quarantäne“ in der Forenberatung

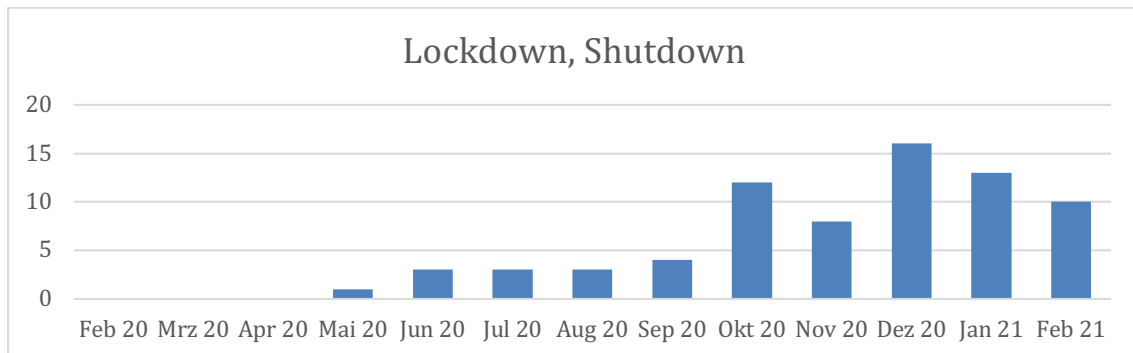


Abbildung 8: „Lockdown, Shutdown“ in der Forenberatung

Die Begriffe und deren zeitliche Verteilung zeigen auf, dass die relevanten Themen der Coronakrise in den Beratungsforen diskutiert werden.

6. Arbeit und Schule

Untersucht wurden Stichwörter im Zusammenhang mit Arbeit und Schule. „Kurzarbeit“ und „Homeoffice“ hatten im Jahr vor der Coronakrise vereinzelte Treffer, nahmen während der Krise aber deutlich zu. Dabei zeigt sich die Kurzarbeit mit einem absoluten Höhepunkt im März 2020. Das Thema ließ sich vor allem in den Foren der DGB Jugend finden, die sich überwiegend an junge Menschen in Ausbildung und Studium richten. Es stieß dort auf hohe Resonanz. Ebenso nahm das Thema „Homeoffice/Zuhause arbeiten“ ab März 2020 zu. Diese Fundstellen fanden sich in den DGB Jugendforen. Sie tauchen aber ebenfalls im Elternforum auf. Einen Monat später erscheint der Begriff „Homeschooling“ mit einem Höhepunkt Anfang 2021 als alle Schulen schon Monate geschlossen waren. Darunter finden sich Eltern mit Kindern im schulpflichtigen Alter aber auch Azubis sowie andere Jugendliche, die sich mit dem Thema beschäftigen.

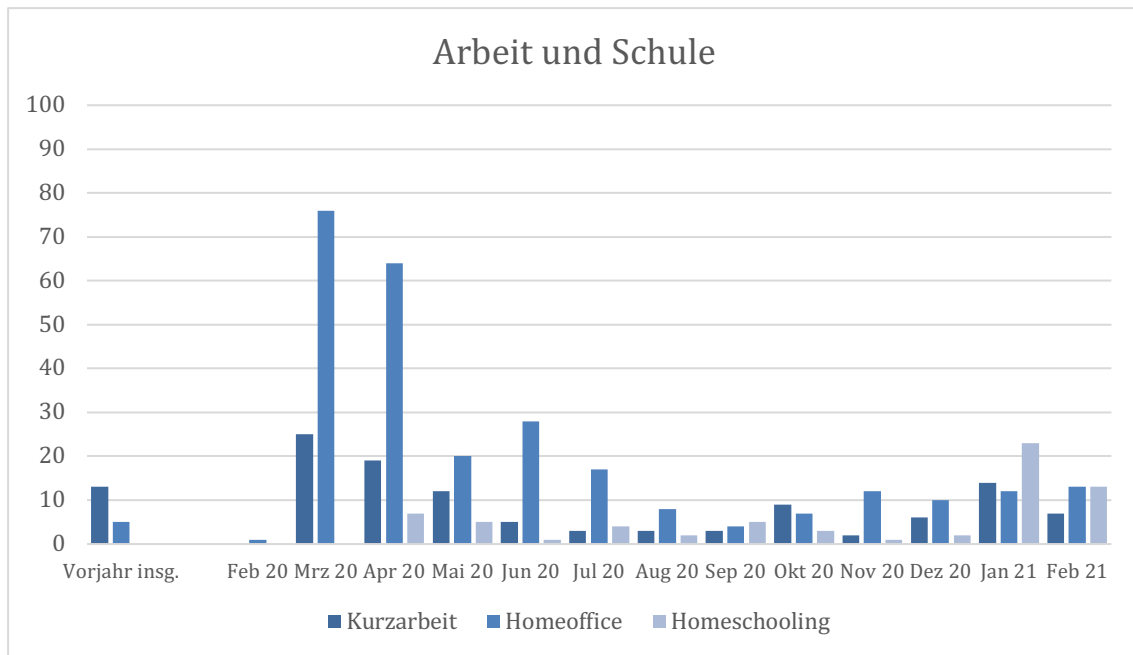


Abbildung 9: Themen rund um Arbeit und Schule in der Forenberatung

7. Weitere Themen

Im Forum von youngwings.de, eine Onlineberatung für trauernde Kinder und Jugendliche, erscheinen im April bis Juli 2020 einige Beiträge zum Thema „Gestorben“ und „Tod“ im Zusammenhang mit Corona, die eine große Resonanz finden.

Bei der Suche nach Kombinationen mit dem Wort „Krank“ ließen sich sehr viele Beiträge finden, die sich über die untersuchten zwei Jahre verteilten und keinen besonderen Zusammenhang mit der Coronakrise aufwiesen. Auch das Wort „Virus“ erscheint immer wieder mal in den Foren. Es nimmt im März, April und Mai 2020 stark zu, flacht dann aber wieder auf ein „Normalmaß“ ab.

Vergleichbares Verhalten zeigen auch die Wörter „Maske/Mund-Nasen-Schutz/Mundschutz“. Es ist schon länger vertreten in den Foren, unter anderem als Teil einer psychischen Haltung. Dieses Verhalten nimmt aber mit Start der Coronakrise stark zu. Dann beschäftigt das Thema die Forumsnutzer*innen längere Zeit.

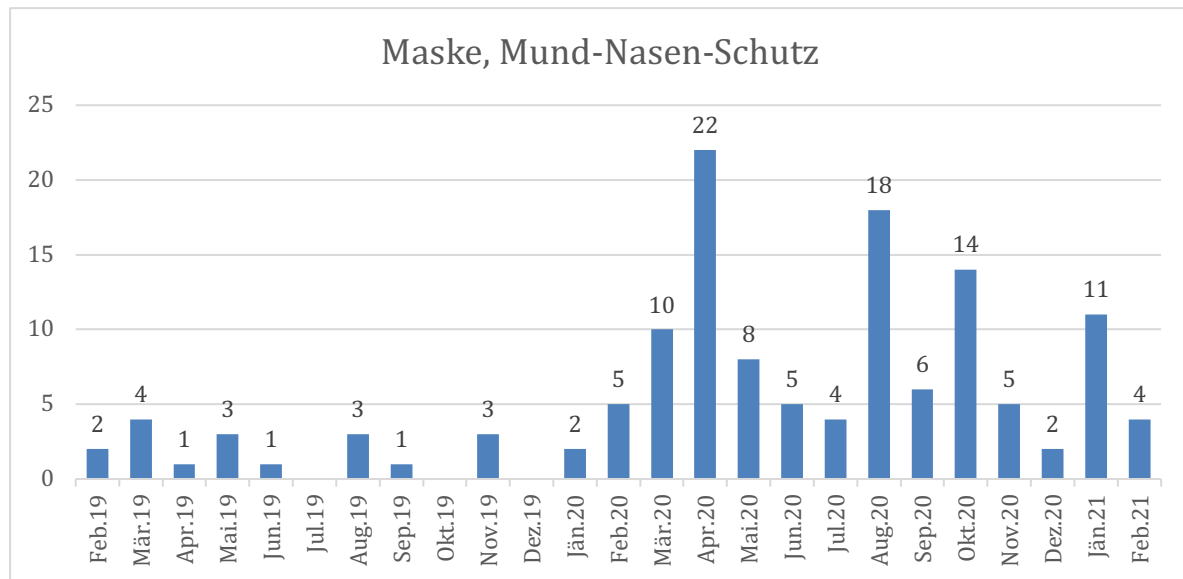


Abbildung 10: „Maske, Mund-Nasen-Schutz“ in der Forenberatung

Es gibt Stichwörter, die sich gar nicht oder lediglich vereinzelt in den Foren finden. Dazu gehört beispielsweise das Wort „Mutation/Mutante“, aber auch z. B. "stay at home". Ebenfalls wird „Staat“ in der Kombination mit Vorschrift, Diktatur oder Verschwörung nicht benutzt. Das Wort „Ausgangssperre“ kommt im Vorjahr im Zusammenhang mit einem Internat auf, zeigt im März 2020 einen kleinen Ausschlag (10) mit hoher Resonanz, verschwindet dann aber fast wieder mit nur noch einzelnen sporadischen Beiträgen über das folgende Jahr verteilt (8).

8. Interpretation und Fazit

Beratungsforen leisten einen wichtigen Beitrag zur Information und Diskussion in Zeiten der Kontaktvermeidung.

Die untersuchten Forenberatungen bilden ein als seriös einzuschätzendes Kommunikations- und Beratungsformat mit ablesbarem Bezug zu den aktuellen Themen der Coronakrise.

Forumsnutzer*innen schreiben in Beiträgen auf, was sie beschäftigt. Oftmals antworten geschulte Onlineberater*innen, aber auch Gleichbetroffene auf die Beiträge und es entwickelt sich eine Diskussion die, so wissen wir aus Foren wie OSpA und Trinetz.de, von durchschnittlich über 100 Mitlesenden verfolgt werden. Mit insgesamt rund 2.000 Forenbeiträgen mit auffindbaren unterschiedlichen Aspekten der Coronakrise konnten, konservativ geschätzt 200.000, vor allem junge Mitlesende erreicht werden. Daneben gab es insgesamt über 15.000 Forenbeiträge im letzten Jahr zu verschiedensten Themen, die 1.500.000 Mitlesende erreichten.

Auch heute noch kann es sich lohnen ein Forum zu betreiben. Es ist niedrigschwellig und kann auch Einstieg in Beratung bieten, Mitlesende können zu aktiven Ratsuchenden werden. Im Marketing spricht man von der Conversion-Rate, in diesem Fall vom Wandel eines Mitlesers im Forum zu einer aktiven

Registrierung und Beteiligung. Im Fall der Onlineberatung der bke kann man anhand des Verhältnisses von Personen, die in den Foren mitgelesen haben, zur Anzahl der Personen, die mindestens einen Beitrag gepostet haben, von einer Conversion-Rate von ca. 25% ausgehen (bke 2019).

Das Potential von Forenberatung ist noch lange nicht ausgereizt. So könnte eine Empfehlung an Berater*innen lauten: Senkt die Hemmschwellen, agiert öffentlich, indem ihr Mitlesen lasst, und öffnet die Onlineberatung für Forenberatung.

Literatur

Bundeskonzferenz für Erziehungsberatung (bke) e.V. (Hrsg.). (2019). *Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2018*. Fürth: Eigenverlag.

Deutsche Akademie der Naturforscher Leopoldina e.V. (2020). *Stellungnahme Nr. 6*. Verfügbar unter: <https://t1p.de/bxz8>

Deutscher Caritasverband e.V. (2020). Caritas zur Debatte um eine nachhaltige Überwindung der Corona-Krise - Caritas-Online-Beratung steht Rat- und Hilfesuchenden in und nach dem Shutdown bei. Pressemitteilung 15.04.2020. Verfügbar unter: <https://t1p.de/56m7>

dpa Deutsche Presse-Agentur GmbH. (2020). Anstieg von häuslicher Gewalt durch Corona? Das sagen die Zahlen. *Schweriner Volkszeitung* 09.05.2020.

dpa Deutsche Presse-Agentur GmbH. (2020). Corona-Schutzvorschriften: So erklären Eltern Regel-Verstöße. *Süddeutsche Zeitung* 01.05.2020

Engelhardt, E. M. (2018). *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Hitzel-Abdelhamid, N. (2020). *Der Boost der Online-Beratung: Wie Covid-19 Vorbehalte überwindet*. Verfügbar unter: <https://drk-wohlfahrt.de/blog/eintrag/der-boost-der-online-beratung-wie-covid-19-vorbehalte-ueberwindet/>

Lehmann, R., Albrecht, J. & Zauter, S. (2020). CaSoTex, Computerunterstützte Analyse Sozialwissenschaftlicher Texte. *E-Beratung, 2020* (1). doi: 10.34646/thn/ohmdok-619. Verfügbar unter: <https://opus4.kobv.de/opus4-ohm/files/619/CaSoTex-Abschlussbericht2.pdf>

Norddeutscher Rundfunk. (2021). *Corona und Kinder: Viele Anfragen beim Kinderschutzbund*. Redaktion 18.02.2021 17:13 Uhr. Verfügbar unter: <https://t1p.de/87so>

UKE (2021). *COPSY-Studie: Kinder und Jugendliche leiden psychisch weiterhin stark unter Corona-Pandemie*. Pressemitteilung vom 10.02.2021. Verfügbar unter:

https://www.simki.org/downloads/Nachrichten/210211_PM_COPSY_2teBefragung.pdf

Zauter, S., Poltermann, A. & Kallert, K. (2021). *Evaluation der Online- Beratung im Projekt Trialog im Netz (TriN)*. DOI: 10.34646/thn/ohmdok-797.

Zauter, S., Feil, M. & Reindl, R. (2019). *Onlinesupport für pflegende Angehörige (OSpA). Entlastung durch Gleichbetroffene und Experten zur Sicherung der häuslichen Pflege insbesondere bei Demenzerkrankungen*. Abschlussbericht. Nürnberg: Technische Hochschule Nürnberg, Institut für E-Beratung. doi: 10.34646/thn/ohmdok-603.