



DR. RÜDIGER HINSCH & CAROLA SCHNEIDER

**EVALUATIONSTUDIE ZUM MODELLPROJEKT**

**“PSYCHOLOGISCHE UND SOZIALPÄDAGOGISCHE  
BERATUNG NACH DEM KJHG IM INTERNET”  
- ONLINEBERATUNG -**

Diese Studie entstand im Auftrag von:

**Beratung & Lebenshilfe e. V. Berlin**

Evangelisch-Freikirchliche Beratungsarbeit  
Berlin-Brandenburg

Gefördert durch: **Bundesministerium für Familie,  
Senioren, Frauen und Jugend**

Projektkoordination IFK: **Peter S. Dietrich**  
Vehlefanz im November 2002

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	2
Das Angebot von „Beratung und Lebenshilfe e.V.“ (B&L) .....	3
Die wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts.....	4
Fragestellung .....	4
Methode.....	4
Ergebnisse zur quantitativen Erhebung (Online-Fragebogen) .....	4
Die Stichprobe.....	4
Erwartungen an die Online-Beratung .....	6
Gründe für die Nutzung von Online-Beratung .....	10
Beurteilung des Beraters .....	13
Beurteilung der Beratung.....	14
Ergebnisse zur qualitativen Erhebung (Leitfadeninterviews).....	19
Vorgehensweise.....	19
Inhaltsanalyse der Interviews .....	19
Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick.....	25
Literatur .....	28
Anhang .....	30
Verzeichnis der Tabellen.....	30
Verzeichnis der Abbildungen .....	30

## Einleitung

Die mittlerweile sehr große Verbreitung des Internet hat das Entstehen einer Vielzahl von Online-Beratungsangeboten begünstigt. Allerdings ist sie in den USA wesentlich weiter verbreitet als im europäischen Raum, jedoch bieten auch hier zunehmend niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten eine Beratung im WWW gegen Honorar an. Daneben gibt es eine steigende Anzahl psychosozialer Einrichtungen wie z.B. [www.profamilia.de](http://www.profamilia.de), [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de) etc., die kostenlos per E-Mail oder Chat Online-Beratung anbieten. Während gegenüber den kostenlosen Angeboten der psychosozialen Einrichtungen eine große Nachfrage besteht, werden die (privaten) kostenpflichtigen Angebote wenig in Anspruch genommen (vgl. Lang, 2000, S. 510). Einheitliche Richtlinien und Maßstäbe, die Aufschluss über die Professionalität und Qualität der Leistungen geben sollten, gibt es bislang nicht. Der Berufsverband Deutscher Psychologen (BDP) hat daher ein „Gütesiegel Beratung durch Psychologen“ entwickelt, welches verliehen wird, wenn die Online-Beratung bestimmte Kriterien erfüllt (Koch 2002, S. 42). In Deutschland herrscht weitgehender Konsens darüber, dass Onlineberatung durch dieses Medium möglich sei, Onlinetherapie dagegen nicht. Der *Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V.* sieht die therapeutische Beziehung durch die digitale Kommunikation zu stark eingeschränkt. In den Niederlanden hingegen läuft derzeit an der Universität Amsterdam das Pilotprojekt „Interapy“ unter der Leitung von Dr. A. Lange. Patienten mit posttraumatischen Stresssymptomen sollen mithilfe von Schreibübungen traumatische Erlebnisse verarbeiten und werden per E-Mail von Psychologen begleitet und unterstützt. Nach Angaben der Initiatoren sind hierbei deutliche Erfolge auszumachen.

Lorz (2000) befragte im Rahmen einer qualitativen Studie Experten der E-Mail Beratung zu ihren Erfahrungen und Einschätzungen. Aufgezeigt werden Potenziale und Barrieren dieser Beratungsart wie Zugangsvoraussetzungen/niedrigschwelliges Angebot, Speicherung der Kommunikationsinhalte, Schriftlichkeit etc. Sie kommt zu dem Schluss, dass die Beratung im Internet den Bedürfnissen einer großen Anzahl von Ratsuchenden entgegenkommt.

Über das Beratungsangebot gibt es verschiedene Recherchen (Döring, 1997), eine umfassende Auseinandersetzung mit den Inhalten und Auswirkungen fand bisher nicht statt.

Die psychologische Forschung in Bezug auf Onlineberatung befindet sich im deutschsprachigen Raum und auch weltweit noch in den Anfängen. Bisher liegen kaum gesicherte Erkenntnisse vor. Empirische Untersuchungen sind rar. Eine Studie aus Israel (Barak & Wander-Schwartz, 1999) vergleicht eine chatbasierte mit einer „normalen“ Therapiegruppe (6 vs. 9 Teilnehmer). Die Verbesserungen in beiden Gruppen waren zwar nicht signifikant, deuteten aber auf eine leichte Überlegenheit der virtuellen Gruppe hin. Die „Online Clinical Case Study Group“ sammelt Fallstudien in Form einer Mailinglist. Eine thesenartige Zusammenfassung der bisherigen Erfahrungen findet sich bei Fenichel u.a. (2002).

Angeboten werden sowohl die synchrone Beratung per Chat, als auch die asynchrone Beratung per E-Mail. Beide bieten eine neue Art, miteinander ins Gespräch zu kommen. Online-Beratung ist nicht unumstritten. Sie weist Grenzen auf, die nicht aufgehoben werden können.

Es gibt hinsichtlich Kosten für den Internetzugang, Bedienungskompetenz und (schriftlicher) Verbalisierungsfähigkeit hohe Zugangsbarrieren. Das Fehlen des direkten Feedbacks erhöht tendenziell die Gefahr von Missverständnissen und führt zu einem höheren Zeitaufwand bei Rückfragen. Zudem fehlt ein direktes Signal der Aufmerksamkeit des Kommunikationspartners. Beide Kommunikationsteilnehmer sind Täuschungsversuchen des anderen ausgesetzt. Aufgrund der bruchstückhaften, unsicheren Informationen über den Ratsuchenden und seine Situation ist das Stellen einer Diagnose schwer möglich. Kommt es zu einem Kontaktabbruch von Seiten des Beratenen, kann der Berater nur begrenzt intervenieren.

Demgegenüber stehen die Vorzüge der Online-Beratung. Das Medium setzt Hemmschwellen herab, beugt Diskriminierungsprozessen vor und ist ein lebensweltnaher Zugang. Schreiben kann ein Mittel zur Bewältigung von Problemen sein und impliziert Reflexionszeit. Ratsuchende können in ihrer Lebenswelt verbleiben, entsprechend ihres Zeitbudgets und ihrer Bedürfnisse schreiben und erhalten schnelle direkte Unterstützung. Die Hilfe ist örtlich und zeitlich ungebunden. Flexible Arbeitszeiten (zumindest bei der Beratung per Mail) und kaum gegebene Planungs- und Koordinationsprobleme sind die Folge.

Online-Beratung ist ein niedrigschwelliges Angebot für Ratsuchende mit ausgeprägten Kontroll- und Schutzbedürfnissen. Sie eröffnet die Chance, das psychosoziale Versorgungssystem um ein neues Hilfsangebot zu erweitern, das die traditionellen Angebote nicht ersetzen will und nicht kann.

## **Das Angebot von „Beratung und Lebenshilfe e.V.“ (B&L)**

Das Projekt „Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG)“ begann nach eineinhalbjähriger Vorarbeit am 1. Juli 2000. Angeboten werden Beratungen per Mail und per Chat für Kinder, Jugendliche und Eltern. Auf das Angebot von B&L (Info via: [www.beratung-lebenshilfe.de](http://www.beratung-lebenshilfe.de)) kann über das Portal - [www.das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de) - zugegriffen werden, deren Portalseite durch B&L entsprechend den Anforderungen und Zielgruppen KJHG orientierter Beratungsarbeit maßgeblich mitgestaltet wurde. Die Nachfrage wurde schnell größer. In der Zeit vom 1.7.2000 bis 30.6.2001 wurde das Angebot von insgesamt 959 Ratsuchenden in Anspruch genommen (davon 812 per Chat und 147 per Mail).

## Die wissenschaftliche Begleitung des Modellprojekts

### **Fragestellung**

Folgende Fragen sollen in der wissenschaftlichen Begleituntersuchung geklärt werden:

- Welche Effekte hat Online-Beratung? Inwieweit kann Online-Beratung ressourcenaktivierend und kompetenzerhöhend wirken?
- Wie zufrieden sind die Ratsuchenden mit den Angeboten und durch welche Variablen des Beraters bzw. der Beratungssituation wird diese Zufriedenheit bedingt?
- Welche Charakteristika weist die Gruppe der Ratsuchenden auf?

### **Methode**

Nach Sichtung der einschlägigen Literatur und der bisher durchgeführten empirischen Untersuchungen wurde ein zweistufiges Vorgehen beschlossen.

In einem ersten Schritt wurde Ende März 2002 ein **Online-Fragebogen** ins Netz gestellt (unter [www.das-beratungsnetz.de/umfrage/](http://www.das-beratungsnetz.de/umfrage/)). Alle Ratsuchenden, die diese Seite aufsuchten, wurden gebeten, den Fragebogen auszufüllen, sofern sie ein Beratungsangebot in Anspruch genommen haben. Zusätzlich verschickte B&L an alle Personen, die sich dort hatten beraten lassen und deren Emailadresse vorhanden war, eine Mail mit der Bitte, sich an der Umfrage zu beteiligen. Der Vorteil dieses Herangehens liegt darin, dass die Anonymität der Befragten nicht durchbrochen werden musste und die Digitalisierung der Daten entfällt. Als Nachteil ist zu sehen, dass auf die Gewinnung und Selektion der Stichprobe kein Einfluss genommen werden kann.

Im zweiten Schritt wurden dann aus dieser Stichprobe Personen ausgewählt und in **halbstrukturierten Interviews** ausführlicher zu ihren Erfahrungen mit Online-Beratung befragt. Befragt wurden 9 Personen, die sich bei B&L haben beraten lassen und den Online-Fragebogen ausgefüllt haben.

### **Ergebnisse zur quantitativen Erhebung (Online-Fragebogen)**

#### **Die Stichprobe**

[www.das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de) ist eine Portalseite für eine ganze Reihe von Beratungsangeboten (Telefonseelsorge, Aidshilfe und viele andere). Der Online-Fragebogen wurde daher nicht nur von Ratsuchenden ausgefüllt, die sich von B&L hatten beraten lassen.

Der Fragebogen wurde von insgesamt 205 Personen ausgefüllt. 71 davon hatten sich von B&L beraten lassen. Die übrigen 132 verteilten sich auf 16 andere beratende Institutionen.

Dargestellt werden im Folgenden nur die Ergebnisse zu den 71 Vpn, die sich von B&L haben beraten lassen. Von diesen 71 haben sich 39 (55%) per Email und 32 (45%) per Chat beraten lassen. Der Anteil von Email ist in der Stichprobe also deutlich höher als bei den Beratenen von B&L insgesamt, wo der Anteil von Email-Beratung im Jahre 2001 nur 31% ausmachte.

Die folgende Tabelle 1 stellt die alters- und geschlechtsbezogene Verteilung der Befragten in der B&L-Stichprobe dar.

Alter	männlich	weiblich	k. A.	Summe
<15	0	0	-	0
15-18	1	11	-	12
19-27	8	21	1	30
28-40	3	17	-	20
>40	1	8	-	9
<b>Summe</b>	<b>13</b>	<b>57</b>	<b>1</b>	<b>71</b>

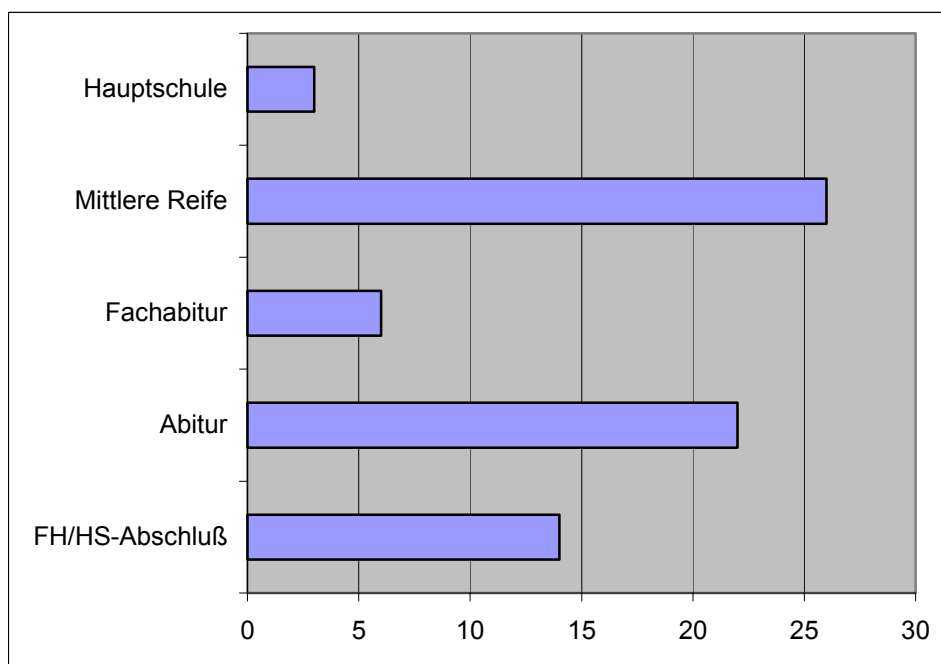
**Tabelle 1:** Alter und Geschlecht der Befragten (B&L, N=71)

Die Alters- und Geschlechtsverteilung der Stichprobe entsprach in etwa dem bisher von B&L beratenen Online-Klientel (Beratung und Lebenshilfe e.V. „Zwischenbericht 2001“). Bei der Verteilung nach Bundesländern zeigen sich z. T. Unterschiede zwischen der Gesamtstichprobe und der B&L-Teilstichprobe (im Vergleich zur Gesamtstichprobe wurden im B&L-Sample z. B. 8 % weniger Beratungsfälle aus Bayern; dafür 15% mehr aus Brandenburg aufgefunden). Diese Unterschiede sind allerdings nicht signifikant.

14% der Befragten geben an, auf dem Land zu leben. 44% leben in einer Großstadt und 42% in einer Kleinstadt. Die Mehrheit (93%) lebt allein, bei den Eltern bzw. in einer WG. Das Bildungsniveau der Befragten liegt deutlich über dem bundesdeutschen Schnitt (vgl. Tabelle 2 und Abbildung 1).

Bildungsniveau	Häufigkeit	Prozent
FH/HS-Abschluß	14	19,7
Abitur	22	31,0
Fachabitur	6	8,5
Mittlere Reife	26	36,6
Hauptschule	3	4,2
<b>Gesamt</b>	<b>71</b>	<b>100,0</b>

**Tabelle 2:** Bildungsniveau der Befragten



**Abbildung 1:** Das Bildungsniveau der Befragten

Tabelle 3 gibt eine Übersicht, aus welchen Gründen die Befragten um eine Beratung nachgesucht hatten. Die häufigsten Anlässe waren Selbstmordgedanken/-absichten, Ängste/reaktive Depressionen, Beziehungs- und Partnerschaftsprobleme und selbstverletzendes Verhalten, die zusammen von 55% der Befragten angegeben wurden. Bei B&L insgesamt machten im Jahre 2001 diese Anlässe 44% der Fälle aus.

<b>Anlass der Beratung</b>	<b>Häufigkeit</b>
Ängste / reaktive Depressionen	9
Arbeit Schule Ausbildung	-
Beziehungs- und Partnerschaftsprobleme	8
Einsamkeit Vereinsamung	-
Essstörungen	2
Fragen zur Erziehung	5
Gewalt	-
Information zu Beratung und Therapie	2
Mobbing	-
Probleme mit Familie / Verwandtschaft	3
Probleme mit Freunden, Nachbarn, Kollegen	-
Probleme mit Therapeuten / Therapie	1
Psychosomatische Störungen	1
Psychotische Störungen	-
Schwangerschaft	1
Selbstmordgedanken / -absichten	15
Selbstverletzendes Verhalten (SSV)	7
Sexualität	1
Sexueller Missbrauch	7
Sinn Orientierung	2
Sterben / Tod / Trauer	4
Sucht / Abhängigkeitsprobleme (stofflich)	-
Trennung / Scheidung	2
Wohnen / Freizeit	-
<b>Summe</b>	<b>71</b>

**Tabelle 3:** Anlässe der Beratung

<b>Dauer der Nutzung</b>	<b>Chat</b>	<b>E-Mail</b>	
1 Monat	10	13	23
1-2 Monate	8	5	13
3-5 Monate	5	9	14
6-12 Monate	7	10	17
Mehr als 12 Monate	2	2	4
<b>Summe</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>71</b>

<b>Häufigkeit der Nutzung</b>	<b>Chat</b>	<b>E-Mail</b>	
1 mal	11	17	28
2-5 mal	11	9	20
6-10 mal	5	5	10
11-20 mal	2	5	7
mehr als 20 mal	3	3	6
<b>Summe</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>71</b>

**Tabelle 4 und 5:** Dauer und Häufigkeit der Nutzung Chat/E-Mail

Tabelle 4 und 5 geben einen Überblick, wie häufig und über welchen Zeitraum Email- und Chat-Beratung genutzt wurden. Vor der Online-Beratung haben 21 (30%) schon professionelle Beratungsangebote in Anspruch genommen, 19 (27%) haben sich an Freunde oder Verwandte gewandt.

## Erwartungen an die Online-Beratung

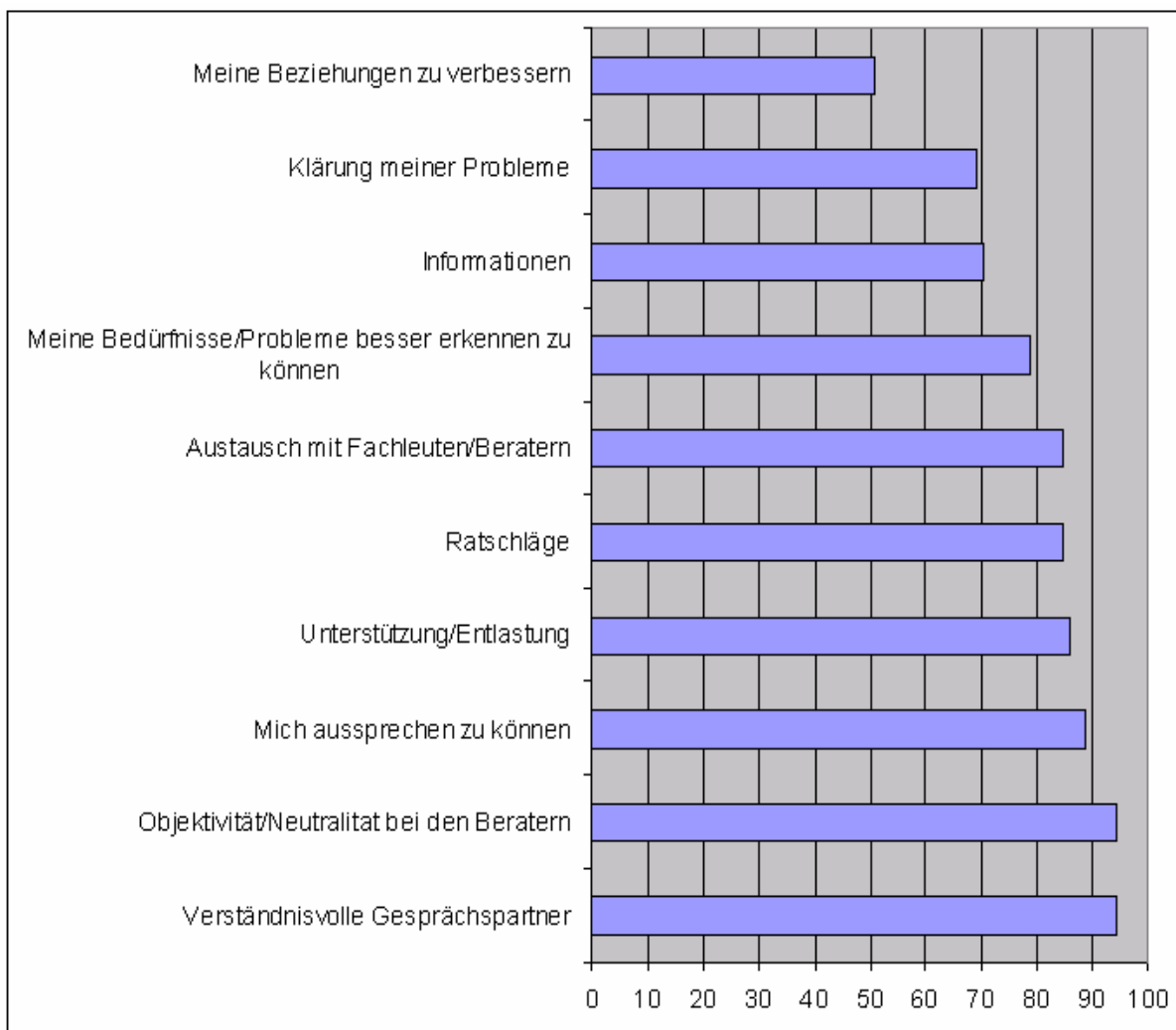
Von der Onlineberatung erwarte ich (Bitte Zutreffendes anklicken):

	Das trifft...			
	überhaupt nicht zu	kaum zu	überwiegend zu	vollkommen zu
Informationen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ratschläge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verständnisvolle Gesprächspartner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Austausch mit Fachleuten/Beratern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mich aussprechen zu können	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Objektivität/Neutralität bei den Beratern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Unterstützung/Entlastung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klärung meiner Probleme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mein Bedürfnisse/Probleme besser erkennen zu können	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meine Beziehungen zu verbessern	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anderes <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

In Tabelle 6 finden sich die Ergebnisse für die Befragten, die von B&L beraten wurden. Für die Auswertung wurden die eher ablehnenden und die eher zustimmenden Antworten jeweils zusammengefasst. Am wichtigsten sind den Beratern „Verständnisvolle Gesprächspartner“ und „Objektivität/Neutralität“.

	Überhaupt nicht/Kaum	Überwiegend/ Vollkommen
Informationen	29,5 %	70,5 %
Ratschläge	15,5 %	84,5 %
Verständnisvolle Gesprächspartner	5,6 %	94,4 %
Austausch mit Fachleuten/Beratern	15,5 %	84,5 %
Mich aussprechen zu können	11,2 %	88,8 %
Objektivität/Neutralität der Berater	5,6 %	94,4 %
Unterstützung/Entlastung	14,1 %	85,9 %
Klärung meiner Probleme	31,0 %	69,0 %
Bedürfnisse/Probleme besser erkennen zu können	21,1 %	78,9 %
Beziehungen verbessern	49,3 %	50,7 %

**Tabelle 6:** Erwartungen an die Online-Beratung (B&L, N=71)



**Abbildung 2:** Erwartungen an die Beratung (N=71, Angaben in Prozent für „überwiegend“ und „vollkommen“)

Dieses Ergebnis wird auch durch die Interviews gestützt:

„Na - ja, sie (die Berater – R. H.) sollten auf jeden Fall unvoreingenommen sein, eigentlich was einen guten Therapeuten ausmacht, dass er alles, was er da zu hören bekommt oder auf ihn zu kommt einfach annehmen kann und versucht, da das ja nicht eine laufende Therapie ist, eben in der Situation zu gucken, was ist da los, was kann ich jetzt machen und da hat sich schon deutlich...“ (I. 1)

„Also, ich hatte schon das Gefühl, so die Art, mich im Grunde hat tippen lassen und zwischendurch mal ein kleines Wort von sich gegeben hat, um zu bekunden, dass sie noch da ist, bei den Texten, die ich da produziert hatte, hatte schon das Gefühl, sie nimmt das alles sehr ernst. Und das hat mich auch animiert weiter zu schreiben, sie hat mich nicht unterbrochen, sie hat mich im Grunde nur ermutigt, weiter zu tippen.“ (I. 2)

„Für mich ist es sehr wichtig, dass er nicht drängelt, dass er mir den Freiraum gibt, den ich brauche und dass er auch akzeptiert, wenn ich sage, ich möchte das nicht.“ „Ich war bei drei verschiedenen Leuten. Das war keine Absicht, sondern das hat sich einfach so ergeben. Das waren dann auch unterschiedliche Beziehungen, also, mit dem per Mail war das ganz eng, weil ich mich auch sicher gefühlt habe über diese Mails, weil ich auch viel erzählt habe. Dann bei dem Anderen war das kühl und distanziert, weil der von Anfang an darauf herumgeritten ist, ich soll eine Therapie machen, im Chat, der hat mich voll bedrängt und ich wollte das nicht. Ich hatte mich gerade in den Chat hineingetraut und dann hat der mich so doll bedrängt und es muss auf jeden Fall sein - und ich schaffe das alleine nicht - und er würde sich Sorgen machen um mich, das war überhaupt nicht mein Stil.“



Er kann ja auch nichts dafür, aber er war auf mich überhaupt nicht zugeschnitten. Und sie war dann wieder ganz freundlich, sie war ganz nett.“ (I. 3)

„Einfühlungsvermögen, dass sie versuchen, sich in eine Situation hineinzudenken und eben nicht nur irgendwelche allgemeine Ratschläge geben, so nach dem Motto, wenn jemand dies oder das macht, dann muss man das so sagen. Da muss einfach auch Flexibilität und Sensibilität da sein.“ (I. 4)

„Ich denke, dass die Berater gut sind, wenn es jetzt auch nur über den PC ist, dass sie trotzdem sehen, dass dahinter ein Mensch steckt oder sitzt, sie sind sehr verantwortungsbewusst, offen, egal mit welchen Problemen man ankommt, die hören zu oder lesen mit und die nehmen sich Zeit.“ (I. 5)

„Einfach von der Art her, wie sie geschrieben hat, wie sie auf das Problem eingegangen ist, verschiedene Fragen gestellt hat und ... Ich weiß zwar nicht mehr genau, wie sie es gemacht hat, aber sie hatte sich vorgestellt, ganz kurz, einfach so ein paar Tipps gegeben, wie sie das Gespräch anfangen würde und das war einfach eine gute Einleitung, das hat das Ganze so sympathisch gemacht.“ (I. 6)

„Er sollte auf alle Fälle zuhören und sich in den anderen hineinversetzen können.“ (I. 7)

„Also, ich hatte schon das Gefühl, dass sie sich dafür interessiert, was ich schreibe und dass sie auch darüber nachdenkt und mir versucht gute Antworten zu geben.“ „Das wichtigste wäre für mich, wenn ich den Eindruck hätte, der andere ist nicht ruhig oder nicht interessiert, dann würde ich schnell zum Ende kommen wollen.“ (I. 8)

In einem weiteren Schritt wurde überprüft, ob sich die Erwartungen von „Chattern“ und „Mailern“ unterscheiden. Hier gibt es zwei signifikante Unterschiede (Chiquadrat,  $p < .05$ ). Beratene per Email tendieren stärker als die Chatter dazu, „Informationen“ und „Ratschläge“ zu erwarten.

Überprüft wurde auch, ob sich die Erwartungen der Beratenen von B&L und der anderen Beratungsinstitutionen voneinander unterscheiden. Hier zeigt sich, dass die Beratenen der anderen Institutionen noch stärker den „Austausch mit Fachleuten/Beratern“ erwarten (zustimmend 92%). Das ist insofern plausibel, als die anderen Einrichtungen sich meist auf bestimmte Themen spezialisiert haben (Aids, Schwule, Drogen etc.) und daher naturgemäß häufiger mit Fragen konfrontiert sind, bei denen es um schlichte Informationen geht.

Über eine Faktorenanalyse wurde untersucht, inwieweit sich die Erwartungen zu übergeordneten Aspekten (Skalen) zusammenfassen lassen. Plausibel erscheint eine Dreifaktorenlösung:

1. *Erwartung, verstanden zu werden* (repräsentiert durch Verständnisvolle Gesprächspartner, Austausch mit Fachleuten/Beratern, Mich aussprechen zu können, Objektivität/Neutralität bei den Beratern, Unterstützung/Entlastung),
2. *Erwartung auf ein positives Ergebnis* (Klärung meiner Probleme, Mein Bedürfnisse/Probleme besser erkennen zu können, Meine Beziehungen zu verbessern) und
3. *Erwartung auf Informationen und Ratschläge.*

## Gründe für die Nutzung von Online-Beratung

**Wichtig für die Nutzung von Onlineberatung ist mir die (Bitte Zutreffendes anklicken):**

**Das trifft...**

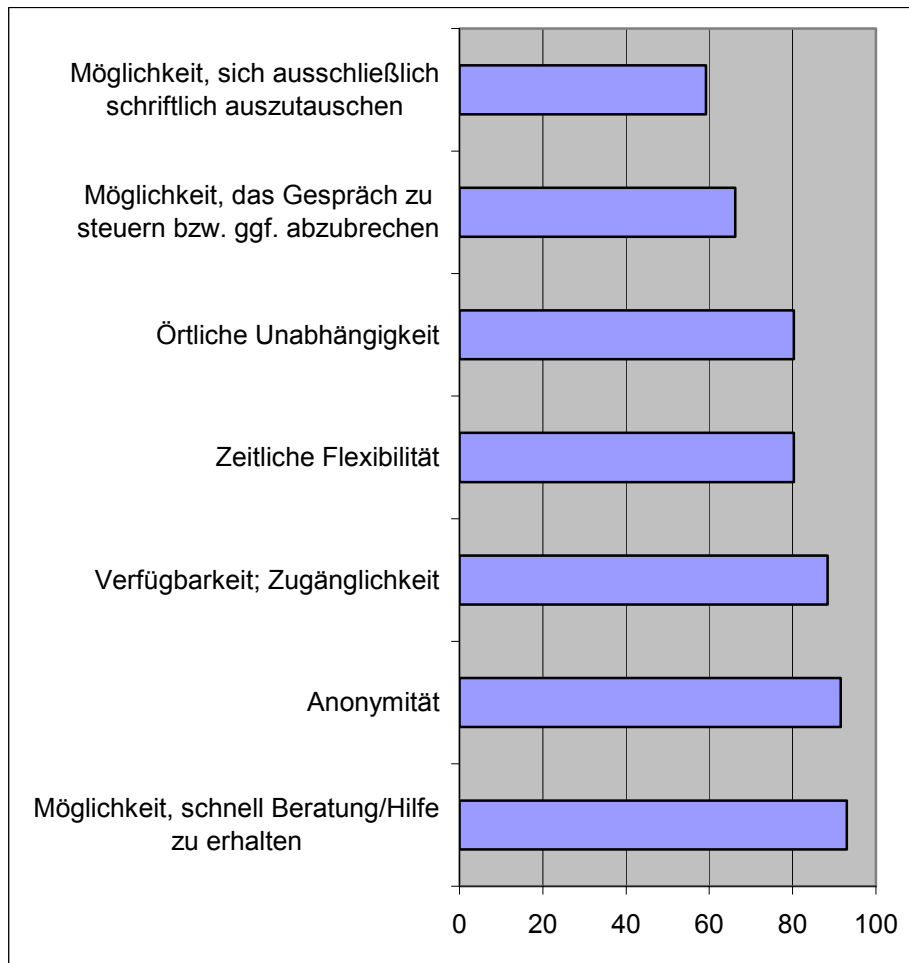
	überhaupt nicht zu	kaum zu	überwiegend zu	vollkommen zu
Zeitliche Flexibilität	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Örtliche Unabhängigkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verfügbarkeit; Zugänglichkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anonymität	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Möglichkeit, das Gespräch zu steuern bzw. ggf. abubrechen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Möglichkeit, sich ausschließlich schriftlich auszutauschen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anderes <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Die wichtigsten Gründe für die Nutzung der Online-Beratung sind die „Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten“, die „Anonymität“ und die „Verfügbarkeit; Zugänglichkeit“ (siehe Tabelle 7).

	<b>Überhaupt nicht/Kaum</b>	<b>Überwiegend/ Vollkommen</b>
Zeitliche Flexibilität	19,7 %	80,3 %
Örtliche Unabhängigkeit	19,7 %	80,3 %
Verfügbarkeit; Zugänglichkeit	11,6 %	88,4 %
Anonymität	8,5 %	91,5 %
Möglichkeit, das Gespräch zu steuern bzw. ggf. abubrechen	33,8 %	66,2 %
Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten	7,0 %	93,0 %
Möglichkeit, sich ausschließlich schriftlich auszutauschen	40,8 %	59,2 %

**Tabelle 7:** Gründe für die Nutzung von Online-Beratung (B&L, N=71)

Die folgende Abbildung verdeutlicht noch einmal die Bewertung der Ratsuchenden hinsichtlich der Gründe, eine Online-Beratung zu kontaktieren. Bei diesen Gründen gab es im übrigen keinerlei signifikante Unterschiede zwischen B&L und der Vergleichsgruppe.



**Abbildung 3:** Gründe für die Nutzung von Online-Beratung (N=71, Prozentzahlen für „überwiegend“ und „vollkommen“)

Wenden wir uns nun nochmals der Email und Chat-Beratung im Detail zu. Zwischen „Mailern“ und „Chattern“ zeigen sich drei bezeichnende Unterschiede: Den Mailern ist die „Schriftlichkeit“, die „Möglichkeit, das Gespräch zu steuern bzw. abubrechen“ und die „Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten“ wichtiger als den Chattern. Die Ursache für den letzten Unterschied ist wahrscheinlich darin zu sehen, dass die Beratenen sich für einen Chat-Termin in der Regel anmelden müssen, eine Mail können sie dagegen schreiben, wenn ihnen gerade danach ist.

Auch hier wurde wieder der Frage nachgegangen, inwieweit sich die Gründe zu übergeordneten Aspekten zusammenfassen lassen. Es ergeben sich zwei gut zu interpretierende Faktoren:

1. *Verfügbarkeit* (Zeitliche Flexibilität, Örtliche Unabhängigkeit, Verfügbarkeit; Zugänglichkeit, Möglichkeit, schnell Beratung/Hilfe zu erhalten) und
2. *Kontrolle* (Anonymität, Möglichkeit, das Gespräch zu steuern bzw. ggf. abubrechen, Möglichkeit, sich ausschließlich schriftlich auszutauschen).

Aus den Interviews:

„Bei mir hat es so lange gedauert, bis ich den Mut gefunden habe, zu jemandem zu gehen, und das dauerte dann noch mehrere Monate bis ich über meine Probleme sprechen konnte, deswegen ist diese Anonymität sehr gut.“ (I. 1)

„Für mich hätte ein realer Kontakt eher eine Masse eingeschränkt. So einfach sich zu beschreiben und sich mitzuteilen, das ging ganz gut und ich glaube jemanden gegenüber zu sitzen, sei-

ne Mimik da zu sehen und ihm in die Augen zu gucken und wirklich eine reale Situation zu erfahren, das wäre für mich in diesem Moment ganz furchtbar gewesen. Weil ich glaube, ich hätte ich in dem Moment oder halt auch meine Erfahrungen und mein Auftreten in der Beratungsstelle oder in der Therapie hinterher, ich hätte mich wahnsinnig in Grund und Boden geschämt. Mich da so zu öffnen, einer realen Person gegenüber - und dieses Gefühl hatte ich während des Chats überhaupt nicht, weil das doch eher nüchterner und sachlicher ist, so ohne den persönlichen Kontakt.“ (I. 2).

„Bei mir war es damals so, wenn es um dieses Thema ging, habe ich es nur über das Internet gemacht.“ „...es ist viel einfacher, weil man es nur hintippen muss und man hat eine wahnsinnige Distanz zu den Worten, ich konnte alles hinschreiben, ohne dass es mich betroffen hätte, es waren kalte Worte und Worte die ich heute fast noch nicht aussprechen kann, die konnte ich damals einfach hinschreiben.“ (I. 3)

„Gut, durch die Anonymität ist es ja auch einfacher, weil man ja eigentlich nicht will, dass das Problem, was man hat, dann allgemein bekannt wird.“ (I. 4)

„Für mich war das Besondere, dass eine gewisse Anonymität da war, teilweise ein gewisses Sicherheitsgefühl, es ist anders als wenn man jetzt jemanden direkt gegenüber sitzt. Ich habe mich auch total verstanden gefühlt, da hat sich auch ein Vertrauensverhältnis aufgebaut.“ (I. 5)

„Im Vordergrund stand die Schnelligkeit der Beratungseinrichtung, dass man eben nicht lange über Krankenkassen und Ärzte gehen muss, um zum Therapeuten zu kommen, sondern auf einzelne Fragen recht schnell Antworten zu bekommen, die Anonymität stand da nicht so im Vordergrund. (I. 6)

„Ich gehe jetzt mittlerweile zum Arzt hier, aber da kommt nichts dabei heraus. In den drei Gesprächen habe ich schon das Dreifache erzählt, als ich dem Arzt erzähle, weil das eben anonym war.“ „Nein, der (schriftliche Kontakt – R. H.) schränkt mich gar nicht ein. Mich schränkt es eher ein, wenn ich darüber reden soll.“ „Ja, weil es anonym ist und ich auch mal etwas sagen kann, was ich ja, wenn ich zum Arzt gehe, nicht mache.“ (I. 7)

„Es ist schwierig für mich zu schreiben, ich drücke mich lieber verbal aus, es ist zeitaufwendiger und es ist unpersönlicher.“ „Weil man so damit beschäftigt ist, sich jemanden vorzustellen, das lenkt ab, man weiß auch nicht, ist er gelangweilt oder interessiert, was macht er gerade, sitzt er nur da und guckt auf den Bildschirm oder hat er womöglich noch andere, mit denen er spricht.“ (I. 8)

Fast alle Interviewten äußern sich erstaunlich positiv über die Online-Beratung. Nicht erwartet worden war, dass gerade die vermeintlichen Einschränkungen in Form des Zwangs zur Schriftlichkeit und der indirekten Kommunikation ohne Blickkontakt von manchen gerade als sehr positiv erlebt werden. Lediglich der Interviewte 8 sagt, dass ihm das persönliche Gespräch lieber gewesen wäre.

## Beurteilung des Beraters

**Der Berater war/ist für mich:**

Das trifft...

	überhaupt nicht zu	kaum zu	überwiegend zu	vollkommen zu
Sympathisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vertrauenerweckend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Engagiert	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
verständnisvoll/einfühlsam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fachlich kompetent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verständlich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geduldig, hatte Zeit für mich	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anderes <input style="background-color: #00FFFF; border: 1px solid black;" type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

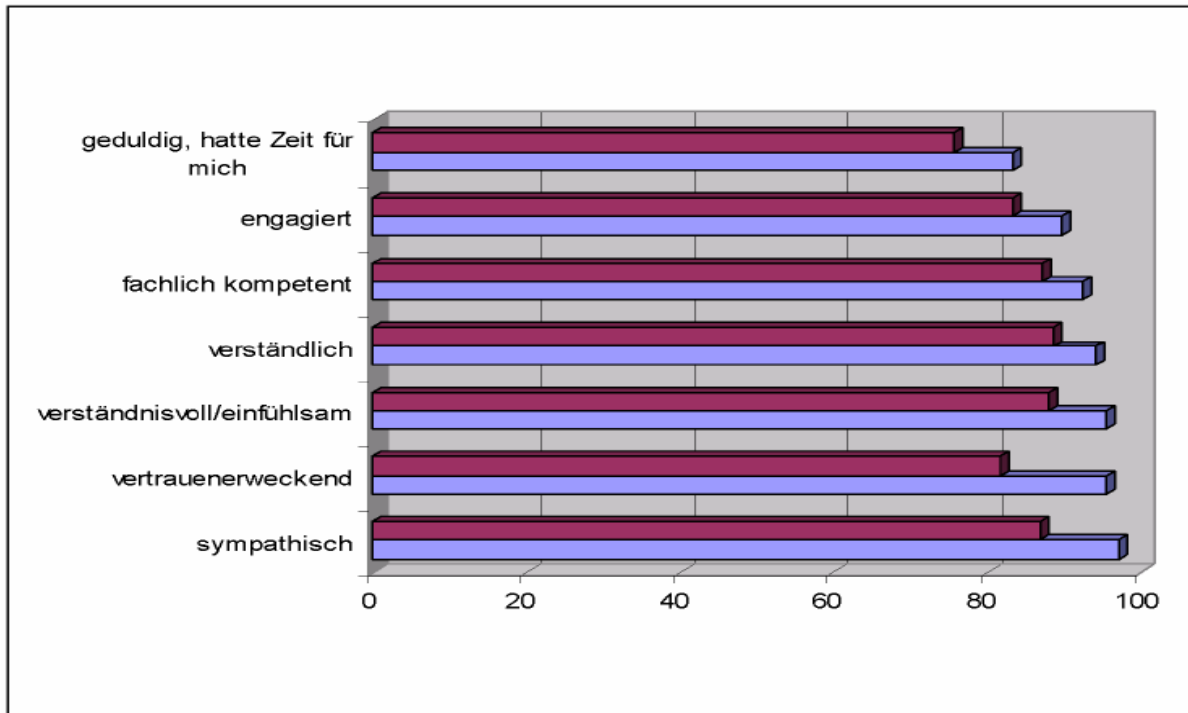
Tabelle 8 zeigt den Vergleich der Beraterbeurteilung zwischen B&L und den anderen Institutionen. Über alle Items hinweg werden die Berater von B&L positiver beurteilt als die der anderen Institutionen. Bis auf eine Ausnahme sind diese Unterschiede statistisch signifikant (Berechnet mit Chi-Quadrat).

Der Vergleich zwischen Email- und Chat-Beratung, zeigt, dass die Ertere etwas positiver beurteilt wird. Dieser Unterschied war jedoch so gering, dass er in keinem Fall statistisch signifikant war.

Da die Items dieses Fragenkomplexes alle sehr hoch miteinander korrelieren, können die Beurteilungen zu einer Skala zusammengefasst werden (faktorenanalytisch ergab sich ein Faktor), dessen Reliabilität als sehr hoch betrachtet werden kann (Cronbach's  $\alpha = .93$ ). Für B&L ergibt sich ein Mittelwert von 25,29 ( $s = 3,68$ ), für die Berater der anderen Institutionen 22,11 ( $s = 4,80$ ). Auch dieser Unterschied ist statistisch hochsignifikant (berechnet mit T-Test für unabhängige Stichproben).

	Beratung & Lebenshilfe		Andere Anbieter		p
	Überhaupt nicht/Kaum	Überwiegend/Vollkommen	Überhaupt nicht/Kaum	Überwiegend/Vollkommen	
Sympathisch	3,0 %	97,0 %	13,2 %	86,8 %	.000**
Vertrauenerweckend	4,5 %	95,5 %	18,3 %	81,7 %	.000**
Engagiert	10,3 %	89,7 %	16,6 %	83,4 %	.004**
Verständnisvoll/einfühlsam	4,5 %	95,5 %	12,1 %	87,9 %	.001**
Fachlich kompetent	7,5 %	92,5 %	12,9 %	87,1 %	.023*
verständlich	6,0 %	94,0 %	11,5 %	88,5 %	.053
Geduldig, hatte Zeit für mich	16,7 %	83,3 %	24,5 %	75,5 %	.045*

**Tabelle 8:** Die Beurteilung des Beraters im Vergleich zwischen B&L und anderen Beratungsinstitutionen (Angaben in Prozent - Trifft „überhaupt nicht“ und „kaum“ zu sowie Trifft „überwiegend“ und „vollkommen“ zu wurden jeweils zusammengefasst – p ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Unterschied zufällig ist, \*\* <1%, \* <5%)



**Abbildung 4:** Beurteilung des Beraters im Vergleich zwischen B&L (blauer/unterer Balken) und anderen Beratungsinstitutionen (roter/oberer Balken). Angaben in Prozent: Trifft „überhaupt nicht“ und „kaum“ zu sowie Trifft „überwiegend“ und „vollkommen“ zu wurden jeweils zusammengefasst.

## Beurteilung der Beratung

### Beurteilung der Onlineberatung:

	Das trifft...			
	überhaupt nicht zu	kaum zu	überwiegend zu	vollkommen zu
Ich bin mit der Beratung zufrieden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Beratung hat mir sehr geholfen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Probleme, mit denen ich mich an die Beratung gewandt habe, sind inzwischen weniger belastend	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innerhalb der Beratung konnte ich die Probleme ansprechen, die mir wichtig waren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich fühlte mich verstanden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich hatte das Gefühl, dass man sich Zeit für mich nahm	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die in der Beratung gegebenen Informationen waren s. gut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Ratschläge bzw. Informationen konnte ich umsetzen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nach der Beratung fühlte ich mich besser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aufgrund der Online-Beratung werde ich andere Beratungs-/Therapieangebote in Anspruch nehmen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich würde mich wieder an die Online-Beratung wenden, wenn neue Probleme auftauchen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Online-Beratung werde ich weiterempfehlen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Online-Beratung hat mir so weit geholfen, dass ich keine weitere Hilfe benötige	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Anderes <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Die Tabellen 9.1 - 9.3 zeigen die Ergebnisse bezüglich der Zufriedenheit und den Effekten der Online-Beratung sowie eine Einschätzung der "Beratervariablen" im Vergleich zwischen B&L und den anderen Beratungsinstitutionen. Überwiegend gibt es signifikante Unterschiede: Die Beratung (und die Berater) von B&L wird positiver beurteilt. Zu den Kriterien "Allgemeine Zufriedenheit", "Erneute Kontaktaufnahme" und "Weiterempfehlung" (Tabelle 9.1) ergibt sich folgende Antwortverteilung (Angaben in Prozent - "Trifft überhaupt nicht zu" und "kaum zu" sowie "Trifft überwiegend" und "vollkommen zu" wurden jeweils zusammengefasst – p ist die Wahrscheinlichkeit, dass der Unterschied zufällig ist):

	<b>Beratung &amp; Lebenshilfe</b>		<b>Andere Beratungsanbieter</b>		<b>p</b>
	<b>Überhaupt nicht/Kaum</b>	<b>Überwiegend/Vollkommen</b>	<b>Überhaupt nicht/Kaum</b>	<b>Überwiegend/Vollkommen</b>	
Ich bin mit der Beratung zufrieden	17,6 %	82,6 %	17,1 %	82,9 %	.000 <sup>1</sup>
Ich würde mich wieder an die Online-Beratung wenden, wenn neue Probleme auftauchen	24,6 %	75,4 %	11,0 %	89,0 %	.015
Online-Beratung werde ich weiterempfehlen	17,0 %	83,0 %	14,1 %	85,9 %	n.s.

**Tabelle 9.1:** Zufriedenheit mit der Beratung

Nur ca. 15 % würde die Online-Beratung nicht weiterempfehlen; ein ausgesprochen hoher Akzeptanzwert. Im übrigen ergaben sich bei keinem der dargestellten Antwortsets signifikante Unterschiede zwischen den Beratungsformen Chat bzw. E-Mail.

Die folgende Tabelle verweist auf die positiven kurz- wie langzeitigen Effekte, die die Ratsuchenden hinsichtlich der beraterischen Interventionen angaben.

	<b>Beratung &amp; Lebenshilfe</b>		<b>Andere Beratungsanbieter</b>		<b>p</b>
	<b>Überhaupt nicht/Kaum</b>	<b>Überwiegend/Vollkommen</b>	<b>Überhaupt nicht/Kaum</b>	<b>Überwiegend/Vollkommen</b>	
Die Beratung hat mir sehr geholfen	27,9 %	72,1 %	37,6 %	62,4 %	.002
Die Probleme, mit denen ich mich an die Beratung gewandt habe, sind inzwischen weniger belastend	46,3 %	53,7 %	53,2 %	46,8 %	.012
Die Ratschläge bzw. Informationen konnte ich umsetzen	30,7 %	69,3 %	54,6 %	45,4 %	.044
Nach der Beratung fühlte ich mich besser	24,6 %	75,4 %	30,6 %	69,4 %	.067
Aufgrund der Online-Beratung werde ich andere Beratungs-/Therapieangebote in Anspruch nehmen	68,7 %	31,3 %	50,7 %	49,3 %	n.s.
Die Online-Beratung hat mir so weit geholfen, dass ich keine weitere Hilfe benötige	65,1 %	34,9 %	79,1 %	20,9 %	n.s.

**Tabelle 9.2:** Effekte der Beratung

<sup>1</sup> Obwohl die Werte fast identisch erscheinen, ist der Unterschied doch hoch signifikant, weil bei B&L 58,8% dem Item vollkommen zustimmen, während bei den anderen Institutionen nur 25,0% vollkommen zustimmen

Immerhin fast 50% der Klienten gaben an, Probleme, die innerhalb der Online-Beratung bearbeitet wurden, zum Zeitpunkt der Befragung als weniger belastend zu empfinden.

Die nächste Tabelle gibt Aufschluß über die Klienteneinschätzungen hinsichtlich beraterbezogener Kompetenzen (Verständnis, Zeit lassen etc.).

	Beratung & Lebenshilfe		Andere Beratungsinst.		p
	Überhaupt nicht/Kaum	Überwiegend/Vollkommen	Überhaupt nicht/Kaum	Überwiegend/Vollkommen	
Innerhalb der Beratung konnte ich die Probleme ansprechen, die mir wichtig waren	13,6 %	86,4 %	23,2 %	76,8 %	.044
Ich fühlte mich verstanden	12,1 %	87,9 %	20,8 %	79,2 %	n.s.
Ich hatte das Gefühl, dass man sich Zeit für mich nahm	18,2 %	81,8 %	29,2 %	70,8 %	n.s.
Die in der Beratung gegebenen Informationen waren sehr gut.	10,8 %	89,2 %	22,8 %	77,2 %	.011

**Tabelle: 9.3:** Kompetenz des Beraters

Zwischen 80 - 90 % der Befragten äußern sich zufrieden - die Berater sind verständnisvoll, informiert und geduldig. Darüber hinaus gestalten sie die Kontakte kommunikationsfördernd und problemorientiert.

Auch über die Items dieses Fragenkomplexes wurde eine Faktorenanalyse gerechnet, es ergeben sich zwei gut zu interpretierende Faktoren:

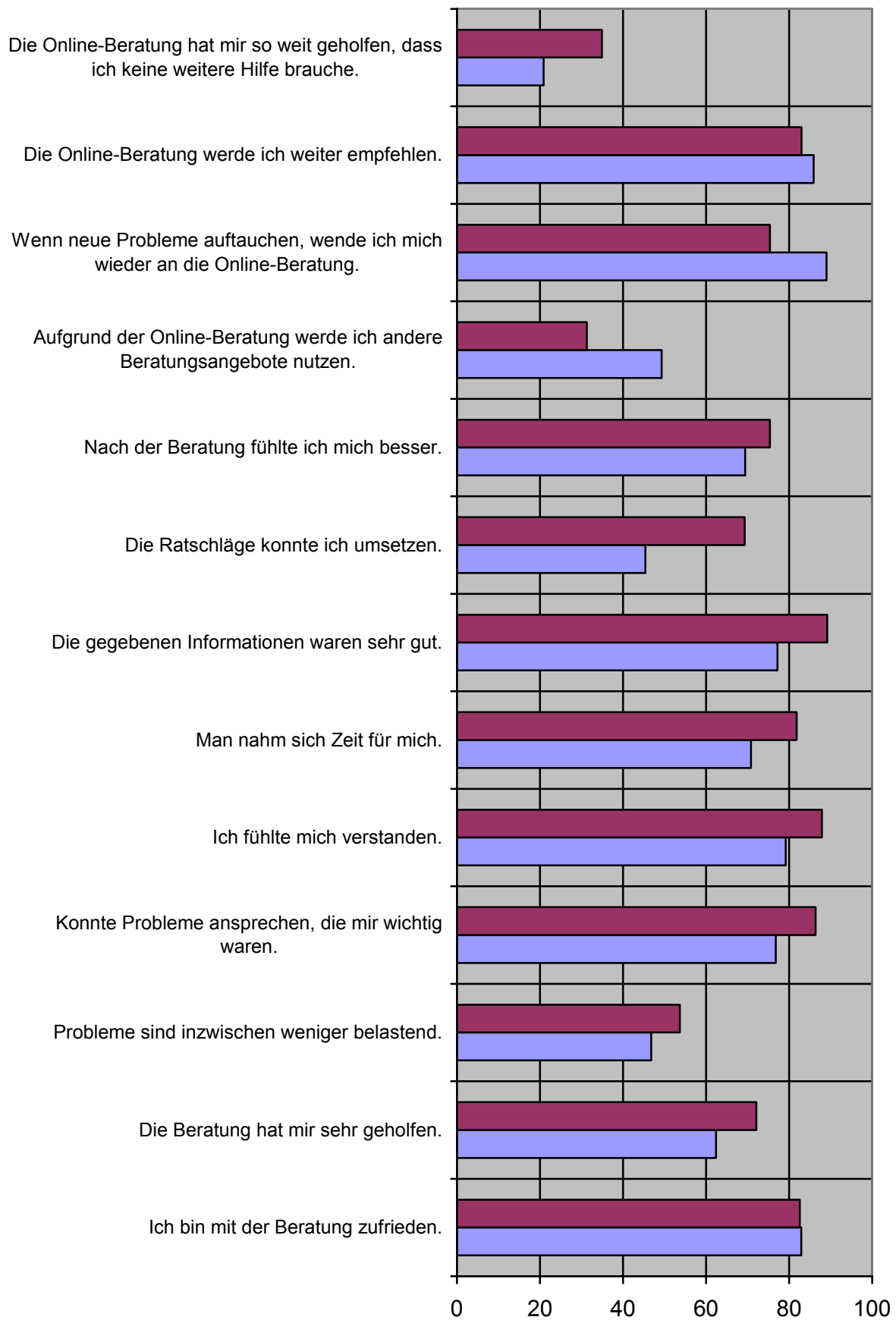
1. *Zufriedenheit und*
2. *Erfolg.*

Zu letzterem gehören die Items „Die Probleme, mit denen ich mich an die Beratung gewandt habe, sind inzwischen weniger belastend“, „Die Ratschläge bzw. Informationen konnte ich umsetzen“ und „Die Online-Beratung hat mir so weit geholfen, dass ich keine weitere Hilfe benötige“. Alle übrigen Items lassen sich mit einer Ausnahme dem Faktor Zufriedenheit zuordnen. Die Ausnahme bildet das Item „Aufgrund der Online-Beratung werde ich andere Beratungs-/Therapieangebote in Anspruch nehmen“, was insofern plausibel ist, weil die Zustimmung aus zwei Gründen erfolgen kann, zum Einen können andere Angebote in Erwägung gezogen werden, weil die Online-Beratung nicht erfolgreich war zum Anderen kann dieser Schritt aber auch erfolgen, weil durch die erfolgreiche Online-Beratung der Weg zur Inanspruchnahme anderer Angebote geebnet wurde.

Wie bei der Beurteilung des Beraters ergeben sich auch bei der Einschätzung der Beratung signifikante Unterschiede zwischen B&L und den anderen Institutionen (berechnet mit T-Test für unabhängige Stichproben). Die durch B&L Beratenen sind zufriedener ( $p < .05$ ) und schätzen den Erfolg höher ein ( $p > .01$ ).

Die Abbildung 5 illustriert noch einmal diese statistischen Aussagen.





**Abbildung 5:** Die Beurteilung der Beratung im Vergleich zwischen B&L und anderen Beratungsinstitutionen (Angaben in %, Kategorien "Trifft zu" und "Trifft überwiegend zu" wurden zusammengefasst; oberer Balken - B&L, unterer Balken - Andere Beratungsstellen)

### Aus den Interviews:

„Es hat mich jedes Mal schon über die Krise gebracht, das war schon o.k., ich konnte mich dann beruhigen und gegen Ende war ich eigentlich auch gut abgelenkt. Mehr wollte ich eigentlich auch nicht haben. (I. 1)

„Nach diesem Beratungs-Chat hatte ich schon das Gefühl, dass etwas Druck raus war, ich hatte geschrieben, hatte ein Feedback und es ging mir danach auch schon besser, ich fühlte mich schon erleichtert.“ „Mir hat es wirklich viel gebracht, mir ging es danach besser, weil es für mich der erste Schritt war ...“ (I. 2)

(Frage: Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung?) „Ja, auf jeden Fall.“ „Es ist immer noch nicht ganz gelöst das Problem, aber es war wirklich...“ (I. 3)

„Es hat mir halt eine Lösungsmöglichkeit aufgezeigt.“ (I. 4)

(Frage: Sind Sie zufrieden mit den Beratern?) „Ja, sehr zufrieden.“ „Ich hatte dadurch den Mut mir letztes Jahr eine neue Therapeutin zu suchen. Das hätte ich alleine nicht geschafft. Ich sehe jetzt viele Dinge anders oder kann anders damit umgehen. Also, es hat sich einiges gebessert.“ (I. 5)

„Ich war sehr zufrieden mit der Beraterin. Diese Fragen, die ich beantwortet haben wollte, ich habe Tipps bekommen, ich war voll und ganz zufrieden.“ (I. 6)

„Überhaupt, dass ich geredet habe und ganz am Ende vom Lied bin ich ja daraufhin auch zum Arzt gegangen. Ich habe es eingesehen, dass mir nichts anderes übrig bleibt. Und da war ich zufrieden, dass es so gelaufen ist, wie es war.“ (I. 7)

„Ja, ich war zufrieden, aber ich war nicht unbedingt befreit so von... Es hat mich angeregt über einige Dinge anders nachzudenken, aber es war jetzt nicht so, dass ich das Gefühl hatte... Es hätte noch mehr passieren müssen, dann hätte ich sagen können, es hat mir richtig geholfen... „ (I. 8)

## ***Ergebnisse zur qualitativen Erhebung (Leitfadeninterviews)***

### **Vorgehensweise**

#### **Untersuchungsplanung**

Im qualitativen Teil der Studie soll das individuelle und subjektive Erleben in Bezug auf die Onlineberatung exploriert werden. Bei den Interviews geht es darum, die Vielzahl der Erfahrungen, Einschätzungen und Einstellungen, die mit der Onlineberatung in Zusammenhang stehen, in einer möglichst großen Breite abzubilden.

Um den Bezug zu den in der Planung der Evaluation formulierten Fragestellungen zu gewährleisten, wurde zur Durchführung der Interviews ein Leitfaden entwickelt, der Fragen zu den interessierenden Evaluationsaspekten enthält. Die Gesprächsführung orientiert sich in halbstandardisierter Form an diesem Leitfaden, soll dabei jedoch auch flexibel und offen genug sein, um neue nicht berücksichtigte Aspekte zuzulassen. Die Länge des Leitfadens wurde so bemessen, dass alle Fragen innerhalb von 30-45 Minuten beantwortet werden können.

#### **Gewinnung der Interviewteilnehmer**

Die Suche nach Gesprächsteilnehmern erfolgte im Zusammenhang mit dem Aufruf sich an der Onlineumfrage zu beteiligen.

Die Resonanz war zwar groß, jedoch grenzte sich der Kreis potenzieller Interviewpartner ein, da die Beratung bei B&L stattgefunden haben sollte. In einer email wurden die Interessenten gebeten Angaben über ihr Alter, Geschlecht, den Familienstand, das Bundesland, die Beratungseinrichtung und ob die Beratung per email oder Chat stattgefunden habe, zu machen.

Ein großer Teil der Angeschriebenen hatte sich von anderen Institutionen, die unter [www.das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de) eingetragen sind, Rat eingeholt bzw. konnte zur Einrichtung keine genaue Angabe mehr machen.

Aufgrund der geringen Anzahl verbleibender potenzieller Interviewpartner wurde die Auswahl stark eingeschränkt. Die ausschließlich weiblichen Teilnehmer im Alter zwischen 23 und 42 Jahren sind zu gleichen Teilen ledig bzw. verheiratet. Etwa die Hälfte lebt mit Kindern in einem Haushalt zusammen. Die Anzahl der Besuche bei der Onlineberatung liegt zwischen einmaliger Beratung und einer regelmäßigen Beratung über drei Jahre.

#### **Untersuchungsdurchführung und Auswertung**

Insgesamt wurden neun Interviews telefonisch durchgeführt und mit Tonband aufgezeichnet. Diese Befragung beinhaltet eine Anonymität und Distanz, die in etwa den im Internets bzw. der Onlineberatung herrschenden Bedingungen entspricht und den Wünschen der Befragten entgegenkommt. Eine solche telefonische Befragung vermindert den Aufwand, da Personen aus insgesamt sechs verschiedenen Bundesländern zu interviewen waren.

Zur Auswertung der Ergebnisse wurden die Interviews zunächst transkribiert, so dass sie als vollständiger Fließtext vorlagen. Im nächsten Schritt wurden die Aussagen auf der Grundlage des Leitfadens geordnet und gegliedert sowie Kategorien entwickelt. Da diese Untersuchung einen explorativen Charakter hat, sollen typische Erfahrungsmuster und Einstellungen herausgearbeitet werden. Zur Erfassung der verschiedenen Facetten des Forschungsbereiches werden aber auch einzelne oder den anderen widersprechende Aussagen betrachtet.

## Inhaltsanalyse der Interviews

### Kontaktaufnahme

Zur Bewertung der in den Interviews geäußerten Ansichten muss zunächst kurz der Anlass und der Beginn der beschriebenen Beratungen erläutert werden.

Der Anlass war in acht von neun Fällen ein konkretes, akutes Hilfeersuchen, das teils dringende Bedürfnis sich mit jemandem auszutauschen und die Suche nach Rat oder Anregung. Nur in einem Fall (Interview Nr. 8) handelt es sich zwar ebenfalls um eine konkrete Anfrage, der Zeitpunkt war dabei jedoch nebensächlich. Die Motive für die Beratung, die Probleme der Interviewpartner waren unterschiedlichster Art und reichten von dem Gedanken an Selbsttötung, -verletzung bis zum Verarbeiten von Missbrauch oder dem Tod einer nahe stehenden Person. In den meisten Fällen war der Anlass eine akute Krise, aber die Online-Beratung wurde auch wegen Informationen z. B. zu religiösen Fragen angewählt.

Die Wahl der Beratung via Internet wurde von den Interviewpartnerinnen bewusst gewählt aus Gründen, die weiter unten genauer beschrieben werden.

In diesem Zusammenhang ist auch zu erwähnen, dass die örtliche Ungebundenheit des Mediums Internet für die Interviewten offenbar so selbstverständlich ist, dass sie kaum (einzig in Interview Nr. 4, Zeile 94) für erwähnenswert befunden wird. Zumindest die befragten Ratsuchenden dürften zudem ausnahmslos über einen eigenen, ungestörten Zugang verfügen.

Die Inanspruchnahme von B&L ergab sich zumeist nicht gezielt, nur vereinzelt wurde der Hilfesuchende konkret gerade auf diese Institution hingewiesen bzw. wählte diese, weil er sich hier am besten angesprochen fühlte.

### Erwartungen an die Online-Beratung

Die Erwartungen an die Online-Beratung sind zunächst dieselben, die wohl für alle Formen von Hilfsangeboten gelten. Das ist in erster Linie ein geduldiger Zuhörer, der kompetenten Rat weiß und konkrete Anregungen geben kann.

Für einen großen Teil der Interviewten ist allerdings besonders wichtig, dass es für sie einfacher und angenehmer ist, sich schriftlich auszudrücken als mündlich. So beschreibt Interviewpartnerin 3: „... ich konnte halt alles hinschreiben, ohne dass es mich betroffen hätte“ (I. 3, Z. 204) und Interviewpartner 5: „... mir fällt das Schreiben in dem Sinn doch leichter“ (I. 5, Z. 71). Das Schreiben bedeutet für die Befragten eine reflektiertere Auseinandersetzung mit dem Problem und bereits eine gewisse Distanz zu der eigenen Situation. Geschriebenes kann vor der Übermittlung noch einmal überdacht werden, Gesprochenes ist sofort beim Gegenüber.

Ein weiterer Grund für den Kontakt zur Online-Beratung ist ein durch das Angebot im direkten Umfeld nicht abgedecktes Problem. Zum einen kann der eigene Therapeut im Moment nicht verfügbar sein (Interviewpartnerin 1) oder die Ratsuchende mit eben diesem Probleme haben. Eventuell sieht sie auch einfach kein entsprechendes Angebot, da sie eine Lösung in ihrer Umgebung bereits ausführlich diskutiert hat und Anstöße von außen wünscht (Interviewpartnerin 8) oder keine professionellen Hilfsangebote kennt (Interviewpartnerin 4).

Von einer Online-Beratung wird auch die schnelle unmittelbare Hilfe ohne lange Behörden- bzw. Antragswege erwartet (Interviewpartnerin 6).

Abgesehen von den bislang geschilderten Faktoren ist der Besuch einer Online-Beratung von Erwartungen der Hilfesuchenden geprägt, wie man sie bei anderen Beratungsinstitutionen bzw. -formen nicht voraussetzen kann. Dies betrifft vor allem die durch das Medium bedingte Anonymität, die beim face-to-face Kontakt ausgeschlossen ist. Auch die Möglichkeit, sich jederzeit selbstbestimmt aus dem Gespräch

zurückziehen zu können, erscheint bei der Online-Beratung leichter als im persönlichen Gespräch. Aufgrund der ständigen Zugriffsmöglichkeit im Internet wird zudem eine ständige Verfügbarkeit erwartet und somit eine schnelle, unmittelbare Hilfe.

Im Unterschied zu anderen Beratungsformen (z.B. auch einer telefonischen) wird zudem eine größere Distanz und daraus resultierend eine emotionsärmere Beratung erwartet.

## Bewertung der Online-Beratung durch die Interviewpartnerin

Nach den Gründen für die Wahl der Online-Beratung wurden die Interviewpartnerinnen nach ihrer Meinung über die erfolgten Gespräche befragt. Inwieweit wurden die Erwartungen erfüllt und wie wird eine Online-Beratung bewertet? Die diesbezüglichen Aussagen werden im Folgenden unter den einzelnen betreffenden Aspekten beschrieben.

### **Anonymität**

Die in dem Medium Internet leicht erreichbare Anonymität wird von den Interviewpartnern nahezu einhellig als Vorteil und wichtiger Grund für die Nutzung der Online-Beratung angesehen.

Einzig für Interviewpartnerin 8 war dies eher unangenehm, „weil man so damit beschäftigt ist, sich jemanden vorzustellen, das lenkt ab, ... man weiß auch nicht, ist er gelangweilt oder ...“ (I. 8, Z. 125, 126).

Dahingegen ist die Anonymität für Interviewpartnerin 7 sogar so wichtig, dass sie im Beratungs-Chat nicht einmal ihre Herkunftsregion angeben wollte, als sie einige Anlaufadressen erhalten sollte.

Zumindest für den Einstieg, den ersten Besuch der Online-Beratung ist die Anonymität sehr wichtig, dies setzt offenbar die Hemmschwelle herab. Es entsteht ein Gefühl der Sicherheit (Interviewpartnerin 5, Z. 57), verdrängt Unbehagen und Beklemmung und schafft ein Vertrauensverhältnis von Beginn an. So sagt z. B. Interviewpartnerin 7, sie hätte in den Gesprächen „...schon das dreifache erzählt, als ich dem Arzt erzähle, weil das eben anonym war“ (I. 7, Z. 97,98). Ähnliches meint auch Interviewpartnerin 2, wenn sie sagt, dass es ihr zur damaligen Zeit allein unmöglich gewesen sei, weil sie sich „... wahnsinnig in Grund und Boden geschämt“ (I. 2, / 336, 337) hätte oder Interviewpartnerin 9, die sich „... nicht so biegen...“ und „... verstecken...“ muss (I. 9, Z. 322).

Im weiteren Verlauf der Beratung, d. h. bei weiteren Terminen, wird jedoch das Bedürfnis nach Anonymität vor allem bei den regelmäßig Rat suchenden meist geringer. Interviewpartnerin 3 gibt sogar nach einem Jahr ein Stück Anonymität auf und geht von einer Beratung per Chat in eine telefonische über.

### **Verfügbarkeit**

Die stete Verfügbarkeit der Online-Beratung wird von den Befragten zumeist als sehr wichtig bezeichnet. Dies liegt mit Sicherheit auch an dem Medium Internet, auf das man jederzeit zugreifen kann. Auch vermittelt die Bezeichnung „Online-Beratung“ eine dauernde Bereitschaft und Verfügbarkeit.

Bei solchen Prämissen fallen hier Verzögerungen viel mehr ins Gewicht und werden von den Interviewpartnern dementsprechend immer wieder kritisiert. Dies gilt vor allem für die teils lange Zeit, die in der E-Mail-Beratung zwischen Frage und Beantwortung vergeht.

Bezüglich der Chat-Beratung wird ein größeres Terminangebot mit geringeren Wartezeiten und somit eine direktere Hilfe bei akuten Problemen gewünscht. Außerdem erscheint einigen die Beratungsdauer je Termin als zu kurz und das Ende des-

wegen dann zu abrupt. Aus der Therapieforschung weiß man jedoch, dass es offenbar für den Therapieerfolg förderlich ist, Sitzungen zum vorher festgelegten Zeitpunkt zu beenden, auch wenn das von vielen Klienten in dem Moment als eher unangenehm erlebt wird.

### ***Kontaktabbruch***

Dass es bei einer Online-Beratung einfacher ist, ein Gespräch zu verlassen, als in einer Therapie, ist für die meisten der Interviewpartnerin nicht wichtig oder gar entscheidend. Sie haben sich bewusst an diese Form der Beratung gewandt und wollen, dass ihnen dort geholfen wird. Auch wenn gesagt wird, „... dann habe ich mir immer wieder eingeredet, ich kann jederzeit wieder rausgehen“ (I. 3, Z. 44, 45), so wird ein Abbruch doch nie ernsthaft in Erwägung gezogen. Selbst in Situationen, wo die Ratsuchende mit dem Berater sehr unzufrieden war (Interviewpartnerin 3), stellte sich die Frage nach einer Beendigung des Gespräches nicht. Offenbar verhindert auch das anonyme Verhältnis, dass sich die Ratsuchende zu sehr unter Druck gesetzt fühlt und deswegen die Flucht ergreift.

### ***Beratungssituation***

Die Situation während der Beratung wird von den Interviewpartnerinnen nahezu immer positiv gewertet. Dies gilt sogar für die Momente, in denen die Ratsuchende mit dem jeweiligen Berater sehr unzufrieden war. Auch in diesem Fall wurde die Beratungssituation insgesamt immer noch positiv bewertet. Das Gespräch via Internet vermittelt die erwünschte Anonymität für die Ratsuchenden und die Distanz zu dem Beratenden. So sucht Interviewpartnerin 8 Antworten von jemandem, „... der ganz weit weg ist.“ (I. 8, Z. 40) und Interviewpartnerin 5 meint, „...in der Therapie fällt mir das wesentlich schwerer zu vertrauen“ (I. 5, Z. 142). Außerdem ist zumindest „... jemand da, der einen gehört hatte...“ (I.1, Z. 370).

Die Situation bedingt aber auch eine größere Eigenverantwortlichkeit für das, was man von sich preisgibt und man spürt weniger Druck als z. B. in einem Therapiesgespräch. Dies bezeichnet Interviewpartnerin 9 durchaus als Nachteil und meint, „... das hat es mir ziemlich schwer gemacht...“ (I. 9, Z. 253), die Anregungen durchzusetzen. Nachteilig wird die Distanz auch von Interviewpartnerin 5 empfunden, die meint, dass es ihr gut tun würde, „... mal in den Arm genommen zu werden...“ (I. 5, Z. 97).

Interviewpartnerin 3 bemerkt zudem, dass auch die Möglichkeiten des Beraters beschränkt seien, da er sich einzig auf das geschriebene Wort des Gegenübers verlassen müsse und ein falscher Eindruck vermittelt werden könne (I. 3, Z. 353). Dies gilt für Interviewpartnerin 8 jedoch auch andersherum, d. h. ihr machen Distanz und Anonymität eher Angst, sie möchte ihrem Gegenüber „...vertrauen und das weiß ich einfach nicht im Internet“ (I.8, Z. 201).

### ***Beziehung zum Berater***

Unabhängig von den Vor- und Nachteilen werden die einzelnen Beratungen bzw. Berater z. T. sehr differenziert gesehen. So wird durchaus in einem Interview (z. B. Interviewpartnerin 3) der eine Berater nahezu überschwenglich gelobt, der andere jedoch scharf kritisiert. Zumeist wird ihnen aber Unvoreingenommenheit, Freundlichkeit, Sensibilität, Ernsthaftigkeit und Kompetenz attestiert. Kritisiert wird hingegen, wenn die Ratsuchende zu schnell und zu massiv an andere Therapieeinrichtungen verwiesen oder gar mit Vorwürfen konfrontiert wird. Einige Interviewpartnerinnen sehen auch einen Zusammenhang zwischen der Qualifikation des Beratenden und der Qualität seiner Beratung (I. 1, Z. 143). Allerdings scheinen die erlebten Fähigkeiten

oder Defizite des Beraters kein Ausschlusskriterium zu sein und so ließen sich z. B. Interviewpartnerin 1, 3 und 7 trotz negativer Bewertung weitere Gesprächstermine geben.

Eine Beziehung zu dem Berater wurde vereinzelt aufgebaut, vor allem von den Interviewpartnerinnen, die über eine längere Zeit die Online-Beratung frequentierten. So hat sich z. B. bei Interviewpartnerin 3 die Beziehung zum Berater so weit entwickelt, dass sie nach einem Jahr die völlige Anonymität verließ hat und zur telefonischen Beratung übergang. Interviewpartnerin 2 sieht auch heute noch immer wieder nach, „... ob der Name noch in der Liste steht, ...“ denn der Beratende war „... einfach die erste Person, der ich mich mitgeteilt habe.“ (I. 2, Z. 315 ff). Auch Interviewpartnerin 9 bestätigt, dass bei mehrmaligem Kontakt eine Beziehung entstanden sei und wünscht sich in diesem Zusammenhang auch, dass man stets „... den selben Berater erwischt...“ (I. 9, Z. 383), dann müsste man bei einem neuen Termin „... nicht immer von vorne anfangen...“ (I. 9, Z. 144). Hierzu sei angemerkt, dass mittlerweile bei dem Angebot von B&L die Möglichkeit besteht, sich an einen bestimmten Berater zu wenden.

Im Gegensatz zu diesen Einschätzungen sieht Interviewpartnerin 7 gerade den Vorteil des Internets darin, dass sich wegen der Anonymität keine Beziehung aufbauen kann (I. 7, Z. 186, 187).

### ***Nutzung von E-Mail oder Chat***

Die von B&L angebotenen Kontaktformen (E-Mail vs. Chat) wurden und werden von den Interviewpartnern entsprechend der Gewichtung ihrer Anfrage genutzt. Bei konkreten Fragen, deren Antwort Zeit hat, wird zumeist E-Mail gewählt. Der Vorteil ist hierbei die ausreichende Zeit, die zur Verfassung eines Textes zur Verfügung steht sowie die freie Wahl des Zeitpunktes, wann man schreibt. Auch der Berater kann sich seine Antwort länger und genauer überlegen und man kann mehrere Themen oder Fragen gleichzeitig behandeln.

Nachteilig wird aber die Zeitdauer bis zum Eingang einer Beantwortung angesehen, die oft als zu lang empfunden wird. So war z. B. für Interviewpartnerin 3 ein Thema im Grunde bereits abgeschlossen „... und da kam die Mail zurück und hat das aufgewärmt...“ (I. 3, Z. 229)

Besteht aber das Bedürfnis, sich jemandem unmittelbar mitzuteilen, befindet man sich in einer akuten Problemsituation, dann wird eindeutig die synchrone Kommunikation, das Chat, präferiert. Hier erhält man sofort eine Reaktion, kann sich unmittelbar äußern und umgehend auf Nachfragen oder Antworten des Beraters reagieren. Bedauert wird in diesem Zusammenhang jedoch von allen Interviewpartnerinnen, dass der Beratungs-Chat nur nach vorheriger Vereinbarung möglich ist und die bisweilen lange Zeit bis zum nächsten freien Termin.

### ***Ergebnisse der Beratung***

Alle Interviewpartnerinnen berichten, dass sie im Verlauf der Gespräche mit der Online-Beratung gute Anregungen erhalten hätten oder Tipps und Informationen, an wen sie sich weiter wenden könnten.

Auch wenn die Ratschläge nicht von allen befolgt wurden, zeigten sie doch offenbar Kompetenz und das Engagement des Beraters. In wenigen Fällen schienen die Berater jedoch entweder mit der Problematik überfordert gewesen zu sein, oder aber die Ratsuchenden konnten ihr spezielles Problem nicht richtig vermitteln. Der in solchen Fällen seitens des Beraters versuchte Verweis an andere Institutionen wurde von manchem Interviewpartnerinnen dann als zu großer Druck empfunden.

Meist wurde der Rat der Berater aber als Denkanstoß, Anregung und als Hilfe zur Selbsthilfe angesehen.

In Bezug auf den aktuellen Anlass der Kontaktaufnahme äußern die Interviewpartnerinnen ebenfalls zum großen Teil, dass es sehr hilfreich, angenehm und beruhigend gewesen sei, sich einfach mit jemandem auszusprechen, dass jemand da gewesen sei und man ein Feedback auf sein Problem erhalten habe.

In jedem Fall stellt die Online-Beratung einen ersten oder zumindest einen zusätzlichen Schritt zur Bewältigung dar, die Anregungen und Ratschläge werden zumeist positiv aufgenommen und die Umsetzung wenigstens in Betracht gezogen und versucht.

Mehrmals wird auch erwähnt, dass erst aufgrund der Online-Beratung eine Therapie begonnen bzw. ein Arzt bezüglich dieses Problems konsultiert wurde. Man sah erst nach diesem Gespräch die Notwendigkeit dazu ein oder fand den Mut für diesen Schritt. Online-Beratung hilft somit über konkrete Krisen hinweg und zeigte gangbare Lösungsmöglichkeiten auf.

### **Zufriedenheit**

Entsprechend der oben beschriebenen Resultate aus den Online-Beratungen zeigen die Interviewpartnerinnen eine große Zufriedenheit mit dem Angebot. Selbst die differenzierte Betrachtung der einzelnen Berater und Kommunikationsformen (E-Mail, Chat) ändert daran nichts, und so würden sich bis auf Interviewpartnerin 8 alle in vergleichbarer Situation wieder an die Online-Beratung wenden.

Die meisten wären auch bereit, für einen solchen Dienst zu bezahlen, als Betrag werden 10 bis 25 € je Einheit genannt. Nur die offenbar finanziell schlechter gestellten Interviewpartnerinnen lehnen eine solche Bezahlung ab.

### **Stellung der Online-Beratung in Bezug auf Therapien**

Die Online-Beratung wird von allen Interviewpartnerinnen als ein guter Einstieg, als Vorstufe zu einer „richtigen“ Therapie bewertet.

Anders als in der Therapie kann man hier aber eine schnelle kompetente Hilfe erwarten, die für bestimmte Probleme oder Fragen eventuell bereits ausreicht, „... dass etwas der Druck raus war.“ (I. 2, Z. 235). Zudem bedeutet allein das Niederschreiben bereits eine distanzierte Auseinandersetzung mit der Problematik und kann oftmals bereits als erster Schritt zur Bewältigung angesehen werden.

Die Hemmschwelle zur Bitte um Hilfe ist aufgrund der im Medium Internet möglichen Anonymität sehr gering, zudem ist ein Rückzug aus einem Gespräch jederzeit leicht und ohne Konsequenzen möglich.

Die durch die Anonymität bedingte Distanz zwischen den Gesprächspartnern wird vor allem von den häufiger um Rat suchenden eher als Nachteil angesehen und bisweilen lassen diese Faktoren sogar ein Misstrauen entstehen. So sagt Interviewpartnerin 8 beispielsweise: „... man weiß auch nicht, ist der gelangweilt oder interessiert, ... oder hat er womöglich noch andere, mit denen er spricht.“ (I. 8, Z. 125 ff)

In nahezu allen Interviews wird aber auch klar festgestellt, dass die Online-Beratung eine Therapie nicht ersetzen kann, wohl aber den Zugang hierzu öffnen kann. Die Grenzen der Online-Beratung seien eindeutig dort erreicht, wo nicht mehr konkrete Fragen zu beantworten sind, sondern „... wo längere Gespräche vonnöten sind“ (I. 6, Z. 196). „Man sitzt ja zwar schon Mensch zu Mensch gegenüber, aber ... es sind halt noch zwei Glaswände dazwischen.“ (I. 4, Z. 104)



## Resumée

In der Bewertung der durchgeführten Interviews lässt sich Folgendes feststellen:

<b>Erste Hilfe</b>	Die Online-Beratung bildet eine erste, leicht und jederzeit erreichbare Anlaufstation für Ratsuchende
<b>„Schulter zum Anlehnen“</b>	Sie vermittelt vor allem in akuten Krisen das Gefühl, dass jemand zuhört und sich für den Ratsuchenden interessiert.
<b>Niedrige Hemmschwelle</b>	Die garantierte Anonymität verringert die Hemmungen, ermöglicht bei vielen überhaupt erst die Inanspruchnahme professioneller Hilfe und lässt die Ratsuchenden zudem offener ihre Problem darstellen
<b>Stressabbau</b>	Das virtuelle Gespräch kann zu einer Minderung des Drucks und der Ängste führen, die durch akute Krisen hervorgerufen werden
<b>Therapie- und Beratungsanbahnung</b>	Die Bereitschaft, sich professionelle Hilfe zu suchen, wird erhöht.

Die Online-Beratung führt zwar in einzelnen Fällen bereits zu einem für die Ratsuchenden befriedigenden Ergebnis, dies gilt jedoch nicht prinzipiell. Zumeist kann sie nur die oben bereits erwähnte „Erste Hilfe“ sein.

Eine wichtige Funktion ist jedoch, die Ratsuchenden ggf. von der Notwendigkeit anderer professioneller Hilfe zu überzeugen und die entsprechenden (örtlich und fachlich) geeigneten Einrichtungen zu benennen.

Die Online-Beratung kann somit eine Psychotherapie oder einen ärztliche Beratung nicht ersetzen, aber auf diese hinarbeiten und deren Arbeit unterstützen. Für einen Großteil der Befragten ist sie ein entscheidender Punkt in dem therapeutischen Ablauf und zumeist der Anstoß zu weiterer Inanspruchnahme von weiterer Hilfe im direkten Umfeld gewesen.

Die Zufriedenheit der Interviewpartnerinnen mit der Online-Beratung durch die B&L war sehr hoch. Obwohl die Berater sowie die technischen und organisatorischen Gegebenheiten z. T. durchaus kritisch gesehen werden, halten alle die Beratung in ihrem Fall für wertvoll und wichtig. Faktoren wie Anonymität, Distanz, Professionalität von Einrichtung und Beratern sowie deren Umgang und Verhalten setzen die Hemmschwelle weit genug herab, um sich dem Gesprächspartner vertrauensvoll zu öffnen.

Auch wenn ein Teil der Interviewpartnerinnen bereits therapieerfahren war, so war doch das Angebot und die Beratung durch die B&L in der akuten Krisensituation sehr bedeutend. Für die anderen Interviewpartnerinnen war die Beratung nicht nur in der Situation hilfreich, sondern auch für die weitere Bewältigung ihres Problems von großem Einfluss.

## Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick

Zur Evaluation des Projekts „Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG)“ wurde im ersten Halbjahr 2002 eine wissenschaftliche Begleituntersuchung durchgeführt. Diese bestand zum einen in einem Onlinefragebogen, der Ende März ins Netz gestellt wurde und der von insgesamt 205 Personen ausgefüllt wurde, wovon sich 71 von B&L hatten beraten lassen. Davon wiederum wurden mit 9 Personen noch telefonische Leitfadenterviews durchgeführt.

Sowohl die Ergebnisse der quantitativen als auch der qualitativen Auswertung machen deutlich, dass Online-Beratung eine wichtige Ergänzung des psychosozialen Beratungsangebots ist. Es ist ein zusätzliches Angebot, das keines der traditionellen Beratungs- und Therapieangebote verdrängen wird. Insofern sind die Ängste und Vorbehalte vieler Praktiker gegenüber dem Internet sicherlich unbegründet. Es scheint im Gegenteil so zu sein, dass durch Online-Beratung die Bereitschaft steigt, sich „normale“ professionelle Hilfe zu suchen. Die Einstiegsschwelle bei Online-Beratung, bedingt durch die Anonymität, ist eindeutig viel niedriger, so dass sie auch von Personen in Anspruch genommen wird, die sich wahrscheinlich auf Jahre hinaus nicht trauen würden, eine Beratungsstelle oder einen Arzt/Therapeuten aufzusuchen.

Die Zufriedenheit mit der Beratung bzw. der empfundene Nutzen ist bei den Befragten außerordentlich hoch. Dass es zwischen den Beratungsinstitutionen diesbezüglich signifikante Unterschiede gibt, könnte vielleicht mit der unterschiedlichen Qualifikation der Berater zusammenhängen. Auch wenn die Art der Kommunikation bei Online-Beratung sich sehr grundlegend von der in traditionellen Settings unterscheidet, entsprechen die Erwartungen an den Berater doch sehr den Merkmalen, die sich in Therapieuntersuchungen als zentral herauskristallisiert haben: Verständnis, Unterstützung, aktives Zuhören, nicht wertend. Interessant erscheint auch, dass gerade der Zwang zur Schriftlichkeit bzw. das Fehlen der F2F Kommunikation, was nach Meinung vieler Praktiker und auch des Berufsverbands Deutscher Psychologen die therapeutische Beziehung zu stark einschränkt, von vielen Ratsuchenden als sehr hilfreich erlebt wird. Peinliche oder belastende Dinge, die einem in der direkten Interaktion nur schwer über die Lippen kommen würden, lassen sich offenbar leichter niederschreiben, was durch die Anonymität noch zusätzlich befördert wird. Auch der damit verbundene Zwang zur Ordnung und Strukturierung seiner Gedanken scheint sich positiv auszuwirken, was eigentlich auch nicht überrascht, wenn man bedenkt, dass z. B. das Schreiben eines Tagebuchs für viele Menschen ein Teil ihrer Psychohygiene ist.

Welche Implikationen ergeben sich nun für die Jugendhilfe? Was über persönliche Beratungsangebote in Erziehungs- und Familienberatungsstellen bzw. Jugendämtern und auch über Telefonberatung nur sehr begrenzt gelang, haben Email und Chatroom möglich gemacht. Viele Jugendliche nehmen ein Beratungsangebot via Internet an, da das WorldWideWeb Teil der Kommunikation ihres Alltags ist. So verfügen fast alle Schulen inzwischen über Internetanschlüsse und es gibt in Bibliotheken sowie Internetcafes die Möglichkeit online zu sein. Infolge dessen stellen Jugendliche bzw. junge Erwachsene im Alter von 14-27 Jahren den Hauptanteil (zwischen 2/3 und 3/4 je nach Erhebung, z. B. Well 2000, Pro Familia 2001) der User von einschlägigen Online-Beratungsangeboten. *Alltagsorientierung* mit der Option *präventiv* zu wirken - als eine Leitlinie der Jugendhilfe - findet somit ihre Entsprechung.

Normalerweise bahnen Eltern ihren Kindern den Weg zu den ambulanten Angeboten der Jugendhilfe. Selten klingeln Jugendliche oder gar Kinder an den Türen der Erziehungsberatungsstellen. Schon die Bezeichnung am Türschild oder im Telefonbuch „Erziehungsberatung“ wirkt kaum impulsgebend und assoziiert doch eher eine Offerte für Eltern. Hier liegt eine der zentralen Chancen der Online-Beratung. Ein selbstinitiiertes, exklusives und kontrolliertes Kommunikationsrahmen, der den jugendlichen Ratsuchenden Eigenverantwortung lässt und Selbstbestimmung ermöglicht. Ein virtueller Schutzraum, in dem Routinen im Umgang mit den eigenen Problemen entwickelt und erprobt werden können.

Jugendliche erfahren in der Online-Beratung einen *partizipativen Dialog*, der Mut macht und Anstöße geben kann, sich bei Bedarf Unterstützung durch weiterführende, persönliche Beratung bzw. Therapie zu holen.

Weite Entfernungen, begrenzte Öffnungszeiten, lange Wartezeiten – mithin Alltag in weiten Bereichen des ambulanten Jugendhilfeangebots. Doch gerade in Krisensituationen benötigen Jugendliche, die sich durch Selbstmordgedanken und/ oder selbstverletzendes Verhalten in akuter Gefahr befinden, eine Möglichkeit *schneller* Intervention. Darüber hinaus meiden diese gefährdeten Jungen und Mädchen erfahrungsgemäß die traditionellen Beratungsangebote, da es für sie schwer ist, die hohe Schwelle aus der psychischen und räumlichen Isolation heraus zu überwinden. Hier zeigen sich weitere Stärken der Online-Beratung. Allerdings auch die Grenzen dieser virtuellen Intervention. In solchen Fällen muss eine Weitervermittlung an professionelle Stellen erfolgen. Der Berater im Internet nimmt dabei die wichtige Aufgabe ein, Ängste gegenüber professionellen Hilfen abzubauen und Motivationsarbeit für die Aufnahme weitergehender Hilfe zu leisten. Eine ähnliche Situation ergibt sich bei Kindeswohlgefährdungen: Auch hier ist es wichtig, rechtzeitig die Grenzen der eigenen Beratungstätigkeit wahrzunehmen und an professionelle Stellen zu verweisen. Wenn eine längerfristige Hilfe erfolgen soll, so muss das familiäre Umfeld einbezogen werden.

Diese Ausführungen und die Ergebnisse unserer Studie machen deutlich, dass Online-Beratung ein unverzichtbarer Bestandteil des psychosozialen Beratungsangebots ist. Es ist absehbar, dass die Nachfrage in den nächsten Jahren noch deutlich zunehmen wird. Die Praktiker und die einschlägigen Berufsverbände wären gut beraten, wenn sie diese Entwicklung weniger skeptisch sondern eher als Chance sehen würden, das Beratungsnetz dichter knüpfen zu können. Man sollte sich die Niedrigschwelligkeit zu Nutzen machen, was sich auch ökonomisch positiv auswirkt, weil man sich damit eine neue Klientel erschließt. Es wäre doch durchaus vorstellbar, dass sich die Berater/Therapeuten einer Region auf einer Internetseite präsentieren und darüber per E-Mail oder auch per Chat angesprochen werden können. Auf diese Weise könnte auch die Passung zwischen Ratsuchendem und Berater verbessert werden, die ja in der Praxis oft ein Problem darstellt

## Literatur

- Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungsinstitute/ADN (2001): Standards zur Qualitätssicherung für Online-Befragungen. [http://www.adm-ev.de/pdf/R\\_08D.PDF](http://www.adm-ev.de/pdf/R_08D.PDF) [01.09.2002]
- Barak, A. & Wander-Schwartz, M. (1999). Empirical Evaluation of Brief Group Therapy Through an Internet Chat Room. <http://construct.haifa.ac.il/~azy/cherapy.htm> [01.09.2002]
- Batinic, B. & Bossnak, M. (2000): Fragebogenuntersuchungen im Internet. In: Batinic, B. (Hrsg.): Psychologie des Internet. 2. Auflage. Göttingen: Hogrefe Verlag, S. 221-241.
- Beratungs- und Lebenshilfe e.V. (2001): Zwischenbericht, Projekt: Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG), unveröffentlicht
- Beratungs- und Lebenshilfe e.V./Ev. Beratungsstelle Zehdenick (2000): Zwischenbericht, Projekt: Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG), unveröffentlicht
- Bortz, J. & Döring, N. (1995): Forschungsmethoden und Evaluation für Sozialwissenschaftler. Berlin, Heidelberg, New York: Springer.
- Christl, F. (1998): Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: Janssen, L. (Hrsg.): Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Bonn: Psychiatrie Verlag, S. 100-115.
- Christl, F. (2000): Psychologische Beratung im Internet- Ein Erfahrungsbericht. In: Batinic, Bernard (Hrsg.): Psychologie des Internet. Göttingen: Hogrefe Verlag, S. 509-547.
- Dabiri, G. & Helten, Dörte (1998): Das Phänomen Internet Relay Chat. Analyse der Bedeutungsschwerpunkte für die Anwender. (Online Dokument) URL <http://userpage.fu-berlin.de/chlor/> [01.09.2002]
- Döring, N. (1997): Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: Batinic, B. (Hrsg.): Psychologie des Internet. Göttingen: Hogrefe Verlag, S. 421-485.
- Döring, N. (2000): Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. Batinic, Bernard (Hrsg.): Psychologie des Internet. Göttingen: Hogrefe Verlag, S.379-415.
- Döring, N. (2000): Psychotherapie und Netzkommunikation: Bestandsaufnahme und Zukunftsperspektiven. In: Hermer, M. (Hrsg.): Psychotherapeutische Perspektiven am Beginn des 21. Jahrhunderts. Tübingen: Dgtv-Verlag, S.281-307.
- Döring, N. (2001): Sozialpsychologische Chat-Forschung: Methoden, Theorien, Befunde. In: Beißwenger, M. (Hrsg.): Chat-Kommunikation. Stuttgart: ibidem-Verlag, S.141-185.
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V., Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and Realities of Online Clinical Work. Observations on the phenomena of online behavior, experience and therapeutic relationships. A 3rd-Year Report from ISMHO's Clinical Case Study Group. <http://www.fenichel.com/myths/> [01.09.2002]
- Flick, U./ v. Kardoff, E./ Keupp, H./ Rosenstiel, L. & Wolff, S. (Hrsg.) (1991): Handbuch Qualitative Sozialforschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. München: Psychologie- Verlags Union.
- Gallery, Heike (2000): „bin ich- klick ich“- Variable Anonymität im Chat. In: Thimm, C. (Hrsg.): Soziales im Netz. Sprache, soziale Beziehungen und Kommunikationskulturen im Internet. Wiesbaden: Opladen, S. 71-88.

- Giese, H. W. & Januschek, F. (1990): Das Sprechen, das Schreiben und die Eingabe. Spekulationen über Entwicklungstendenzen von Kommunikationsstruktur. In: Weingarten, R. (Hrsg.): Information ohne Kommunikation? Die Loslösung der Sprache vom Sprecher. Fischer Taschenbuch Verlag, S. 54-74.
- Götzenbrucker, G. & Hummel, R. (2001): Zwischen Vertrautheit und Flüchtigkeit. Beziehungsdimension in computervermittelter Konservation- am Beispiel von Chats, MUDs und Newsgroups. In: Beißwenger, M. (Hrsg.): Chat-Kommunikation. Stuttgart: ibidem-Verlag, S. 201- 224.
- Gräf, L. (1997): Optimierung von WWW-Umfragen: Das Online Pretest-Studio. S. 155-173) <http://www.psychol.uni-giessen.de/~Batinic/kapitel/graef.pdf> [01.09.2002]
- Janssen, L. (1998): Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Bonn: Psychiatrie Verlag, S. 11-25.
- Koch, S. (2002), Therapie im Internet. Psychologie Heute 29 (9), S. 42-46.
- Lang, F. (2000): Siegel zur psychologischen Beratung im Internet. In: Report Psychologie, 26, 9/00, S. 510f.
- Laszlo, J.V. , Esterman, G. & Zabko, S. (1999). Therapy over the Internet? Theory, Research & Finances. CyberPsychology & Behavior. 2(4), p.293-307 (Also: [Online]. Available: <http://www.geocities.com/HotSprings/Resort/7579/internet.htm> [01.09.2002].)
- Lindauer, U. (2002): Sreentherapie. Online im Internet: [www.screen therapie.de](http://www.screen therapie.de) [01.09.2002]
- Lorz, S. (2000): Konzeptuelle Überlegungen zur psychosozialen Beratung per E-Mail. Diplomarbeit im Fachhochschulstudiengang Sozialwesen, Otto-Friedrich-Universität. Bamberg. <http://www.uni-bamberg.de/sowes/psy2/dipl.arb.htm>
- Pro Famula (2001). Email-Beratung. Pro Familia Online. Auswertungen 2001. Erstellt von K. Becker. <http://www.profamilia-online.de/dl/Auswertung/2001.pdf> [01.09.2002]
- Suler, J. (1999). Computerized Psychotherapy. <http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/eliza.html> [01.09.2002]
- Suler, J. (2000). Psychotherapy and Clinical Work in Cyberspace. <http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/therintro.html> [01.09.2002]
- Suler, J. (2000). Psychotherapy in Cyberspace. A 5-Dimension Model of Online and Computer-mediated Psychotherapy. <http://www.rider.edu/users/suler/psycyber/therapy.html> [01.09.2002]
- The Online Clinical Case Study Group of the International Society for Mental Health Online. <http://ismho.org/casestudy/> [01.09.2002]
- Thimm, C. (2001). Funktionale Stilistik in elektronischer Schriftlichkeit: Der Chat als Beratungsforum. In: Beißwenger, M. (Hrsg.): Chat-Kommunikation. Stuttgart: ibidem-Verlag, S.255-278.
- Universität von Amsterdam (2002): Interapy. Online im Internet: <http://www.interapy.nl> [01.09.2002]
- Van Well, F. (2000). Psychologische Beratung im Internet. Bergisch-Gladbach: E. Fergner

## Anhang

	Seite
<b>Verzeichnis der Tabellen</b>	
Tabelle 2: Alter und Geschlecht der Befragten (nur B&L)	5
Tabelle 2: Das Bildungsniveau der Befragten	5
Tabelle 3: Anlässe der Beratung	6
Tabelle 4: Nutzung E-Mail	6
Tabelle 5: Nutzung Chat	6
Tabelle 6: Erwartungen an die Online-Beratung	7
Tabelle 7: Gründe für die Nutzung von Online-Beratung	10
Tabelle 8: Die Beurteilung des Beraters im Vergleich zwischen B&L und anderen Beratungsinstitutionen	13
Tabelle 9.1: Zufriedenheit mit der Beratung	15
Tabelle 9.2: Effekte der Beratung	15
Tabelle 9.3: Kompetenz des Beraters	16

### ***Verzeichnis der Abbildungen***

Abbildung 3: Das Bildungsniveau der Befragten	5
Abbildung 4: Erwartungen an die Beratung	8
Abbildung 3: Gründe für die Benutzung von Online-Beratung	11
Abbildung 4: Beurteilung des Beraters im Vergleich zwischen B&L	14
Abbildung 5: Die Beurteilung der Beratung im Vergleich zwischen B&L und anderen Beratungsinstitutionen	17