

Universität Bielefeld  
Fakultät für Erziehungswissenschaften

## **Psychosoziale Onlineberatung für Kinder und Jugendliche**

Der Stellenwert aus Nutzersicht und unter Berücksichtigung  
pädagogisch relevanter Qualitätskriterien

Diplomarbeit  
im Studiengang Erziehungswissenschaften

vorgelegt von  
Christina Jacob  
Matrikelnr.: 1820390  
Juni 2011

1. Gutachterin: Dr. Cornelia Hoffmann
2. Gutachterin: Prof. Dr. Katharina Gröning

## Inhaltsverzeichnis

0. <b>Einleitung</b> .....	4
1. <b>Die Lebensphasen der Kindheit und Jugend</b> .....	7
1.1 Lebensphase Kindheit und Jugend im historischen Wandel.....	8
1.2 Entwicklungsaufgaben in der Kindheit und Jugend .....	11
1.2.1 Entwicklungsaufgaben in der Kindheit .....	13
1.2.2 Entwicklungsaufgaben in der Jugend.....	17
1.3 Entwicklungsprobleme in der Kindheit und Jugend .....	22
1.3.1 Die Bewältigung von Entwicklungsanforderungen.....	22
1.3.2 Probleme und Krisen .....	24
1.4 Schlussbetrachtung .....	26
2. <b>Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche</b> .....	28
2.1 Definition Beratung .....	29
2.2 Rechtliche und gesetzliche Grundlagen .....	31
2.3 Beratungsbedarf .....	33
2.4 Inanspruchnahme .....	37
2.4.1 Inanspruchnahme von Beratungsinstitutionen .....	37
2.4.1.1 Gründe für die geringe Inanspruchnahme .....	39
2.4.2 Forderungen .....	41
2.5 Schlussbetrachtung .....	43
3. <b>Onlineberatung als innovative Form der psychosozialen Beratung</b> .....	45
3.1 Besonderheiten der Onlineberatung .....	46
3.1.1 Computervermittelte Kommunikation .....	47
3.1.2 Anonymität.....	48
3.1.3 Niederschwelligkeit .....	50
3.2 Theorien computervermittelter Kommunikation .....	51
3.2.1 Medienwahl .....	52
3.2.1.1 Theorie der rationalen Medienwahl .....	52
3.2.1.2 Theorie der normativen Medienwahl .....	53
3.2.1.3 Theorie der interpersonalen Medienwahl .....	54
3.2.2 Medienmerkmale .....	55
3.2.2.1 Kanalreduktionstheorie .....	55
3.2.2.2 Filtermodell .....	56

---

3.2.3 Mediales Kommunikationsverhalten.....	57
3.2.3.1 Theorie der sozialen Informationsverarbeitung.....	57
3.2.3.2 Theorie der Simulation und Imagination .....	59
3.3 Kommunikationsformen und Netzsprache.....	60
3.3.1 Formen der Onlineberatung .....	61
3.3.1.1 E- Mail.....	62
3.3.1.2 Chat .....	63
3.3.2 Netzsprache .....	64
3.3.2.1 Emoticons .....	65
3.3.2.2 Sound- und Lautwörter/ Aktionswörter .....	67
3.3.2.3 Akronyme und Disclaimer .....	68
3.4 Standards in der Onlineberatung .....	70
3.4.1 Website .....	70
3.4.2 Personal .....	73
3.4.2.1 Berufliche Qualifikation .....	73
3.4.2.2 Kompetenzbereiche .....	73
3.4.2.3 Weiterbildung/ Supervision.....	76
3.5 Betrachtung der Praxis .....	78
3.5.1 Inanspruchnahme .....	79
3.5.2 Klientel.....	82
3.5.3 Themen .....	87
3.5.4 Beratungsprozess.....	89
3.5.4.1 Verlauf .....	89
3.5.4.2 Wirksamkeit .....	94
3.6 Schlussbetrachtung .....	97
<b>4. Psychosoziale Onlineberatung für Kinder und Jugendliche .....</b>	<b>102</b>
4.1 Resümee und Fazit.....	102
4.2 Ausblick .....	107
Literaturverzeichnis .....	115
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen .....	129
Eidesstattliche Erklärung.....	130

## 0. Einleitung

Das Internet hat sich in den letzten Jahren zu einem Alltagsmedium entwickelt.

Während im Jahre 2001 ca. 37% der deutschen Bevölkerung das Internet nutzten, sind nach aktuellen Schätzungen zufolge rund 72% regelmäßig online (vgl. TNS Emnid & Initiative D21 2010, S.10).

Neben den neuen Möglichkeiten der Informationsverarbeitung, der Informationsspeicherung und der Informationsübertragung ist auch eine neue Kommunikationsform durch das Internet entstanden, die für den Bereich der Beratung einen großen Bedeutungszuwachs erlangt hat.

Das Angebot der so genannten Onlineberatung hat sich in den letzten Jahren trotz einer anfänglich skeptischen Grundhaltung zu einer eigenständigen Beratungsart entwickelt (vgl. Kühne/ Hintenberger 2009, S.7).

Dennoch bleibt der Stellenwert dieser für den Beratungskontext derzeit noch unkonkret (vgl. Götz 2003, S.112).

Um die Chancen sowie die Risiken und Grenzen der Onlineberatung besser einschätzen zu können, wächst der Bedarf an theoretischer Fundierung und methodisch- inhaltlicher Struktur. Denn für die Beratung im Internet erfordert es modifizierter Beratungsansätze, welche die besonderen Voraussetzungen und Möglichkeiten des Internets berücksichtigen.

Von Interesse in diesem Zusammenhang ist daher die Frage, inwieweit derzeit die Onlineberatung als professionelle innovative Form der Beratung betrachtet werden kann.

Die vorliegende Arbeit, die sich mit der psychosozialen Onlineberatung auseinandersetzt, soll daher erste theoretische Überlegungen und Erfahrungen sowie Tendenzen und Entwicklungen zusammentragen.

Der Fokus wird dabei auf Onlineberatung für Kinder und Jugendliche gelegt.

Die Lebensphasen Kindheit und Jugend sind als eine Zeit zu betrachten, in denen die soziale und gesundheitliche Entwicklung häufig nicht ohne Störungen bleibt und Erfahrungen und Konflikte sich zu ernsthaften Krisen entwickeln können.

Beratung kann in diesen schweren Lebensphasen Unterstützung bieten, aus Krisen heraushelfen und für neue Orientierung sorgen sich in der Anzahl der Lebensmöglichkeiten zurechtzufinden, sich aber nicht in dem Möglichkeitsraum zu verlieren (vgl. Kühne/ Hintenberger 2009, S.15).

Wird bedacht, dass sich psychosoziale Beratung an der individuellen und gesellschaftlichen Situation der Ratsuchenden zu orientieren hat, dann ist es nur folge-

richtig die Unterstützungsmöglichkeit mit dem Angebot der Onlineberatung zu erweitern (vgl. Nestmann, Engel und Sickendiek 2007, S.36).

Die psychosoziale Beratung besonders für Kinder und Jugendliche hat einen neuen Stellenwert erreicht und es kann behauptet werden, dass die Onlineberatung zunächst auch als eine geeignete Möglichkeit erscheint diese Zielgruppe zu erreichen. Denn knapp 74% der 6- 13 Jährigen und rund 90% der 13- 19 Jährigen nutzen bereits das Internet (vgl. Mpfs 2010, S.11).

Es ist zu einem festen Bestandteil ihres alltäglichen Lebens geworden.

Ziel dieser Diplomarbeit ist es den aktuellen Forschungsstand zur Thematik der psychosozialen Onlineberatung zu skizzieren und zu erarbeiten, inwieweit sich diese tatsächlich als Hilfsangebot für Kinder und Jugendliche eignet.

Das *erste Kapitel* soll ein grundlegendes Verständnis über die Nutzergruppe der Kinder und Jugendlichen vermitteln. Hierzu wird zunächst der historischen Wandel dargestellt, der die heutigen differenzierten Lebensphasen Kindheit und Jugend stark geprägt hat.

Darauf aufbauend erfolgt die Erläuterung beider Lebensphasen in Bezug auf das entwicklungspsychologische Modell der Entwicklungsaufgaben nach Havighurst (1972).

Dabei ist davon auszugehen, dass Entwicklungsaufgaben und deren Bewältigung eine zentrale Rolle in der Entwicklung der Heranwachsenden einnehmen.

In Anlehnung daran soll auch der Einfluss sozialer und personaler Ressourcen aufgezeigt werden. Zur Unterstützung wird das Belastungs- Bewältigungs- Modell nach Hurrelmann (1994) hinzugezogen, wodurch die Möglichkeit besteht einen Überblick über die Entwicklungsanforderungen im Kindes- und Jugendalter darzustellen.

Im weiteren Verlauf wird der Blick auf Entwicklungsprobleme und -krisen gelenkt, da davon auszugehen ist, dass diese entscheidend für den Bedarf an Unterstützung und Hilfe sind.

Das *zweite Kapitel* setzt sich anschließend näher mit der psychosozialen Beratung von Kindern und Jugendlichen auseinander.

Hierzu wird zunächst eine Definition von (psychosozialer) Beratung vorgestellt.

Daneben sollen auch die gesetzlichen und rechtlichen Regelungen Berücksichtigung finden. Daran anschließend wird der Frage nachgegangen, welchen Stellenwert die Beratung für Kinder und Jugendliche hat.

Hierzu erfolgt eine Analyse des derzeitigen Bedarfs an Beratung sowie die Auseinandersetzung mit der tatsächlichen Inanspruchnahme von Beratungsangeboten.

Die sich aus der Diskrepanz ergebenden Forderungen werden abschließend skizziert.

Den Hauptteil dieser Arbeit bildet das *dritte Kapitel*, welches sich thematisch im Speziellen mit der psychosozialen Onlineberatung auseinandersetzt.

Nach der Betrachtung der Besonderheiten internetbasierter Beratung folgt eine nähere Beschreibung der computervermittelten Kommunikation unter Hinzunahme der Ausführungen unterschiedlicher Theorien und Modelle nach Döring (2003a).

Es schließt sich eine Darstellung der Zugangsformen E-Mail und Chat sowie der Netzsprache an.

Insgesamt wird dadurch aufgezeigt auf welchem theoretischen Fundus die Onlineberatung derzeit aufbaut.

Daran orientierend folgt die nähere Betrachtung wichtiger Aspekte der derzeitigen Beratungspraxis.

Eingegangen wird dabei zunächst auf technische und personelle Standards der internetbasierten Beratung, die als grundlegend erachtet werden müssen.

Dass aufgrund stetiger Weiterentwicklungen und Überarbeitungen in diesem Bereich die Beratungsinstitutionen, die Onlineberatung anbieten, vor großen Herausforderungen stehen, wird dabei näher skizziert.

Es schließt sich die Betrachtung der Praxis anhand des Blickes auf zwei Onlineberatungsportale an, in der die Analyse der Inanspruchnahme, das Klientel sowie deren Themen Berücksichtigung finden werden.

Es folgt die Darstellung des Beratungsprozesses, mit dessen Verlauf und Wirksamkeit.

*Kapitel vier* schließt die Arbeit ab und beschäftigt sich zusammenfassend mit der psychosozialen Onlineberatung für Kinder und Jugendliche.

Dabei soll das Resümee der Ergebnisse erfolgen und ein Fazit festgehalten werden. Der Ausblick wird sich abschließend mit der Thematik der Beratungskonzepte innerhalb der Onlineberatung auseinandersetzen und Anregungen für weitere Forschung geben.

Anmerkung:

In dieser Arbeit wird sowohl die weibliche wie auch die männliche Form verwendet. Auch an Stellen an denen nicht beide Geschlechter genannt werden (z.B. in Zitaten oder wegen des besseren Verständnisses), sind in den meisten Fällen beide gemeint.

## 1. Die Lebensphasen der Kindheit und Jugend

Da Beratung hier im spezifischen Kontext der psychosozialen Onlineberatung für Kinder und Jugendliche betrachtet werden soll, ist es zunächst wichtig, die Zielgruppe näher zu bestimmen.

Ausgehend davon, dass für die Beratung das Wissen über die lebensweltlichen Kontexte eine notwendige fachliche Orientierung darstellt, erscheint es bedeutsam, die wissenschaftliche Diskussion über das Thema der Entwicklung in den Lebensphasen zentriert zu erörtern (vgl. Nestmann et al. 2007, S.35f.).

Diese Diskussion gründet allerdings auf einer Vielzahl an Theorien unterschiedlicher Ausrichtungen, deren ausführliche Darstellung im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht möglich ist.

Schwerpunkt wird daher die theoretische Konzeption der Entwicklungsaufgaben nach Havighurst (1972) sein.

Dieses Konzept erscheint passend, da Havighurst (1972) unter Berücksichtigung des Sozialisationsprozesses altersspezifische Aufgaben thematisiert, die wichtige Anhaltspunkte für Probleme und Krisen von Kindern und Jugendlichen bieten (vgl. S.2).

Bei der Darstellung der Entwicklungsaufgaben soll deshalb auch die sozialisationstheoretische Perspektive berücksichtigt werden.

Diese beinhaltet sowohl psychologische, wie auch soziologische Ansätze und kann als eine interdisziplinäre Perspektive betrachtet werden, welche individuumsbezogene und gesellschaftsbezogene Komponenten miteinander verbindet (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.41).

Zudem wird das Belastungs- Bewältigungs- Modell nach Hurrelmann (1994) skizziert, welches gezielt die Anforderungen an den Heranwachsenden sowie die daraus resultierenden Folgen darstellt (vgl. S.80).

Bevor allerdings in diesem Kapitel detaillierter auf die Lebensphasen Kindheit und Jugend eingegangen wird, erfolgt zunächst ein kurzer historischer Rückblick, der aufzeigt, welchem Wandel sich die Lebensphasen in den letzten Jahrhunderten unterzogen haben.

Denn Kindheit und Jugend entwickelten sich erst im Laufe der Zeit zu eigenständigen Abschnitten im Leben mit altersspezifischen Entwicklungsaufgaben und Problemen (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.45).

Ziel dieses Kapitels ist es zentrale Aspekte der Lebensphase Kindheit und Jugend

darzustellen, um so einen Überblick über die Lebenswelt der Heranwachsenden zu erlangen.

### **1.1 Lebensphase Kindheit und Jugend im historischen Wandel**

Die differenzierten Lebensphasen Kindheit und Jugend mit ihren spezifischen Entwicklungsaufgaben, so wie sie heute existieren, sind auf eine längere historische Entwicklung zurückzuführen (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.45).

Im Mittelalter hat es das Verständnis von Kindheit und Jugend im uns heute vertrauten Sinne nicht gegeben. Der Arzt und Historiker Ariès (1960/ 2007) beschreibt, dass die Lebenswelt von Kindern und Erwachsenen eins gewesen sei (vgl. S.92f.).

Anschaulich spricht er von „kleinen Erwachsenen“ und „großen Erwachsenen“, die in einem gemeinsamen Lebensbereich aufwuchsen (vgl. ebd.).

Die Lebensphase Jugend fand demnach damals keine weitere Berücksichtigung. Ariès (1960/ 2007) hält fest: „Vom sehr kleinen Kind wurde es sofort zum jungen Menschen, ohne die Etappe der Jugend zu durchlaufen, die möglicherweise vor dem Mittelalter Geltung hatte und zu wesentlichen Aspekten der hochentwickelten Gesellschaft von heute geworden ist“ (S.46).

Kinder wurden als kleine Erwachsene angesehen, die zwar in den ersten Lebensjahren nicht ohne fremde Hilfe auskamen, aber eine gesonderte Behandlung nicht erforderten (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.13).

Andresen und Hurrelmann (2010) sprechen davon, dass „das Bewusstsein für die unwiederbringliche Einzigartigkeit eines Kindes [fehlte]“ (S.13).

Die Kinder hatten wie die Erwachsenen ihre Aufgaben zu erledigen, an die sie regelmäßig schmerzhaft durch körperliche Züchtigung erinnert wurden (vgl. Helfer/ Kempe 1978, S.13).

In der Regel waren sie in ihren Entscheidungen nicht frei und hatten keinerlei Rechte, sondern wurden von strikten Herrschaftsregeln, die meist von der Vaterperson festgelegt wurden, geleitet (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.14).

Erst mit dem 14. Jahrhundert entstand durch das wirtschaftliche Interesse an Erziehung und Bildung auch ein Bewusstsein für das Kind.

Es wurde nun zunehmend als Aufgabe betrachtet das Kind auf das Leben in der Gesellschaft vorzubereiten und es in seiner Persönlichkeitsentwicklung zu begleiten und zu fördern (vgl. Ariès 1960/ 2007, S.559).

Die Vorstellung der Unvollkommenheit des Menschen und seiner Entwicklungsfähigkeit, die Bildung und Erziehung nötig machte, brachte den Begriff der „Kindheit“

hervor. Einfluss genommen hat an dieser Stelle auch Rousseau (1981), der in seinem Buch „Emil oder über die Erziehung“ unterschiedliche Ansichten über Kindheit und Erziehung mit seinen philosophischen und politischen Ansichten kombinierte und damit neue Erkenntnisse in die Richtung der modernen Kindheit darstellte (vgl. passim).

„Wir werden schwach geboren und brauchen die Stärke. Wir haben nichts und brauchen Hilfe; wir wissen nichts und brauchen Vernunft. Was uns bei der Geburt fehlt und was wir als Erwachsene brauchen, das gibt uns die Erziehung. Die Natur oder die Menschen oder die Dinge erziehen uns. Die Natur entwickelt unsere Fähigkeiten und unsere Kräfte; die Menschen lehren uns den Gebrauch dieser Fähigkeiten und Kräfte. Die Dinge aber erziehen uns durch die Erfahrung, die wir mit ihnen machen, und durch die Anschauung“ (ders., S.10).

Rousseau (1981) deutet hier bereits auf die Wichtigkeit der Unterstützung und Bildung von Kindern hin, dessen Bedeutung im Laufe der Zeit weiter in den Mittelpunkt rückte.

Aufbauend darauf kristallisierte sich allmählich der Gedanke an die Institution Schule heraus, welche an Stelle des traditionellen Lehrverhältnisses zwischen Kindern und Eltern treten sollte (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.14).

Derjenige, der es sich leisten konnte, ließ sein Kind unterrichten, um dieses auf die Aufgaben der Erwachsenenwelt vorzubereiten.

Neben der Vorstellung, dass Kinder keine „kleinen Erwachsenen“, sondern unfertige Gesellschaftsmitglieder waren, die sich in einer dynamischen Entwicklungsphase befanden, kamen zudem erste Gedanken an eine Übergangszeit zwischen Kindheit und Erwachsenenendasein auf (vgl. ebd.).

Diese Tendenzen zeigten sich in bürgerlichen Familien ab dem 19.Jahrhundert. Diesen Familien war es möglich den Kindern den Luxus eines Moratoriums der Jugendzeit zu bieten.

In dieser Zeit entfielen die damals vorherrschenden Aufgaben der Kindheit, aber das eigene Leben und vor allem die Existenzsicherung musste noch nicht eigenverantwortlich gestaltet werden, sondern der Schutzraum und die Unterstützung der Familie blieb weiterhin bestehen (vgl. dies., S.15)

Im Gegensatz dazu war diese Entwicklung bei armen Familien erst Ende des 19.Jahrhundert erkennbar. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Familien auf die Arbeitskraft der Kinder angewiesen waren.

Mit Ende des 19. Jahrhunderts änderte sich die Lage durch die Industrialisierung und die Einführung der Schulpflicht sowie die zunehmende politische Bewegung, die sich für Kinderschutzgesetze einsetzte (vgl. ebd.)

An dieser Stelle sollte die Reformpädagogin Key (1902/ 2000) genannt werden, welche sich für die Anerkennung des Kindes als eine sich entwickelnde Persönlichkeit stark machte.

Key (1902/ 2000) deutete darauf hin, dass sich das 20. Jahrhundert als Jahrhundert des Kindes abzeichnen könnte und forderte ein Verbot von Gewalt an Kindern und ein dazugehöriges umfassendes Gesetz sowie die Verwissenschaftlichung von Erziehung in jeglichen Anwendungsbereichen (vgl. S.11).

Demnach entstand mit der Durchsetzung der Schulpflicht, durch die Kinderschutzgesetze und außerschulischen Programmen der sozialen Arbeit in allen sozialen Schichten die Kindheit als Lebensphase, die mehr und mehr eine Art Schon- und Schutzraum für Erziehung, Bildung und umfassende Entwicklung darstellte (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.22).

Gleichzeitig setzte sich im Verlauf des 20. Jahrhunderts und mit der Einführung der Schulpflicht auch die Lebensphase Jugend durch. Dies führte allerdings zunächst zu keiner Standardisierung der Jugendzeit als biographische Lebensphase, sondern im Gegenteil, dieser zeitliche Abschnitt wechselte mehrfach die Gestalt, differenzierte sich zudem aus und grenzte sich im Laufe der Zeit immer weiter von der Lebensphase der Erwachsenen ab (vgl. Hurrelmann 2010, S.13).

Einfluss auf diese Entwicklung der Ausbildung und Ausdifferenzierung der Jugend hatten verschiedene gesellschaftliche Einflüsse, wie zum Beispiel Schulreformen, Wertewandel, Kommerzialisierung und die Entwicklung der Medien, politische Umwälzungen und zuletzt jugendspezifische Einflüsse (vgl. ders., S.20).

Dadurch entstanden viele unterschiedliche Jugendkulturen, mit denen sich die Jugendlichen von der Erwachsenenwelt absetzen wollten.

Der Jugend wurde zunehmend eine aktive Rolle in Prozessen gesellschaftlichen Wandels zugestanden (vgl. ders., S.21).

Während zu Beginn der Etablierung die Jugendphase aus höchstens fünf Jahren bestand, sind daraus bis heute mindestens zehn Jahre, teilweise sogar fünfzehn bis zwanzig Jahre geworden (vgl. Hurrelmann/ Albert 2006, S.33).

Dadurch hat sich die Lebensphase Jugend zu einem umfassenden Lebensabschnitt entwickelt, der nicht mehr den Charakter eines Übergangs vom Kind zum Erwachsenen hat, sondern als ein eigenständiger Lebensabschnitt betrachtet werden muss (vgl. dies., S.31).

Angestoßen durch die kulturhistorischen Arbeiten besteht bis heute eine kritische Auseinandersetzung mit der Frage was genau die Lebensphasen Kindheit und Jugend beinhalten. Dabei bezieht sich die Betrachtung auf entwicklungsbezogene Perspektiven sowie auf gesellschaftliche Auseinandersetzungen.

Schlussfolgernd hält Hurrelmann (2003) fest, dass Kindheit und Jugend „in jeder historischen Epoche neu begriffen und gedeutet wird“ (S.61).

Es handelt sich bei den Lebensphasen um ein gesellschaftliches, also kulturell, wirtschaftlich und wissenschaftlich gestaltetes Phänomen, welches nicht ausschließlich auf biologische Faktoren zurückzuführen ist (vgl. ebd.).

Dadurch bilden sich in jedem geschichtlichen Abschnitt neue spezifische soziale Bilder von den Heranwachsenden heraus.

## 1.2 Entwicklungsaufgaben in der Kindheit und Jugend

Die Lebensphasen Kindheit und Jugend haben sich, wie oben beschrieben, durch den historischen Wandel bedingt zu eigenständigen Phasen im Leben eines Menschen entwickelt.

Beiden Lebensabschnitten wird eine besondere Wertigkeit zugesprochen, in der der Mensch unterschiedliche Aufgaben und Bedürfnisse verfolgt.

Die aufeinanderfolgenden Phasen können dabei durch biologische, psychologische und soziologische Merkmale voneinander unterschieden werden (vgl. Hurrelmann/Bründel 2003, S.73).

„Übergänge von einer Lebensphase in die nächste fordern jeweils eine Neuorientierung von Einstellungen und Handlungen und können mit tiefgreifenden Krisen der Persönlichkeitsentwicklung einhergehen. Mit jedem Übergang verändert sich das gesamte Gefüge der Handlungskompetenzen eines Menschen. Diese Handlungskompetenzen müssen in einem stimmigen Verhältnis zu den äußeren Anforderungen stehen“ (Andresen/ Hurrelmann 2010, S.48).

In diesem Zusammenhang wird in der Entwicklungspsychologie in Anlehnung an den Erziehungswissenschaftler Havighurst (1972) von Entwicklungsaufgaben gesprochen, die er wie folgt definiert: „A development task is a task which arises at or about a certain period in the life of the individual, successful achievement of which leads to his happiness and to success with later tasks, while failure leads to unhappiness in the individual, disapproval by the society and difficulty with later task“ (S.2).

Anders ausgedrückt, bezeichnen Entwicklungsaufgaben „die Umsetzung biologischer, psychischer und gesellschaftlicher Anforderungen des Entwicklungsstadiums im Lebenslauf in individuelle Handlungskompetenzen“ (Andresen/ Hurrelmann 2010, S.48).

Dabei verdeutlicht wird „die Interaktion zwischen äußeren Bedingungen und inneren Dispositionen“ (Zimmermann 2003, S.179).

Bei der Darstellung der Entwicklungsaufgaben sollte berücksichtigt werden, dass diese von zueinander in Verhältnis stehenden Merkmalen beeinflusst werden.

Dies bedeutet, dass auch wenn die Aufgaben einem zeitlichen Umfang unterliegen und sich stets wechselseitig bedingen können, die Wahrnehmung und Bewältigung der Entwicklungsaufgaben individuell betrachtet werden sollte.

Wichtig erscheint zudem, dass die Entwicklungsaufgaben von der bestehenden Kultur abhängig sind und damit einer gewissen historischen Dimension unterliegen, so dass die Aufgaben durch Gegenwartsprobleme und bestehenden Zeitgeist beeinflusst werden (vgl. ders., S.176).

Beachtung bei der Darstellung der Entwicklungsaufgaben wird daher speziell auch die sozialisationstheoretische Perspektive nach Hurrelmann (2006) erfahren. Dieser verbindet in seinem interdisziplinären Ansatz entwicklungspsychologische und identitätstheoretische Annahmen miteinander. Zentral wird dabei die Sozialisation beschrieben, *„in dessen Verlauf sich der mit einer biologischen Ausstattung versehene menschliche Organismus zu einer sozial handlungsfähigen Persönlichkeit bildet, die sich über den Lebenslauf hinweg in Auseinandersetzung mit den Lebensbedingungen weiterentwickelt. Sozialisation ist die lebenslange Aneignung von und die Auseinandersetzung mit den natürlichen Anlagen, insbesondere den körperlichen und psychischen Grundlagen, die für den Menschen die innere Realität bilden, und der sozialen und physikalischen Umwelt, die für den Menschen die äußere Realität bilden“* (Hurrelmann 2006, S.15; Hervorheb. im Original).

Bei der Entwicklung der Kinder und Jugendlichen muss demnach der Einfluss des Wechselspiels zwischen Anlagen und Umwelt berücksichtigt werden.

Der Sozialisationsprozess kann sich heute schwierig gestalten, denn wir leben in einer Gesellschaft, „in der sich in dramatischer Weise gewohnte Lebens- und Arbeitsformen verändern, ohne dass sich schnell wieder neue Lebensroutine ausbilden würde“ (Keupp 2010, S.26).

Dieses Ausbrechen aus traditionellen Lebensmodellen kann für den Einen mit neuen Chancen und Möglichkeiten für eine individuelle Lebensgestaltung verbunden sein, für den Anderen aber ungesicherte Zukunft aufgrund der fehlenden Sicherheitsgarantie bedeuten (vgl. ebd.).

„Einerseits die Faszination für die Vielfalt der Angebote und Optionen, die heutigen Kindern und Jugendlichen offen stehen, das Gefühl, dass es so viele interessante Dinge in der Welt zu entdecken und zu erproben, so viel Wichtiges zu lernen und zu üben gibt, dass es bisweilen fast schmerzlich ist, so viel davon zwangsläufig links

liegen lassen zu müssen. Andererseits, die Überzeugung, dass weniger oft mehr ist, die Sorge, dass sich die Kinder übernehmen, dass sie sich in der Vielfalt der Aktivität irgendwie verlieren, dass sich aus dem Wunsch, überall mitzumachen und dabei zu sein, (selbst wenn es sich um lauter Tätigkeiten handelt, die eigene Initiative und Engagement erfordern), vielleicht doch auch wieder eine gewisse Konsum-, ‚Kick‘- oder ‚Zappmentalität‘ entwickeln könnte und dass es eher darauf ankäme, das ‚eigene Ding‘, die ‚eigene Domäne‘ zu entdecken, jenen Bereich, wo man wirklich mit Leidenschaft und Begeisterung von einer Sache ergriffen ist“ (Göppel 2007, S.76). Der Umgang mit diesen gesellschaftlichen Gegebenheiten oder auch das „Handwerk der Freiheit“ (Keupp 2010, S.26) muss daher erst erlernt werden (vgl. ebd.). Denn die Auseinandersetzung mit der tiefgreifenden Individualisierung und der explosiven Pluralisierung ist als Prozess zu betrachten. Schlussfolgernd halten Langer und Langer (2005) fest, dass die Situation der Kinder und Jugendlichen „auf der Suche nach verbindenden Lebensperspektiven zwischen organismischen Reifungs- und Lebensimpulsen einerseits und den lebenseinschränkenden, normierenden Forderungen andererseits so etwas wie ein Fokus unserer gesellschaftlichen Realität [ist]“ (S.33).

### **1.2.1 Entwicklungsaufgaben in der Kindheit**

Derzeit bildet die Lebensphase Kindheit den ersten und kürzesten Abschnitt im Lebenslauf, der mit der Geburt, der postnatalen Entwicklung, beginnt und bereits mit Einsetzen der Pubertät und somit dem Übergang in die Jugendphase endet (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.46f.).

Kennzeichnend könnte dafür das 12. Lebensjahr sein, allerdings lässt sich für den Beginn der Pubertät keine einheitliche Grenze ziehen (vgl. dies., S.47).

Dieses begründet sich zum einen darin, dass sich insbesondere in den westlichen Ländern das Eintreten der Pubertät im Laufe der letzten Jahrhunderte immer weiter nach vorne verschoben hat und zum anderen, dass erhebliche zeitliche Schwankungen sowohl individuell wie auch zwischen den Geschlechtern zu verzeichnen sind (vgl. dies., S.47).

Auch wenn sich durch diese Entwicklungen die Lebensphase Kindheit verkürzt, bleibt der Stellenwert dieses Lebensabschnittes groß.

Bereits von Geburt an ist heute das Kind ein vollwertiges Gesellschaftsmitglied, welches über „vielfältige Potenziale, Kompetenzen, Fähigkeiten, Wissen und Informationen über sich und die Welt [verfügt]“ (dies., S.8).

Auch Konrad und Schultheis (2008) weisen auf die Wertigkeit dieses Lebensabschnittes hin, welcher eigene Bedürfnisse und Aufgaben mit sich führt (vgl. S.21).

Insgesamt wird die Kindheit als Schon- und Schutzraum betrachtet, in dem der Heranwachsende unterschiedliche körperliche, seelische und soziale Entwicklungen erlebt sowie wesentliche Handlungskompetenzen und persönliche Fertigkeiten ausbildet (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.47).

Vor einer näheren Betrachtung der Entwicklungsaufgaben scheint es sinnvoll die Lebensphase Kindheit in zwei Abschnitte zu unterteilen:

In die frühe Kindheit (Säuglingsalter/ Kleinkindalter) und die späte Kindheit (Vorschulalter/ Grundschulalter) (vgl. Hurrelmann/ Bründel 2003, S.73).

Lebensphase	Entwicklungsaufgaben
<b>Frühe Kindheit</b> <b>(0- 5 Jahre)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• emotionales Urvertrauen aufbauen</li> <li>• Kommunikationsfähigkeit und soziales Bindungsverhalten entwickeln</li> <li>• grundlegende sensorische und motorische Fertigkeiten aufbauen</li> <li>• sprachliche Ausdrucksfähigkeit entwickeln</li> <li>• Identifikation mit dem eigenen Geschlecht herstellen</li> </ul>
<b>Späte Kindheit</b> <b>(6- 11 Jahre)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beziehungen mit Altersgleichen und Freundschaften aufbauen</li> <li>• männliches oder weibliches Rollenverhalten einüben</li> <li>• Entwicklungen von kognitiven Konzepten und Denkschemata einleiten</li> <li>• grundlegende Fertigkeiten im Lesen, Schreiben und Rechnen entwickeln</li> <li>• mit dem sozialen System Schule umgehen lernen</li> <li>• Gewissen, Moral und Wertprioritäten aufbauen</li> </ul>

Tab.1: Entwicklungsaufgaben in der Kindheit (vgl. Hurrelmann/ Bründel 2003, S.73).

Die frühe Kindheit betrachtend sind die zentralen Entwicklungsaufgaben der Aufbau des Urvertrauens, die Herstellung des Gefühls der Geschlechtszugehörigkeit, die Entwicklung der sensomotorischen Intelligenz, des vorbegrifflichen Denkens und der sprachlichen Ausdrucksfähigkeit sowie der Aufbau eines sozialen Verhaltensrepertoires (vgl. dies., S.72).

Es zeigt sich, dass diese erste Lebenszeit durch die Eroberung der gegenständlichen Welt und dem Erwerb wichtiger Grundlagen gekennzeichnet ist.

Im Mittelpunkt steht dabei die soziale Umwelt des Heranwachsenden, welche durch die Berücksichtigung und das Eingehen auf die Bedürfnisse des Kindes diesem die ersten Schritte erleichtern kann (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.50).

Die Aspekte der emotionalen und kommunikativen Beziehung, welche für das spätere Leben sehr prägend sind, sollten besondere Berücksichtigung erfahren.

Denn die Interaktion mit der Umwelt ist für das Kind „Baustein und Fundament seiner späteren Soziabilität, seiner Fähigkeit zur Kommunikation und zur Interaktion mit anderen“ (ebd.).

Auch Bowlby (2010) sieht die erste emotionale Bindung als die bedeutungsvollste und grundlegendste für die emotionale und soziale Entwicklung eines Kindes an (vgl. S.28).

Bei einer dauerhaft fehlenden kontinuierlichen und persönlichen Bindung mit einer verlässlichen Bezugsperson kann es zu frühkindlichen Bindungsstörungen kommen (vgl. ebd.). Eine Bindung zur Vertrauensperson ist demnach die Voraussetzung für eine psychisch gesunde Entwicklung und ausschlaggebend für spätere soziale Beziehungen (vgl. Nissen 2002, S.62).

Beziehungen zu Gleichaltrigen rücken dann neben dem Aufbau kognitiver Konzepte und Denkschemata, grundlegenden Fertigkeiten in den Kulturtechniken wie Lesen, Rechnen und Schreiben und den ersten Schritte zur Entwicklung von Gewissen, Moral und Wertorientierung in der späten Kindheit als Entwicklungsaufgaben in den Vordergrund (vgl. Hurrelmann/ Bründel 2003, S.76).

Besonderen Beitrag zur Entwicklung trägt dabei die Schule, deren Basis die Schulfähigkeit ist, in der nicht nur kognitive Leistungen und motivationale Kompetenzen verlangt werden, sondern auch die sozialen Fähigkeiten eine gesonderte Rolle spielen.

Die sozialen Kompetenzen werden sowohl autoritätsbezogen sowie unter Gleichgeschlechtlichen gefördert (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.51).

In der Schule entwickeln sich neben den individuellen auf eine oder nur wenige Personen bezogene Beziehungen auch universalistische Beziehungen, die sich über mehrere Personen gleichzeitig erstrecken können (vgl. Hurrelmann/ Bründel 2003, S.76).

Kommt es in der Institution Schule zu Misserfolgen oder anderen kritischen Ereignissen, können diese einen prägenden Einfluss auf die weitere Entwicklung des Heranwachsenden haben.

Insgesamt unterscheiden sich die sozialen und psychischen Anforderungen an die Kinder heute nur noch teilweise von denen der Jugendlichen und Erwachsenen,

weshalb viele Kindheitsforscher mit Blick auf die Gegenwart von einem Verlust des Schonraumes sprechen (vgl. dies., S.78f.).

Verwiesen wird in diesem Zusammenhang vermehrt auf die Individualisierung und die damit einhergehende Enttraditionalisierung, die bereits im frühen Lebensalter eine Rolle spielt (vgl. ebd.).

Interessant sind an dieser Stelle zudem Annahmen aus der Säuglingsforschung, die davon ausgehen, dass die Entwicklung der Identität bereits im Säuglingsalter beginnt und sich als lebenslanger Prozess gestaltet.

Folgernd würde sich die Identitätsentwicklung durch die gesamte Kindheit ziehen und sich nicht erst im Laufe der Jugendphase ausprägen (vgl. Rahm/ Kirsch 2000, S.22).

Ähnlicher Auffassung ist auch Hurrelmann (2003), der davon ausgeht, dass sich durch die Verarbeitung von selbstbezogenen Informationen, die sich durch Wahrnehmungen und Beobachtungen eigener Tätigkeiten ergeben, bereits in der Kindheit ein Selbstbild entwickelt wird, welches sich allerdings erst in der Jugend in „eine bewussteinsfähige Identität“ (S.79) umstrukturiert (vgl. ebd.).

Unter dem Selbstbild versteht Hurrelmann (2003) „die innere Konzeption der Vorstellungen, Bewertungen und Einschätzungen, die ein Mensch von seinen Verhaltensweisen, Persönlichkeitseigenschaften, Fähigkeiten und Perspektiven hat. Ein realistisches und in seiner Grundtönung positiv akzentuiertes Selbstbild ist die Voraussetzung für die Fähigkeit, in jedem Lebensabschnitt die sich neu ergebenden Entwicklungsaufgaben angemessen zu bewältigen“ (ebd.).

Dieses stärkt die Beobachtung, dass es heutzutage zu einer vorrangigen Eigen- und Selbstständigkeit der Kinder kommt, welche dazu führt, dass die Kinder den Anspruch entwickeln eine unverwechselbare und bemerkenswerte Persönlichkeit zu bilden.

Auf der einen Seite ist es dem Kind möglich den eigenen Lebenslauf nach Interesse zu gestalten, aber gleichzeitig unterliegt es den Anforderungen der Gesellschaft (vgl. Hurrelmann 2003, S.92).

Diese paradoxe Situation kann aufgrund der fehlenden Lebenserfahrungen zu einer Überforderung führen.

Die Freiheit der Wahl, in der die vielen Möglichkeiten der Entscheidungen inbegriffen sind, führt dazu, dass sich das Kind mit Hilfe der Eltern eine „Wahl- Biographie“ (ebd.) zusammenstellt (vgl. ebd.).

Dass dabei die Eltern für das Kind nur das Beste wollen, Impulse für die Persönlichkeitsentwicklung anbieten, ohne bevormunden zu wollen, ist laut Hurrelmann (2003) zu erwarten.

Dass Kinder aber bestmöglich bei der Aneignung und Verarbeitung ihrer Lebenswelt durch eine Mischung von Anerkennung, Anregung und Anleitung unterstützt werden sollten, wird häufig nicht beachtet (vgl. ders., S.93).

Auch in der Zeitschrift „Psychologie heute“ wird das Problem angedeutet: „Eltern wollen immer nur das Beste - und rauben im Förderwahn ihrem Nachwuchs die Luft“ (Krumpholz- Reichel 2002, S.79).

Beck (1986) spricht daher vom Leben in einer „Risikogesellschaft“ (passim).

Der Prozess der Auseinandersetzung der Kinder und Jugendlichen mit sich selbst, aber gleichzeitig auch mit den äußeren Faktoren, stellt bereits früh eine Herausforderung dar.

Denn im Vordergrund steht die stetige Bewältigung der Lebensanforderungen durch individuelle Ressourcen (vgl. Hurrelmann 2003, S.93).

Die Bewältigung der Anforderungen kann lebensbestimmend sein und sich prägend auf die Jugend- und Erwachsenenzeit auswirken.

Die ersten Erfahrungen und Erlebnisse in der Lebensphase Kindheit sind die Grundlage für das spätere Leben. Eine positive Verankerung dieser Grundierung ist daher von großer Bedeutung (vgl. ders., S.95).

### **1.2.2 Entwicklungsaufgaben in der Jugend**

Die Lebensphase Jugend folgt der Kindheit und bildet derzeit den zweiten Abschnitt im Lebenslauf, welcher mit Einsetzen der Pubertät beginnt und mit dem Eintritt ins eigenständige Berufs- und Familienleben und somit dem Übergang in die Erwachsenenphase endet (vgl. Langer/ Langer 2005, S.12).

Kennzeichnend könnte dafür das 25. Lebensjahr genannt werden, allerdings lässt sich für das Ende der Jugendphase keine einheitliche Grenze ziehen (vgl. ebd.).

Dieses ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass insbesondere in den westlichen Ländern eine zeitliche Ausdehnung der Jugendphase zu vermerken ist (vgl. ebd.).

Hurrelmann (2010) merkt dazu an, dass die Lebensphase Jugend unter den heutigen historischen, sozialen und ökonomischen Bedingungen in westlichen Gesellschaften als eine eigenständige Phase im Lebenslauf identifiziert werden kann.

Sie hat ihren früheren Charakter als Übergangsphase vom Kind zum Erwachsenen verloren (vgl. S.19f.).

Folgernd hat der Stellenwert dieses Lebensabschnittes kontinuierlich zugenommen.

Insgesamt wird die Jugend als „Moratorium verstanden, in welchem Jugendliche eine Identität herausbilden, in mehrfacher Weise mit Entwicklungsaufgaben konfrontiert sind und zwischen Integration und Individuation auszubalancieren haben, wobei Medien- und Konsummarkt, Familie, Schule und Peers zentrale Sozialisationskontexte sind“ (Ecarius, Eulenbach, Fuchs und Walgenbach 2011, S.41).

Aus diesem Grund kann die Zeitspanne auch als Neuorientierung betrachtet werden (vgl. Hurrelmann 2010, S.41).

Andresen und Hurrelmann (2010) messen dieser Zeit der Spannung zwischen persönlicher Individuation und sozialer Integration eine zentrale Bedeutung bei (vgl. S.53).

Detaillierter beschreibt Hurrelmann (2004), dass die zentrale Aufgabe in der Jugendphase die Gestaltung der Persönlichkeit und der eigenen Identität ist (vgl. S.64).

„Die Lebensphase Jugend ist durch die lebensgeschichtlich erstmalige Chance gekennzeichnet, eine Ich- Identität zu entwickeln. Sie entsteht aus der Synthese von Individuation und Integration, die in einem spannungsreichen Prozess immer wieder neu hergestellt werden muss“ (ebd.).

Weiter beschreibt er: „Wie in keiner anderen Lebensphase kommt es durch körperliche, psychische und soziale Umbrüche zu einem intensiven Prozess der Auseinandersetzung mit der inneren und äußeren Realität“ (ders., S.65).

Bezug nimmt Hurrelmann (2004) hier unter anderem auf Erikson (1971), der das entwicklungspsychologische Konzept der „Identität“ ausgearbeitet hat.

Jugend wird nach Erikson (1971) als Phase betrachtet, in der über krisenhafte Prozesse eine Identität entwickelt wird (S.18).

Identität erfolgt durch die Erfahrungen mit „der eigenen Gleichheit und Kontinuität in der Zeit, und der damit verbundenen Wahrnehmung, dass auch andere diese Gleichheit und Kontinuität anerkennen“ (ebd.).

Die Lebensphase Jugend ist demnach der Lebensabschnitt, in der die Suche nach der eigenen Identität besonders ausgeprägt ist, aber gleichzeitig auch die Sozialisation in den Mittelpunkt rückt.

Dieses spiegelt sich auch bei den Entwicklungsaufgaben nach Havighurst (1972) wieder.

Demnach geht es zunächst um die Bewältigung der Geschlechtsreife sowie der Akzeptanz der körperlichen Veränderungen.

Dadurch, dass der Körper einem anatomischen, physiologischen und hormonellen Umbruch unterzogen wird, kommt es zu einem abrupten Ungleichgewicht in der psychologischen Struktur der Persönlichkeit (vgl. Hurrelmann 2010, S.30).

Gudjons (2008) weist in diesem Zusammenhang darauf hin, „dass die einschneidenden körperlichen Wandlungsprozesse der Pubertät nicht ohne Auswirkungen auf die *emotionale und motivationale Verfassung* bleiben. Diese Veränderungen werden von dem Jugendlichen intensiv erlebt (...)“ (S.129; Hervorheb. im Original).

Lebensphase	Entwicklungsaufgaben
<b>Frühes Jugendalter</b> <b>(12-17 Jahre)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewältigung der Geschlechtsreife</li> <li>• Veränderungen der körperlichen Erscheinung akzeptieren</li> <li>• psychische und soziale Identität entwickeln</li> <li>• schulische Leistungsfähigkeit stärken</li> <li>• innere Ablösung von den Eltern einleiten</li> <li>• Beziehungen zu Altersgenossen beiderlei Geschlechts aufbauen</li> <li>• Übernahme der männlichen oder weiblichen Geschlechtsrolle festigen</li> </ul>
<b>Spätes Jugendalter</b> <b>(18- 25 Jahre)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• schulische Ausbildung abschließen</li> <li>• emotionale Unabhängigkeit von den Eltern herstellen</li> <li>• sexuelle Beziehungen aufbauen</li> <li>• Vorbereitung auf eine berufliche Karriere treffen</li> <li>• Wertesystem als Leitfaden für das Verhalten entwickeln</li> <li>• stabiles Selbstbild und Ich- Identität entwickeln</li> </ul>

Tab. 2: Entwicklungsaufgaben in der Jugend (vgl. Hurrelmann/ Bündel 2003, S.73).

Zu dieser Umgestaltung kommt auf die Jugendlichen der massive Druck der sozialen Anpassung hinzu.

Hurrelmann (2010) spricht von der Aufgabe das Ziel zu verfolgen selbstverantwortlich und selbstständig einer schulischen und anschließenden beruflichen Qualifikationsanforderung nachzugehen, um als Erwachsener seine ökonomische und materielle Existenz sichern zu können. Dafür ist es notwendig, dass der Jugendliche intellektuelle und soziale Kompetenzen entwickelt (vgl. S.27).

Diese sollen sich durch die psychische und soziale Ablösung von dem Elternhaus und der Hinwendung zu den Gleichaltrigen gestalten.

Dadurch findet eine Verselbstständigung sozialer Kompetenzen und die eigenständige Verortung in der Gesellschaft statt.

Gleichzeitig entwickelt sich ein inneres Bild von Geschlechtszugehörigkeit und erste hetero- oder homosexuelle Partnerbeziehungen entstehen, die eine Basis für eine eigene Familiengründung bilden (vgl. ebd.).

Aufgrund der zunehmenden Eigenständigkeit des Jugendlichen ist es außerdem notwendig Handlungsmuster für die Nutzung des Konsumwarenmarktes zu entwickeln. Ein kontrollierter und bedürfnisorientierter Umgang ist hier von Nöten, um dadurch einen eigenen Lebensstil zu entwickeln und längerfristig bei Abwägung von Handlungszweck und Handlungsfolgen verantwortungsbewusst handeln zu können (vgl. ders., S.28).

Im Hinblick auf die Identitätsbildung spielt zudem die Entwicklung eines eigenen Werte- und Normensystems sowie eines ethischen und politischen Bewusstseins eine große Rolle. Dies erfordert vom Jugendlichen eine verantwortungsvolle Übernahme von gesellschaftlichen Partizipationsrollen (vgl. ebd.).

Insgesamt wird die Entwicklung der Persönlichkeit in der Phase der Jugend sowohl durch physiologische, als auch durch soziale und psychische Bedingungen beeinflusst.

Die Art und Weise, wie sich jeder einzelne Heranwachsende mit seinen Anlagen und der Umwelt auseinandersetzt ist individuell und einmalig (vgl. ders., S.30).

Dies hat besonders in der heutigen Zeit einen hohen Stellenwert erreicht, da es einen gesellschaftlichen Wandel in Richtung Individualisierung, Pluralisierung und Enttraditionalisierung gegeben hat (vgl. Vossler 2004, S.550).

Festgelegte Lebensentwürfe und früher bestehende Normen und religiöse Werte haben somit an Bedeutung verloren.

Die Lebensphase Jugend birgt wegen des Zusammentreffens von Individuations- und Integrationsprozessen ein erhebliches positives Stimulierungspotenzial, aber zugleich ein hohes Belastungspotenzial in sich (vgl. Hurrelmann 2010, S.30).

Auf der einen Seite ergibt sich daraus die Chance sich frei und individuell zu entfalten, auf der anderen Seite jedoch zeigt sich eine Orientierungslosigkeit, da die Entstandardisierung und Entstrukturierung eine hohe Selbstorganisation erfordern (vgl. ders., S.31).

Knatz und Dodier (2003) vergleichen die Entwicklung mit einem Selbstbedienungsmarkt. „Werte, Weltanschauungen und religiöse Vorstellungen können nach dem Patchworkmustern selbst zusammengestellt und ausgelebt werden. Die schier unendlichen Möglichkeiten machen die Festlegung auf eine bestimmte Wahl beinahe unmöglich. Jede Entscheidung ist mit der Angst verbunden, sich andere Möglichkeiten zu verbauen, seine Flexibilität einzuschränken“ (S. 199).

Und weiter sagen sie: „Gerade in der Jugendphase gibt es viele solcher Entscheidungen, die für den Jugendlichen den Charakter einer biographischen Katastrophe hätten, wenn sie ‚falsch‘ getroffen würden. Was falsch oder richtig ist, können die Jugendlichen kaum noch abschätzen. Ihnen fehlt der Orientierungsrahmen“ (ebd.).

Ob die Individualisierungstendenzen zu einer Überforderung oder zu einer Einzigartigkeit der Jugendlichen führen, hängt von den zur Verfügung stehenden personalen und sozialen Ressourcen ab (vgl. Hurrelmann 2004, S.56).

Dadurch kann die propagierte Chancengleichheit der modernen Gesellschaft in vielen Bereichen als unzulänglich beschrieben werden (vgl. ebd.).

Dieses bestätigt die Shell- Jugendstudie: „Jugendliche aus sozial privilegierten Elternhäusern besuchen aussichtsreichere Schulformen und durchlaufen in der Regel hochwertigere Ausbildungen einschließlich Hochschulgängen. Jugendliche aus Unterschichten hingegen befinden sich häufig an Haupt- oder Sonderschulen. Dabei erzielen sie auch im anschließenden beruflichen Ausbildungsweg nicht die Resultate, die ihrem möglichen Potenzial entsprechen“ (Hurrelmann/ Albert 2006, S.16).

Unabhängig von den sozialen Ressourcen verläuft zudem der Prozess der personalen Ressourcen hin zu einer eigenen Identität in der Regel nicht gradlinig und konfliktfrei.

Auch Ecarius et al. (2011) halten dazu fest, dass Jugendliche heute häufig „überfordert mit den zu bewältigenden Entwicklungsaufgaben [sind]. Die Sozialisationskontexte Bildungssystem/ Schule, Familie, Peer- Group und Medien-/ Konsummarkt sind für Jugendliche für die Identitätsbildung höchst relevant, da dort Handlungsfähigkeiten und Kompetenzen erworben werden, aber auch Belastungen entstehen, die die Jugendlichen im Wechselverhältnis von Intergration (!) und Individuation auszubalancieren haben“ (S.46).

Laut Gerth (1995) kommt es häufig zu „krisenhaften Zuspitzungen, emotionaler Labilität, Stimmungsschwankungen und dem Nebeneinander progressiver und regressiver Wünsche“ (S.224).

Aufgrund der Vielzahl von zu bewältigenden Entwicklungsaufgaben ist es nicht ungewöhnlich, dass es zu Problemen und der unangemessenen Problembewältigung bei den Heranwachsenden kommt.

„Schon die fehlende oder unzureichende Handlungskompetenz in einem Handlungsbereich (...) kann die Gesamtkoordination der Entwicklungsaufgaben erheblich beeinträchtigen“ (Hurrelmann 2010, S.158).

Die Sozialisation als Prozess verlangt von Jugendlichen die permanente Bewältigung von Lebensanforderungen unter Berücksichtigung der Auseinandersetzung mit den eigenen inneren und äußeren Realitäten.

### 1.3 Entwicklungsprobleme in der Kindheit und Jugend

Nachdem in den vorangegangenen Kapiteln ein Überblick über die Entwicklungsaufgaben in den Lebensphasen Kindheit und Jugend erfolgt ist, soll im Folgenden der Schwerpunkt auf die Bewältigung dieser Entwicklungsanforderungen gelegt werden.

Dabei wird speziell auf die abweichende Entwicklung geschaut, die zu Problemen und Krisen bei den Heranwachsenden führen kann.

#### 1.3.1 Die Bewältigung von Entwicklungsanforderungen

Laut Andresen und Hurrelmann (2010) erfolgt die Bewältigung von Entwicklungsanforderungen im Kinders- und Jugendalter nicht mechanisch und damit nicht gradlinig (vgl. S.158).

Für eine erfolgreiche Bewältigung stehen den Heranwachsenden individuelle Ressourcen zur Verfügung, die ausschlaggebend für den Versuch sind „Anforderungen und Belastungen unter Rückgriff auf die eigenen körperlichen und psychischen Merkmale zu meistern“ (dies., S.144).

Reichen die individuellen Ressourcen nicht aus, um die Anforderungen zu bewältigen, so ist soziale Unterstützung notwendig (ebd.).

Mansel, Griese und Scherr (2003) halten in diesem Zusammenhang fest, dass die Kinder und Jugendlichen durch Aktivität und Initiative zu Gestaltern ihrer eigenen Umwelt werden (vgl. S.76).

Zentraler Punkt bleibt dabei die erfolgreiche Bewältigung der Entwicklungsaufgaben, um mit der aktiven Verarbeitung der Realität fortzuschreiten.

Erkennbar ist die positive Bewältigung an produktiv angepassten sozialen Verhaltensweisen und einer positiven psychischen und körperlichen Befindlichkeit.

Ein gestörter Bewältigungsprozess kann hingegen dazu führen, dass die Realität nicht mehr richtig verarbeitet werden kann und es zu einer Überbeanspruchung kommt. Diese kann sich in sozialen Abweichungen, psychischen Störungen und körperlichen Krankheiten zeigen (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.144).

Mit Zuhilfenahme des Belastungs- Bewältigungs- Modell nach Hurrelmann (1994), welches stresstheoretische mit sozialisationstheoretischen Ansätzen verbindet, wird dieser Zusammenhang nochmals deutlich (S.80).

Beachtet werden muss allerdings, dass dieses Modell nicht die Bandbreite möglicher Fehlentwicklungen in der Kindheit und Jugend erklärt, sondern vielmehr einen

Überblick über die Bedingungsfaktoren gibt und somit die bedeutsamen Faktoren, die mit Störungen in dem Prozess der Entwicklung zusammenhängen, herausarbeitet.

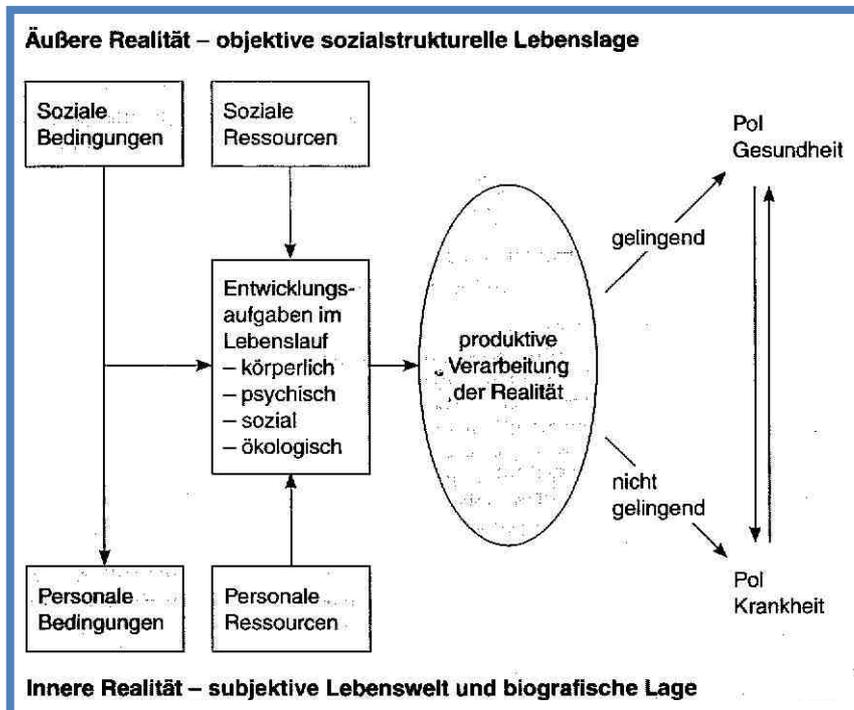


Abb. 1: Das Belastungs- Bewältigungs- Modell (Andresen/ Hurrelmann 2010, S.145).

Zentraler Punkt des Belastungs- Bewältigungs- Modells für den Prozess der Entwicklung ist die Balance zwischen den Belastungen, die sich aus den Anforderungen der Entwicklungsaufgaben aus den verschiedenen Bereichen ergeben und den personalen sowie sozialen Ressourcen, die zu deren Bewältigung zur Verfügung stehen (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.144f.).

Unter sozialen Ressourcen können zum Beispiel die gute materielle und emotionale Absicherung in der Familie und im sozialen Umfeld sowie auch die individuellen Erfahrungen in der Gesellschaft gesehen werden.

Personale Ressourcen hingegen setzen sich zum Beispiel aus der Persönlichkeit und dessen Selbstwirksamkeitsgefühl, dem positiven Sozialverhalten sowie der Leistungsmotivation und dem Bindungsverhalten zu den Eltern zusammen (vgl. ebd.).

Laut Hurrelmann (1994) stehen in engem Zusammenhang dazu auch die innere und äußere Realität, die durch den Einklang vorhandener Ressourcen erfolgreich bewältigt werden können (vgl. S.80).

Erfolgt eine positive Lösung der Anforderungen, mündet der Heranwachsende im positiven Bereich der Sozial- und Gesundheitsentwicklung.

Insgesamt wird darunter der Einklang zwischen den körperlichen, psychischen und sozialen Bereichen mit den eigenen Bedürfnissen und individuellen Möglichkeiten sowie den äußeren Lebensbedingungen verstanden (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.146).

Gelingt die Verarbeitung aufgrund von übermäßiger Belastung und/ oder unzureichender Ressourcen nicht, dann rutscht er an den negativen Pol dieses Spektrums ab. Dieses kann je nach Ausprägung zu Problemen und Krisen im sozialen oder personalen Bereich führen, die im Folgenden näherer Betrachtung unterliegen.

### 1.3.2 Probleme und Krisen

Die Unterscheidung zwischen entwicklungsbedingten Verhaltensproblemen und Schwierigkeiten, die sich gegebenenfalls zu einer Krise entwickeln können und somit einer besonderen Aufmerksamkeit bedürfen, gestaltet sich schwierig.

In jedem Stadium der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen kann es zu Problemen und Krisen kommen (vgl. Wittchen 1998, S.242).

Diese lassen sich vom Schweregrad in „leicht beeinträchtigend“ bis hin zu „lebensbedrohlich“ einordnen (vgl. ders., S.9).

Ab einem gewissen Grad ist dann nicht mehr von Problemen, sondern von Krisen die Rede.

Nach Dross (2001) kann von einer Krise gesprochen werden, „wenn

- ein Zustand psychischer Belastung eingetreten ist, der sich deutlich von der Normalbefindlichkeit einschließlich ihrer Schwankungen abhebt, als kaum mehr erträglich empfunden wird und zu einer emotionalen Destabilisierung führt,
- die widerfahrenen Ereignisse und Erlebnisse die bisherigen Lebensgewohnheiten und -umstände und die Ziele massiv infrage stellen oder unmöglich machen,
- die veränderte Situation nach Lösungen verlangt, die aber mit den bisher verfügbaren oder selbstverständlichen Möglichkeiten der Problemlösung oder Anpassung nicht bewältigt werden können“ (S.10).

Demnach ist eine Krise dadurch gekennzeichnet, dass der Mensch aus der Normalität seiner gewohnten und verlässlichen alltäglichen Balance von innerer und äußerer Realität herausfällt.

Laut Klampfer (2010) ist es allerdings fragwürdig, ob überhaupt zwischen Problemen und Krisen unterschieden werden sollte, da für das Kind oder den Jugendlichen wahrscheinlich jedes Problem eine Krise darstellt. Er schlägt vor, von stillen

und lauten oder weichen und harten Krisen zu sprechen und damit eine Unterscheidung vorzunehmen (vgl. S.320).

Bei Kindern und Jugendlichen gibt es verschiedene Arten, wie sich, je nach Schweregrad, Probleme und Krisen zeigen können. Es lassen sich dabei die externalisierten, die internalisierten und die evasiven Ausprägungen unterscheiden (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.146).

Während das Kind oder der Jugendliche bei einer externalisierten Ausprägung das Problem oder die Krise durch nach außen gerichtetes Verhalten zum Beispiel durch Aggressionen oder Gewalt deutlich macht, wird bei einer internalisierten Form die Situation mit sich selbst vereinbart, das bedeutet das Auswirkungen nach innen gerichtet sind und dadurch kaum sichtbar werden. Kennzeichnend können Rückzug und Isolation sowie Desinteresse und fehlendes Engagement sein. Die Ausprägungen können sich allerdings bis hin zu Angststörungen, Depressionen und selbstverletzendem Verhalten sowie psychosomatischen Krankheiten entwickeln (vgl. dies., S.146f.).

Die evasive Ausprägung hingegen beschreibt ein ausweichendes Verhalten. Kinder und Jugendliche tendieren dabei die Auseinandersetzung mit der Problematik zu umgehen und sich abzulenken. Äußern kann sich dieses in Konzentrations- und Aufmerksamkeitsschwierigkeiten, stundenlangem Verweilen in einer Aufgabe oder im Konsum von Medikamenten sowie weiteren suchtgefährdeten Mitteln (vgl. dies., S.147).

Bilz (2008) weist allerdings darauf hin, dass das Erkennen von problematischer Entwicklung im Kindes- und Jugendalter schwierig ist, da Entwicklungsprozesse in diesem Alter sehr schnell und individuell durchlebt werden.

Hinzu kommt, dass alle drei Ausprägungen zeitlich begrenzt sein können, so dass sie zu einem späteren Zeitpunkt wieder ausgeglichen werden (vgl. ders., S.42).

Aber auch vorübergehende problematische Entwicklungen, die sowohl die psychische Situation sowie das soziale Umfeld betreffen können, erlebt das Kind und der Jugendliche sehr intensiv und sollten daher nicht unterschätzt werden (vgl. ebd.).

Im Gegenteil, es sollte dem Heranwachsenden die Möglichkeit gegeben werden Unterstützung und Hilfestellung in Anspruch zu nehmen.

Denn in welchem Ausmaß die Entwicklungsprobleme das Individuum tatsächlich betreffen, kann nicht pauschal gesagt werden.

## 1.4 Schlussbetrachtung

Ziel dieses Kapitels war die Beschreibung der Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen bezüglich deren Entwicklungsaufgaben und Problemen, die sie im Laufe ihrer Entwicklungsphase bewältigen müssen.

Einleitend wurde begründet, warum neben der entwicklungspsychologischen zudem eine sozialisationstheoretische Betrachtungsweise wichtig erscheint.

Demnach ist individuelles Denken, Erleben und Handeln stets in gesellschaftliche Kontexte eingebunden (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.42).

Hierbei wird deutlich, dass die Gesellschaft bzw. gesellschaftliche Zusammenhänge eine bedeutende Rolle für das Individuum einnehmen.

Bevor dieser Aspekt näher untersucht wurde, zeigte das vergangene Kapitel einen historischen Überblick auf, in dem deutlich wurde, dass es die Lebensphasen Kindheit und Jugend, wie sie heute existieren, nicht immer gab.

Im Fokus lagen bei der Beschreibung des Wandels wichtige Vorstellungen von der Lebensphase Kindheit und Jugend, die sich im historischen Wandel als ausschlaggebend erwiesen haben.

Ein bedeutender Meilenstein in der Geschichte der Kindheit war das Werk von Ariès (2007), der zwischen der alten, mittelalterlichen Vorstellung und der neuen, modernen Vorstellung von Kindheit unterschied und somit die Trennung der Generationen, die zuvor eine Einheit bildeten, hervorhob (vgl. passim).

Ebenso steuerte Rousseau (1981) wichtige Erkenntnisse für die Ausdifferenzierung der Lebensphasen bei. Er zentrierte in seinem Buch „Emil oder über die Erziehung“ unter anderem die Wichtigkeit der Bildung (vgl. passim).

Mit der Durchsetzung von Schule und Unterricht sowie der Einführung der Schulpflicht entwickelte sich nicht nur die Kindheit als eigenständige Lebensphase, sondern auch die Jugend bekam mehr Anerkennung und die Möglichkeit sich in den folgenden Jahren immer weiter auszudifferenzieren (vgl. Hurrelmann 2010, S.13).

Die Darstellung des historischen Wandels erschien in dem Kontext dieser Arbeit wichtig, um aufzuzeigen, dass sich die Lebensphasen Kindheit und Jugend immer wieder neu definieren.

Ebenso sollte die grundlegende Blickverschiebung auf die Kindheit und Jugend dargestellt werden, die letzten Endes im historischen Wandel wurzelt.

Es folgte die Darstellung der Entwicklungsaufgaben in den Lebensphasen Kindheit und Jugend.

Die Ausführungen stützten sich auf die entwicklungspsychologische Annahme nach Havighurst (1972), die besagen, dass jede Lebensphase über bestimmte Entwicklungsaufgaben verfügt, die bewältigt werden müssen (vgl. S.2).

Bei der Betrachtung der Entwicklungsaufgaben wurden zudem die gesellschaftlichen Bedingungen berücksichtigt, da diese sich auf die Entwicklung der Kinder und Jugendlichen auswirken (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.48).

Interessant ist dabei die Beobachtung, dass sich aufgrund von Veränderungen in der Gesellschaft die Lebensphasen Kindheit und Jugend immer weiter überlappen, so dass die Pubertät, die die Lebensphase Jugend einleitet, immer früher einsetzt (vgl. Langer/ Langer 2005, S.12).

Dieses bedeutet, dass die steigenden Anforderungen der Entwicklung in der Jugend, die sowohl sozial, psychisch wie auch physisch zu verzeichnen sind, immer früher Kinder betreffen.

Dass die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen nicht ohne Probleme und Krisen verläuft, wurde im anschließenden Teil berücksichtigt.

Probleme und Krisen sind Ausdruck einer andauernden Verarbeitung der inneren und äußeren Realität im Sozialisationsprozess (vgl. Hurrelmann 1994, S.80).

Zur Verdeutlichung wurde das Belastungs- Bewältigungs- Modell nach Hurrelmann (1994) vorgestellt, welches aufzeigt, dass die Auseinandersetzung mit den Anforderungen in der Entwicklung stets mit sozialen und personalen Ressourcen zusammenhängt (vgl. ebd.).

Während des Prozesses der Bewältigung kann es immer wieder zu Problemen und Krisen kommen.

Darunter wird verstanden, dass der Mensch aus der Normalität seines gewohnten und verlässlichen alltäglichen Balancierungsverhältnisses von innerer und äußerer Realität herausfällt und somit handlungsunfähig bzw. handlungsbeeinträchtigt wird (vgl. Dross 2001, S.10).

Berücksichtigt werden sollte, dass bei der Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen sich eine Ausdifferenzierung zwischen Problemen und Krisen als schwierig gestaltet, da in der Regel die meisten Probleme für diese Altersgruppe eine Krise darstellen (vgl. Klampfer 2010, S.320).

Im folgenden Kapitel wird nun die psychosoziale Beratung von Kindern und Jugendlichen in den Mittelpunkt der Betrachtung gestellt.

Dazu erfolgt zunächst eine kurze Definition und die Darstellung der derzeit vorliegenden gesetzlichen und rechtlichen Regelungen. Es schließt sich eine Analyse des

derzeitigen Bedarfs sowie der tatsächlichen Inanspruchnahme von Beratungsinstitutionen an.

Daraus abgeleitete Forderungen werden den Abschluss des Kapitels darstellen.

## **2. Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche**

Das Wissen über den Prozess der Entwicklung hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Dabei sind besonders die Jahre der Kindheit und der Jugend in den Fokus der Betrachtungen gerückt.

Die Forschung hat dabei offen gelegt, dass Kinder und Jugendliche spezielle Entwicklungsaufgaben bewältigen müssen und bestmöglich bestimmte Bedingungen gegeben sein sollten, um eine eigenverantwortliche und gemeinschaftsfähige Persönlichkeit zu begünstigen.

Gleichzeitig wurde durch die Forschung aufgezeigt, dass Entwicklungsprobleme und -krisen den Prozess der Entwicklung beeinflussen können (vgl. Hundsalz, Menne und Scheuerer- Englisch 2010, S.7).

„Die Tatsache, dass die moderne Gesellschaft zur Lösung solcher Probleme eigene Institutionen der psychosozialen Versorgung eingerichtet hat, lässt vermuten, dass mit der Entwicklung hin zur funktional ausdifferenzierten Gesellschaft sowohl eine Zunahme psychischer Problemlagen, als auch eine Sensibilisierung für diese einherging“ (Schleiffer 2010, S.1019).

Unter den Institutionen stellt die Beratung eine „weitverbreitete und vielfältige Hilfeform, eine der zentralen professionellen Handlungsorientierungen und eine der wichtigsten Methoden sozialer, sozialpädagogischer und psychosozialer Arbeit [dar]“ (Sickendiek, Engel und Nestmann 2008, S.13).

Fraglich bleibt allerdings, inwieweit bereits Kinder und Jugendliche diese Art der Hilfeform nutzen und von ihr profitieren. Schließlich stehen den Heranwachsenden, wie in Kapitel 1 herausgearbeitet, neben Beratungsinstitutionen zwei weitere Möglichkeiten zur Verfügung um Probleme und Krisen zu bewältigen. Diese werden selbst, durch innere Ressourcen gelöst oder es werden äußere Ressourcen aus dem sozialen Umfeld, wie Familie, Freunde etc. hinzugezogen (vgl. Reichel 2005, S.17).

Im folgenden Kapitel soll näher auf den Bereich der psychosozialen Beratung von Kindern und Jugendlichen eingegangen werden.

Zum näheren Verständnis erfolgt zunächst eine Definition des Beratungsbegriffes.

Anschließend wird im Fokus der Betrachtung ein Überblick über die gesetzlichen und rechtlichen Bestimmungen stehen, die grundlegend für die Beratung von Heranwachsenden sind.

Aufbauend findet eine Analyse des vorhandenen Bedarfs und der tatsächlichen Inanspruchnahme von Beratung durch Kinder und Jugendliche statt.

Ziel dieses Kapitels in Bezug auf die psychosoziale Onlineberatung für Kinder und Jugendliche soll die Erläuterung der Grundlagen der Beratung sowie deren Stellenwert für Heranwachsende sein.

Diese dienen dann für die weitere Diskussion der internetbasierten Beratung, die im folgenden Kapitel nähere Beachtung finden wird.

## 2.1 Definition Beratung

Laut Sickendiek et al. (2008) ist Beratung „eine Interaktion zwischen zumindest zwei Beteiligten, bei der die beratende(n) Person(en) die Ratsuchende(n)- mit Einsatz von kommunikativen Mitteln- dabei unterstützen, in bezug auf eine Frage oder auf ein Problem mehr Wissen, Orientierung oder Lösungskompetenz zu gewinnen. Die Interaktion richtet sich auf kognitive, emotionale und praktische Problemlösungen und –bewältigung (...) sowohl in lebenspraktischen Fragen wie auch in psychosozialen Konflikten und Krisen. Beratung kann präventive, kurative und rehabilitative Aufgaben erfüllen (...)“ (S.13).

Im Mittelpunkt steht dabei die „Förderung und (Wieder-)Herstellung der Bewältigungskompetenzen der KlientInnen selbst und ihrer sozialen Umwelt, ohne ihnen die eigentliche Problemlösung abnehmen zu wollen“ (dies., S.14).

Der Prozess zur Zielerreichung wird von Sickendiek et al. (2008) in drei Schritte unterteilt:

1. die Klärung des Problems und der Ausgangslage,
2. die Aufstellung von und Entscheidung über Teilziele und Ziele sowie
3. die Planung und Reflexion von Handlungsschritten und gegebenenfalls deren Revision (vgl. ebd.).

Obwohl es bereits seit Beginn der 80er Jahre theoretische Bemühungen gibt, ist eine Vereinheitlichung des methodischen Vorgehens in der Beratung, welches handlungsleitend für alle Berater sein könnte, derzeit noch nicht skizziert worden (vgl. dies., S.28).

Gesetzliche und institutionelle Einbindungen der Beratungsangebote bieten zwar Rahmenbedingungen an, jedoch bleibt das methodische und konzeptionelle Handeln in der Beratung unkonkret.

Beratung ist daher in der Regel multimethodisch und elektiv- integrativ orientiert.

Verstanden wird darunter, dass aus dem Angebot der traditionellen sowie neuen Beratungsformen einzelne Aspekte für die individuelle Interventionsstrategie ausgewählt werden. Der Begriff integrativ verdeutlicht, dass es hierbei nicht um ein wahlloses Zusammenstellen und Zusammenwürfeln einzelner methodischer Elemente geht, sondern um den Versuch einer geplanten und kontrollierten Kombination und Integration verschiedener Verfahren (vgl. dies., S.136).

Auch Belardi et al. (2005) deuten auf diese Orientierung hin: „Sozialpädagogische Beraterinnen und Berater müssen vielmehr das Wichtigste aus verschiedenen Konzepten kennen und auf die jeweiligen Bedürfnisse der Ratsuchenden anwenden können“ (S.71).

Insgesamt differenziert sich Beratung in vier verschiedene, aber ineinander übergehende Disziplinen, zu denen die psychologische, die pädagogische, die soziale und die psychosoziale Beratung gehören (vgl. Sickendiek et al. 2008, S.15).

Während in der psychologischen Beratung der Aspekt der nicht- direktiven Art, welche Einsichten und Einstellungsänderungen in Bezug auf individuelle oder soziale Problembereiche umfasst, hervorgehoben werden kann, ist das Ziel der pädagogischen Beratung die Wiederherstellung einer Wirklichkeitssicht, die sich dem Individuum angemessen und erträglich gestaltet, so dass es zu einer Aufklärung im Zusammenhang der gemeinsamen Problemerkforschung kommt (vgl. dies., S.15ff.).

In der sozialen Beratung hingegen, die als alltags- und lebensweltorientierte Beratung gesehen werden kann, wird auf die Schwierigkeiten von Individuen in und mit ihrer Umwelt hingewiesen (vgl. dies., S.17f.).

Unter der psychosozialen Beratung, die in dieser Arbeit im Vordergrund steht, wird nach Sickendiek et al. (2008) das Erkennen von Belastungen und Einschränkungen in den Vordergrund gerückt: „„Psychosozial“ impliziert ein Menschen- und Gesellschaftsbild, das psychische und soziale Befindlichkeiten in Verbindung zu sozialen Lebens- und Umweltbedingungen setzt“ (S.19).

Demnach stehen in dieser Beratungsdisziplin zwei wichtige Komponenten im Mittelpunkt, nämlich die der Wechselwirkung von Individuum und Umwelt und die der Hervorhebung von persönlichen Ressourcen des Ratsuchenden.

Denn Probleme entstehen in diesem Ansatz durch die Diskrepanz zwischen den gesellschaftlichen Anforderungen und dem Individuum (vgl. dies., S.20).

Durch die Beratung erlangt der Ratsuchende die Fähigkeit wieder zwischen den Anforderungen aus der Gesellschaft und den eigenen Bedürfnissen zu unterscheiden.

Dabei setzt die psychosoziale Beratung „an der gemeinsamen Erforschung von (noch) vorhandenen Ressourcen statt an der Diagnose von Defiziten an (...)“ (dies., S.21).

Die vorrangige Aktivierung und Unterstützung der vorhandenen Ressourcen des Ratsuchenden erstreckt sich in der Regel über einen kurzen Zeitraum, so dass die Bewältigung des Alltags möglichst zeitnah wieder funktional ist. Dabei wird versucht „möglichst im Alltag der Klienten zu agieren“ (Galluske 2003, S.138).

Denn in allen Disziplinen der Beratung steht die Respektierung der Autonomie des Ratsuchenden im Mittelpunkt (vgl. Sickendiek et al. 2008, S.56).

## **2.2 Rechtliche und gesetzliche Grundlagen**

Die rechtlichen und gesetzlichen Grundlagen spielen für die Beratung eine zunehmend wichtige Rolle, welche von zwei verschiedenen Seiten betrachtet werden kann:

Zum einen besteht die Skepsis, dass sich die Qualität der Beratung nicht mit Rechten und Gesetzen durchsetzen und sichern lasse, sondern diese gegebenenfalls sogar die Kreativität in dem Beratungsprozess unterbindet und die Eigeninitiative sowie Selbstverantwortung lähmt.

Zum anderen scheint es ebenfalls wichtig zu sein die Beratung abzusichern, da die Entwicklungen im Beratungssektor sehr beträchtlich sind und sich gegebenenfalls negativ auswirken können (vgl. Barabas 2007, S.181).

In den vergangenen Jahrzehnten sind daher mehrere Gesetze und Rechte bezüglich der Beratung sowie deren Anspruch verabschiedet worden, die vorrangig der gesetzlichen Grundlage der Menschenwürde unterliegen, die im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) verankert ist.

„Die Würde des Menschen ist unantastbar. Sie zu achten und zu schützen ist Verpflichtung aller staatlichen Gewalt“ (BGB Art.1, Abs.1).

Darauf aufbauend wird im Sozialgesetzbuch (SGB) geregelt, dass jeder Bürger je nach gesetzlichen Vorgaben ein Anspruch auf rechtliche Beratung oder auf eine Beratung in persönlichen Angelegenheiten hat.

Darüber hinaus vermerkt das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) vielfältige und umfangreiche Rechte zur Vorbeugung, Hilfestellung und zum Schutz von Kindern und Jugendlichen (vgl. passim).

Dabei liegt diesem Gesetz ein neues Verständnis von Kinder- und Jugendhilfe zugrunde, wobei im Vordergrund die präventive und professionelle Beratung der Betroffenen für die unterschiedlichen Lebens- und Krisensituationen steht.

„Kinder und Jugendliche haben das Recht, sich in allen Angelegenheiten der Erziehung und Entwicklung an das Jugendamt zu wenden“ (§8 Abs.2).

Dieses bedeutet, dass sie sich zu jeder Zeit - in welcher Notlage auch immer - hilfesuchend an ihr Jugendamt sowie den daran angebotenen Kindernotdienst oder Jugendnotdienst wenden dürfen. Diese Beratung kann anonym und ohne Information der Eltern geschehen.

„Kinder und Jugendliche können ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten beraten werden, wenn die Beratung aufgrund einer Not- und Konfliktlage erforderlich ist und solange durch die Mitteilung an den Personensorgeberechtigten der Beratungszweck vereitelt würde“ (§ 8 Abs. 3).

Genauer betrachtet ergeben sich hier einige Schwierigkeiten. Denn der Gesetzgeber bietet mit „können“ die Möglichkeit an Beratung anzunehmen, gleichzeitig wird aber auch eine Bedingung angehängt: wenn es nötig ist und solange der Beratungserfolg durch die Information an die Eltern zerstört würde (vgl. ebd.).

Ähnlich schwierig gestaltet sich das Recht auf konkrete Hilfe für Kinder und Jugendliche, welche erst durch einen Personensorgeberechtigten beantragt werden muss:

„Ein Personensorgeberechtigter hat bei der Erziehung eines Kindes oder eines Jugendlichen Anspruch auf Hilfe (Hilfe zur Erziehung), wenn eine dem Wohl des Kindes oder des Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist und die Hilfe für seine Entwicklung geeignet und notwendig ist“ (§ 27 Abs. 1).

Das Jugendamt unterliegt damit der Verpflichtung folgender Aufgaben:

- Bereitstellung von Erziehungsberatungsstellen und andere Beratungsstellen (vgl. § 28)
- Angebot zur Hilfe bei Verhaltensproblemen und Entwicklungsschwierigkeiten durch die Teilnahme an sozialer Gruppenarbeit (vgl. § 29)
- Angebot zur Hilfe bei Entwicklungsproblemen durch Erziehungsbeistände und Betreuungshelfer (vgl. § 30)
- Angebot zur Unterstützung durch Sozialpädagogische Familienhilfe, die Familien betreut und begleitet (vgl. § 31)
- Angebot zur Hilfe zur Erziehung durch soziales Lernen in einer Tagesgruppe (vgl. §32)

- Angebot zur Vollzeitpflege, das heißt zeitlich befristete oder auf Dauer angelegte Unterbringung in einer anderen Familie (vgl. § 33)
- Angebot zur Unterbringung in einem Heim oder in einer anderen Einrichtung (vgl. § 34)
- Angebot zur intensiven sozialpädagogische Einzelbetreuung für Jugendliche (vgl. § 35)
- Angebot der Eingliederungshilfe (ambulant oder stationär) für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche (vgl. § 35a)

Neben präventiven Angeboten stehen demnach Beratung und Unterstützung sowie Vernetzungsaktivitäten, welche die Zusammenarbeit mit anderen Diensten, Einrichtungen und Initiativen beinhalten, für Kinder und Jugendliche sowie deren Eltern zur Verfügung.

Insgesamt sieht „das Gesetz (...) präventive und professionelle Beratung der Betroffenen für die unterschiedlichsten Lebens- und Krisensituationen vor“ (Barabas 2007, S.182).

Durch die Veränderungen und Erweiterungen der Gesetzeslage hat die Beratung als typische sozialpädagogische Tätigkeit eine beträchtliche Aufwertung erfahren.

Die wachsende gesellschaftliche Bedeutung der Beratung und die damit verbundenen neuen Anforderungen wurden stärker hervorgehoben (vgl. Belardi et al. 2005, S.232).

Daraus ergeben haben sich neue erweiterte sozialrechtliche Hilfen, die einen eigenständigen, fachlich beratenden Funktionsbereich in der Kinder- und Jugendhilfe eingenommen haben (vgl. ders., S.183).

### **2.3 Beratungsbedarf**

Die Bedingungen der Entwicklung von Kindern und Jugendlichen werden immer prekärer, wodurch „offenbar eine Verlockung zu marktschreierischer Situationsbeschreibung [erfolgt]“ (Hundsatz et al. 2010, S.52).

Dabei muss festgehalten werden, dass die Mehrzahl der Kinder und Jugendlichen in Deutschland ohne größere Probleme oder Krisen ins Leben finden.

Dennoch darf diese Feststellung nicht davon ablenken genauer zu schauen, wie hoch die Nachfrage an Hilfe- und Unterstützungsmöglichkeiten tatsächlich ist (vgl. ebd.).

Der allgemeine Bedarf an Beratung bei Kindern und Jugendlichen lässt sich allerdings nur schwer erfassen, da, wie bereits in Kapitel 1.3.2 beschrieben, Probleme und Krisen oftmals im Verborgenen bleiben, so dass die Heranwachsenden nicht selten die schwierigen Phasen ohne Hilfe und Unterstützung durchlaufen (vgl. Scheithauer, Hayer und Niebank 2008, S.241).

Wichtige Anhaltspunkte für den tatsächlichen Bedarf an Beratung liefern daher empirische Studien, die das Allgemeinbefinden der Heranwachsenden erfassen.

Andresen und Hurrelmann (2010) haben zum Beispiel das allgemeine Wohlbefinden und die Zufriedenheit von Kindern mit Hilfe von Fragebögen erfasst. Die Auswertung der Fragebögen ergab, dass sich rund 88% der Kinder sehr wohl bis wohl, allerdings auch 12% der Acht- bis Elfjährigen in ihrem Leben unwohl fühlen (vgl. S.165). Dieses Empfinden im Kindesalter scheint sich im Laufe der Entwicklung fortzuführen.

Albert, Hurrelmann und Quenzel (2010) halten im Rahmen der Shell Studie durch ähnliches Vorgehen in diesem Zusammenhang fest, dass rund ein Viertel der Jugendlichen teils zufrieden bis teils unzufrieden, davon 6% auch sehr unzufrieden im Leben sind (vgl. S.191).

Das Wohlbefinden und die Gesundheit der Heranwachsenden wird indessen von der gesundheitswissenschaftlichen Forschung, die in jüngster Zeit vermehrt Studien zur psychischen Gesundheit bei Kindern und Jugendlichen veröffentlicht hat, kritischer betrachtet.

Der Vergleich der wichtigsten internationalen Studien in den letzten Jahren hat ergeben, dass die durchschnittliche Prävalenz psychischer Störungen bei Heranwachsenden bei ca. 18% liegt (vgl. Ihle/ Esser 2002, S.159).

Zu ähnlichen Ergebnissen kommen auch Barkmann und Schulte- Markwort (2004) in ihren Untersuchungen. Sie stellten bei einer Gegenüberstellung von deutschen Studien einen durchschnittlichen Prävalenzwert von ca. 17,2% fest (vgl. S.278).

Etwas höher als diese durchschnittlichen Werte liegen unter anderem die Veröffentlichungen der Ergebnisse des bundesweiten Kinder- und Jugendgesundheits surveys (KiGGS) des Robert- Koch- Institutes.

Für die Erfassung umfangreicher bundesweiter Ergebnisse zum Gesundheitszustand der Kinder und Jugendlichen wurde mit Hilfe von Fragebögen gearbeitet.

Die Auswertung ergab unter anderem, dass bei ca. 22% der Heranwachsenden Hinweise auf eine psychische Auffälligkeit vorliegen (vgl. Ravens- Sieberer et al. 2007, S.873).

„Unter den spezifischen psychischen Auffälligkeiten treten Störungen des Sozialverhaltens, Ängste und Depressionen am häufigsten auf“ (ebd.).

<b>Prävalenz psychische Auffälligkeiten</b>			
	Unwahrscheinlich	Möglich	Wahrscheinlich
<b>Geschlecht</b>			
<b>Jungen %</b>	76,0	13,1	10,9
<b>Mädchen %</b>	80,5	11,2	8,4
<b>Altersgruppe</b>			
<b>7-10 %</b>	79,9	10,5	9,7
<b>11-13 %</b>	78,5	12,5	9,0
<b>14-17 %</b>	76,4	13,4	10,2
<b>Sozioökonomischer Status</b>			
<b>Niedriger %</b>	68,8	18,1	13,2
<b>Mittlerer %</b>	79,2	12,2	8,6
<b>Hoher %</b>	83,4	7,6	8,9
<b>Gesamt %</b>	<b>78,1</b>	<b>12,2</b>	<b>9,7</b>

Tab. 3: Prävalenz psychischer Auffälligkeiten - Ergebnisse des Kinder- und Jugendgesundheits surveys (vgl. Ravens- Sieberer et al. 2007, S.875).

In den vorgestellten Studien wird darauf hingewiesen, dass besonders Kinder und Jugendliche aus Elternhäusern mit niedrigem wirtschaftlichen Status, geringem Bildungsgrad der Eltern sowie einer schwachen sozialen Vernetzung der Risikogruppe angehören.

Andresen und Hurrelmann (2010) beschreiben, dass soziale Benachteiligung dazu führen kann, dass die Kinder und Jugendlichen nicht optimal in ihrer Entwicklung gefördert werden. Dieses sei vor allem auf „Geldmangel, monotonen Freizeitangeboten, Arbeitslosigkeit, sozialer Isolation, mangelnde Unterstützung aus der Nachbarschaft und zu wenigen stimulierenden Umweltimpulsen im Elternhaus [zurückzuführen]. (...) Auf der Verhaltensebene führt die soziale Benachteiligung zu einem deprivierten Lebensstil mit schlechtem Erziehungsverhalten der Eltern, Verunsicherung der Kinder, aggressiven und depressivem Verhalten, einem niedrigen Selbstvertrauen, schlechten Schulleistungen und gesundheitlichem Risikoverhalten“ (S.157).

Ein relativ schlechter sozialer wie auch gesundheitlicher Entwicklungsstand des Heranwachsenden ist die Folge.

Allerdings darf der Bedarf an Beratung nicht nur an den sichtbaren problematischen Entwicklungen der Kinder und Jugendlichen gemessen werden.

Denn bereits Problemsituationen, die sich für Erwachsene als weniger schwerwiegend darstellen, können für Heranwachsende eine Existenzkrise darstellen, die kei-

nen Aufschub erlaubt und sofortiger Hilfe und Unterstützung bedarf (vgl. Gerth 1995, S.217).

Auch vorübergehende Problemsituationen mit entsprechenden Beschwerden werden in der Regel genauso emotional und intensiv empfunden, wie langanhaltende Erkrankungen (vgl. Bilz 2008, S.42).

Dieses unterstützt das Ergebnis, dass der Suizid in Deutschland die zweithäufigste Todesursache nach Unfällen bei Jugendlichen ist. Wesentlich häufiger sind die Suizidversuche, die Ausdruck der Probleme, Krisen und Lebensschwierigkeiten sind (vgl. Langer/ Langer 2005, S.41).

Götz (2003) fand durch Interviews mit Jugendlichen heraus, dass diese teilweise mit ihren Problemen innerhalb des sozialen Netzwerkes alleingelassen werden und dadurch daran gebunden sind, sich selbst um eine Problemlösung zu bemühen. Dabei bevorzugen die Jugendlichen keineswegs die Problembewältigung oder zumindest eine Verbesserung, sondern vielmehr das passive Aussitzen bzw. Verdrängen des Problems (vgl. S.100).

Diese Tendenz halten auch Langer und Langer (2005) fest, die darauf hinweisen, dass das soziale Netzwerk der Heranwachsenden der Funktion als elementarer Ansprechpartner, insbesondere bei schwerwiegenden seelischen Belastungen, nicht immer gerecht werden kann (vgl. S.56).

Viele Eltern fühlen sich schnell überfordert und halten Lehrer oder Erzieher für kompetenter. Diese hingegen empfinden die eigene Stellung als nicht ausreichend um sich um persönliche Probleme zu kümmern.

Die Gleichaltrigen, wie zum Beispiel Freunde, sind der Meinung, dass doch die Erwachsenen die Verantwortung für Hilfe übernehmen müssen und in diesem Sinne fühlen sich alle involvierten Parteien hilflos, so dass die Frage nach der Zuständigkeit für die Probleme weitergereicht wird (vgl. ebd.).

Daher scheint es notwendig, eine angemessene psychosoziale und gesundheitliche Versorgung sicherzustellen.

Langer und Langer (2005) sind der Meinung, dass es „weiterer ‚Schalen‘ unterstützender, haltgebender, anregender und beratender Begleitung [bedarf], nicht nur als Notversorgung nach einem Jugendhilfegesetz, sondern als eine gesellschaftlich selbstverständliche, wohlmeinende, warmherzige, kluge und tatkräftige Unterstützungskultur, die auch all das würdigt, was oft über die eigenen Kräfte hinausgehendem Engagement von Eltern, Erzieherinnen und Erziehern sowie Helferinnen und Helfern im psychosozialen Bereich geleistet wird. Dies fehlt zur Zeit vielerorts“ (S.56).

Als letzten Hinweis auf einen vorhandenen Bedarf an Beratungsangeboten kann, angeregt durch die Ergebnisse der Studien, die zunehmende Aufmerksamkeit der Politik auf die Thematik der Bedeutung der Förderung der psychischen Gesundheit von Heranwachsenden gesehen werden.

Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) hat zum Beispiel mit ihrem Slogan „there is no health without mental health“ die psychische Gesundheit ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt (vgl. Riba 2010, S.23).

Zudem zeigt sich unter anderem im Bericht der Jugendministerkonferenz „Kinder und Gesundheit - Gesundheitsförderung als gesamtgesellschaftliche Aufgabe“ vom Mai 2005, dass das Thema der Prävention von psychischen Problemlagen im Kindes- und Jugendalter neu debattiert wird (vgl. MBS 2005, passim).

Schlussfolgernd ist der Bedarf an Prävention, Hilfe und Unterstützung für Heranwachsende aktueller denn je.

## **2.4 Inanspruchnahme**

### **2.4.1 Inanspruchnahme von Beratungsinstitutionen**

Der Forschungsstand zur Inanspruchnahme von psychosozialen Beratungsinstitutionen bei Kindern und Jugendliche ist wenig ergiebig.

Zwar gibt es Untersuchungen und Statistiken zu Teilbereichen der Kinder- und Jugendberatung, ein Überblick über die Gesamtsituation fehlt allerdings (vgl. Müller 2010, S.778).

Lüders (1998) weist darauf hin, dass es im Bereich der Institutions- und Organisationsforschung in Deutschland „an Konzepten und Erfahrungen, wie ein institutionell derart heterogenes und komplexes Praxisfeld wie die Kinder- und Jugendhilfe empirisch angemessen mit Hilfe quantifizierender Erhebungs- und Auswertungsverfahren erfasst und beschrieben werden kann [fehlt]“ (S.10).

Allerdings wird „so etwas wie eine Dauerbeobachtung, also eine kontinuierlich fortschreibende, möglichst repräsentative Sozialberichterstattung über die Entwicklung der Kinder- und Jugendhilfe in der Bundesrepublik Deutschland zu etablieren [angestrebt]“ (ders., S.11).

Durch die Betrachtung der Gesamtlage kann das Ziel verfolgt werden „unter Berücksichtigung der Vielzahl der heutigen und multifunktionell bedingten Erkrankungen, zu einer multidisziplinären und multiperspektivischen Betrachtung der kinder- und jugendspezifischen Probleme zu gelangen“ (Schleiffer 2010, S.1035).

Ihle und Esser (2002) weisen zusammenfassend darauf hin, dass „insbesondere die Forschung im Bereich des Kinder- und Jugendalters (...) in Deutschland bisher nicht den ihr zustehenden Stellenwert erreicht [hat]“ (S.167).

Betrachtet man aber die einzelnen Statistiken aus den Teilbereichen näher, bestätigen diese die bereits in Kapitel 2.3 angesprochene Tendenz, dass Heranwachsende selbst nur wenig professionelle psychosoziale Beratungsangebote in Anspruch nehmen (vgl. Haupt/ Thiemann 1995, S.211).

Dieses unterstützt Hurrelmann (2010), der darauf hinweist, „dass Jugendliche *professionelle Beratung* bei weitem nicht in dem Maße aufsuchen, wie es ihrer tatsächlichen psychischen Anspannung und körperlichen Belastung angemessen wäre“ (S.204; Hervorheb. im Original).

Gerth (1995) beobachtete in diesem Zusammenhang, dass Kinder und Jugendliche, die eine Beratungsstelle aufsuchen, in der Regel „von ihren Müttern, Vätern oder anderen Bezugspersonen angemeldet worden [sind]“ (S.223).

Deutlich wird diese Tendenz auch bei der Inanspruchnahme von Erziehungsberatungsstellen, die Leistungen für die Breite der Bevölkerung vorhält und als Anlaufstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche angedacht ist (vgl. Hundsalz et al. 2010, S.45).

Erziehungshilfe nehmen in der Regel Eltern oder andere Personensorgeberechtigte wahr, die eigentlichen Adressaten der Beratung sind allerdings die Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen um deren Willen Hilfe und Unterstützung angenommen wird.

Aus diesem Grund werden bei der Bundesstatistik der Erziehungsberatungsstellen 2010 nicht die Eltern oder Personensorgeberechtigten, sondern die Heranwachsenden, um deren Willen eine Lösung erbracht worden ist, erfasst.

Alter der jungen Menschen		
Unter 1 Jahr	5.083	1,7%
1 bis unter 3 Jahre	14.637	4,8%
3 bis unter 6 Jahre	46.835	15,2%
6 bis unter 9 Jahre	65.607	21,3%
9 bis unter 12 Jahre	61.173	19,9%
12 bis unter 15 Jahre	51.959	16,9%
15 bis unter 18 Jahre	42.388	13,8%
18 bis unter 21 Jahre	15.028	4,9%
21 bis unter 27 Jahre	4.784	1,6%
Insgesamt	307.494	100%

Tab. 4: Altersangaben der Ratsuchenden in Erziehungsberatungsstellen (vgl. Hundsalz et al. 2010, S.35).

Kritisch betrachtet ergibt sich daraus, dass die Kinder und Jugendlichen oftmals erst, wenn sie in Ihrer Umwelt bereits auffällig geworden sind, Hilfe durch professionelle Beratung erreicht (vgl. Haupt/ Thiemann 1995, S.217).

Tabelle 4 zeigt auf, dass der Schwerpunkt der Inanspruchnahme von Unterstützung durch die Erziehungsberatungsstelle im Alter zwischen 6 und 15 Jahren liegt.

Ausgehend vom Gesamtwert fallen ca. 58% der Beratungen auf diese Altersgruppe. Auf den ersten Blick erscheinen diese Ergebnisse positiv.

Wird aber der Gesamtwert durch die Bevölkerungszahl der Kinder und Jugendlichen in Deutschland gerechnet, die 2008 bei ca. 20 Millionen lag (vgl. Statistisches Bundesamt Deutschland 2011), so ergibt sich, dass nur ca. 1,6 % der Heranwachsenden Hilfe und Unterstützung durch die Erziehungsberatung erfahren.

Hinzu kommt, dass nur ca. 22,3 % der Beratungen mit den Kindern und Jugendlichen selbst durchgeführt werden (vgl. Hundsalz et al. 2010, S.40).

Folglich decken die Erziehungsberatungsstellen nur einen Bruchteil des Bedarfs an Beratung von Kindern und Jugendlichen ab.

Dieses hängt allerdings nicht nur mit der geringen Inanspruchnahme zusammen, dessen Gründe in Kapitel 2.4.1.1 näher erläutert werden sollen, sondern auch mit den vorhandenen Kapazitäten.

Die Beratungskapazitäten bleiben trotz tendenziellem Wachstums des Bedarfs unverändert, was dazu führt, dass dieser nicht abgedeckt werden kann.

Kritisch betrachtet werden muss, wie die Deutsche Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung (Dajeb) festhält, dass im Jahr 2008 neben den Erziehungsberatungsstellen nur ca. 358 weitere Beratungsstellen für Kinder und Jugendliche existierten. Daraus ergeben sich insgesamt ca. 1.408 Erziehungs-, sowie weitere Kinder- und Jugendberatungsstellen in Deutschland (vgl. dies., S.55).

Folgernd scheint ein Ausbau der Beratungskapazitäten insgesamt notwendig zu sein, um den Bedarf an Beratung für Kinder und Jugendliche abzudecken.

#### **2.4.1.1 Gründe für die geringe Inanspruchnahme**

Die Gründe, die einer möglichen Inanspruchnahme von professioneller Beratung entgegenstehen, sind weitaus vielfältiger als das nicht ausreichend vorhandene Angebot.

Baake (1999) weist zum Beispiel darauf hin, dass für Kinder in der Regel vermehrt Laienhelfer, wie zum Beispiel die Familie oder Bekannte bei Problemen und Krisen eine wichtige Rolle spielen (vgl. S.395).

Dieses kann durch die Aussage von Andresen und Hurrelmann (2010), dass die Mehrheit der Kinder durch ihre Familie Hilfe und Unterstützung erfahren, gestützt werden (vgl. S.165).

Auch im weiteren Verlauf der Entwicklung scheinen die Laienhelfer ihre zentrale Rolle bei Problemen und Krisen nicht zu verlieren.

Denn Mansel und Hurrelmann (1991) erwähnen, dass Jugendliche vorrangig durch Personen aus dem unmittelbaren Umfeld Hilfe und Unterstützung erfahren (S.240). Dabei wird mit zunehmender Entwicklung die Familie als Ansprechpartner von Gleichaltrigen und Freunden abgelöst (vgl. dies., S.256).

Dieses verdeutlicht, dass insbesondere Kinder noch in bedeutender Weise von ihrer Lebenswelt abhängig sind und darauf vertrauen, von dieser aufgefangen bzw. getragen zu werden und somit eine Inanspruchnahme von professioneller Beratung zunächst nicht in Frage kommt (vgl. Baake 1999, S.407).

Mit zunehmenden Alter beginnt allerdings die Ablösung vom Elternhaus. Wichtige Bezugspersonen fallen damit aus dem direkten Hilfe- und Unterstützungsrahmen heraus. Dennoch werden auch in dieser Lebensphase nur geringfügig professionelle Helfer in Anspruch genommen (vgl. ebd.).

Dabei werden die Barrieren für die geringe Inanspruchnahme überwiegend im sozialen und psychischen Bereich verzeichnet.

Unter anderem wird die räumliche, soziale und persönliche Distanz zu den Institutionen bemängelt (vgl. Mansel/ Hurrelmann 1991, S.257).

Götz (2003) vermerkt in diesem Zusammenhang, dass den Heranwachsenden bewusst ist, dass ab einem bestimmten Grad der Problemlage professionelle Unterstützung hilfreich sein kann (vgl. S.106). Dennoch wird diese aufgrund eines erhöhten Angstgefühls gegenüber Beratungsstellen nicht in Anspruch genommen. Als Grund wird unter anderem die Angst vor Maßnahmen, die gegen den Willen des Ratsuchenden eingeleitet werden könnten oder die Einschränkung der Eigenständigkeit genannt.

Hinzu kommt die Befürchtung vor einem Anonymitätsverlust bei der Beratung und damit einer Stigmatisierung durch die Umwelt. Die Verknüpfung von Hilfe und Unterstützung mit Anzeichen von Versagen und Schwäche unterstützt dabei die Angst zunehmend (vgl. ders., S.106f.).

Weiterhin haben lange Wartezeiten bei den Beratungsinstitutionen einen abschreckenden Charakter. Dieses entspricht nicht dem Bedürfnis nach unmittelbarer Hilfe (vgl. Gerth 1995, S.224).

Heranwachsende verspüren im „hier und jetzt Probleme und wünschen sich sofort einen schnellen Rat und nicht erst ein paar Wochen später, wenn ihr Problem nicht mehr relevant ist“ (Schramm/ Schramm 2003, S.264).

Daraus lässt sich schlussfolgern, dass die Hemmschwelle beim Zugang zu Beratungsstellen für Kinder und Jugendliche insgesamt zu hoch sind.

Durch die beschriebenen Gründe und die damit in Verbindung stehende Distanz zu Beratungsinstitutionen sinkt „unabhängig von der Kompetenz des potentiellen Ansprechpartners die Bereitschaft der Jugendlichen, sich mit Problemen an entsprechende Personen zu wenden, auch wenn diese Personen die spezielle Aufgabe haben, sie bei der Problembewältigung zu unterstützen“ (Mansel/ Hurrelmann 1991, S.241).

Daher erscheint es umso wichtiger Heranwachsende über Beratungsinstitutionen aufzuklären und Wege zu finden, ihnen das Angebot zugänglicher zu machen.

## 2.4.2 Forderungen

Aus den zuvor dargelegten Gründen, die einer Inanspruchnahme von Beratungsinstitutionen durch Kinder und Jugendliche entgegen stehen, sollen nun wichtige Forderungen, um dem vorgestellten Bedarf gerechter werden, skizziert werden.

Im Kinder- und Jugendbericht des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) finden sich einige Forderungen zur Verbesserung der Kinder- und Jugendhilfe.

Dabei steht die Umsetzung, dass „die Förderung der Gesundheit aller Kinder und Jugendlichen in dem Sinne eine Aufgabe der Kinder- und Jugendhilfe werden muss, dass sie die Prävention verstärkt, gesundheitsbewusste Lebensweisen fördert und die Nutzung individueller und kollektiver Ressourcen unterstützt [an vorderster Stelle]“ (Deutscher Bundestag 2002, S.49).

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2010) weist darauf hin, dass eine gute und leistungsfähige Kinder- und Jugendhilfe eine wirksame Zukunftsinvestition ist und daher ein umfassender und bedarfsgerechter Ausbau der Leistungen und Angebote gesichert werden muss (vgl. S.55).

Dabei sollte besonders Wert darauf gelegt werden, dass

- präventive Angebote gestärkt werden
- durch Kooperation und Vernetzung die Wirksamkeit gesteigert wird
- ein flexibler Umgang mit konkreten Alltagsproblemen von Kinder, Jugendlichen und deren Familien entsteht

- unterschiedliche Lebenslagen und kulturelle Bedürfnisse Berücksichtigung finden (vgl. ebd.).

Aber nicht nur der Ausbau der Leistungen und Angebote, sondern das gesamte psychosoziale Hilfsangebot für Kinder und Jugendliche sollte Verbesserung erfahren.

Schramm und Schramm (2003) weisen darauf hin, dass sich traditionelle Beratung vorrangig an den Bedürfnissen und Befindlichkeiten der Erwachsenen orientiert und somit auf Kinder und Jugendliche weniger ansprechend wirkt (vgl. S.263).

Diesbezüglich fordern Haupt und Thiemann (1995), dass mehr Beratungsstellen entstehen sollten, die nur Kindern und Jugendlichen zur Verfügung stehen um sich besser an den Bedürfnissen der Heranwachsenden orientieren zu können (vgl. S.211). Der Schwellenabbau kann dann gezielter betrieben werden (vgl. ebd.).

Dem schließt sich auch Culemann (2002) an, die der Meinung ist, dass „jeder junge Mensch die Chance haben [sollte], entsprechend seinen Möglichkeiten niedrigschwellige, anonyme und kostenlose Beratung zu bekommen“ (S.25).

Um Heranwachsende zu erreichen, erscheint eine intensive und kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit der Beratungsstellen eine wichtige methodische Vorgehensweise zu sein.

Haupt und Thiemann (1995) weisen darauf hin, dass in diesem Rahmen nicht nur die Vorstellung der Beratungsinstitution im Vordergrund stehen sollte, sondern auch die Möglichkeit eine erste Vertrauensbasis herzustellen (vgl. S.218).

Dadurch ist es möglich den Weg zur Beratung zu öffnen und Hilfe anzubieten, bevor die Heranwachsenden in ihrer Umwelt auffällig werden.

Sickendiek et al. (2008) weisen darauf hin, dass Beratung als Kommunikations- und Handlungsform „nicht nur an den Problemen ihrer Zeit teilhat, sondern auch in die Denkweisen und Techniken ihrer Zeit eingebunden [ist]“ (S.122).

Bedingt durch die permanente Weiterentwicklung wird von den Praxisbereichen eine ständige Bewegung gefordert, um sich dadurch als Kommunikationsform den Kommunikationswegen und -formen der Gesellschaft anzupassen (vgl. ebd.).

Schlussfolgernd scheint ein speziell auf die Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen angepasstes Angebot sinnvoll zu sein.

## 2.5 Schlussbetrachtung

Das vorangegangene Kapitel ist im Wesentlichen auf die Grundlagen der psychosozialen Beratung für Kinder und Jugendliche eingegangen.

Dafür wurden der Definition des Beratungsbegriffes, den rechtlichen und gesetzlichen Grundlagen, dem Bedarf sowie der Inanspruchnahme und den Forderungen an Beratungssettings nähere Beachtung geschenkt.

Resümierend kann festgehalten werden, dass Beratung aufgrund der breitgefächerten Bedeutungsinhalte schwer zu definieren ist.

Bereits in der Vergangenheit wurden Missverständnisse bei der Begriffsklärung erzeugt und auch heute ist eine eindeutige Definition nicht skizziert.

Dieses hat aber nicht den Theorie- und Praxisrahmen gestört, der sich, beeinflusst durch die unterschiedlichen Beratungsdisziplinen, entwickelt hat (vgl. Sickendiek et al. 2008, S.28).

Beratung ist demnach zur zentralen Hilfe- und Unterstützungsform in psychosozialen, sozialen und gesundheitsberuflichen, psychologischen und pädagogischen Arbeitsfeldern mit geregelten Institutionalisierungs- und Professionalisierungsformen geworden.

Aufgrund der Vielfältigkeit in ihrem Anwendungsbereich zu dem sowohl die Anlässe, Aufgaben, Ziele und die Adressatengruppe gehören, hat sich Beratung als eine Reaktion auf die moderne Gesellschaft entwickelt, die eine Form der persönlichen sozialen Be- und Verarbeitung von Problemen und Krisen bietet (vgl. dies., S.21).

Beratung, deren erwartbare Leistungen und fachliche und methodische Standards werden daher durch gesetzliche und rechtliche Regelungen festgehalten.

Besonders das KJHG hat für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe einen neuen eigenständigen und fachlich beratenden Funktionsbereich geschaffen, der zur Vorsorge, Hilfe und Unterstützung von Kindern und Jugendlichen in Problem- und Krisensituationen dienen soll (vgl. Belardi et al. 2005, S.183).

Die Analyse des Bedarfs hat in diesem Zusammenhang aufgezeigt, dass dieser vorhanden und sogar weitaus höher einzuschätzen ist, als die tatsächliche Inanspruchnahme der Beratungsangebote.

Diese Einschätzungen des Bedarfs an Beratung ergeben sich zum Beispiel aus Studien zum Wohlbefinden oder der gesundheitswissenschaftlichen Forschung.

Aufgrund der Auswertungen der Ergebnisse konnte herausgearbeitet werden, dass ca. ein Viertel der Kinder und Jugendlichen Auffälligkeiten bei der Entwicklung zeigten und somit zur sogenannten Risikogruppe gehörten (vgl. Ravens- Sieberer et al. 2007, S.873).

Auffallend bei den Studien war, dass besonders Heranwachsende aus sozial benachteiligten Elternhäusern erhöht im Risikobereich zu verorten sind.

Dieses wurde auf die ungünstigen Bedingungen zurückgeführt, die soziale und gesundheitliche Entwicklungsprobleme zur Folge haben können (vgl. Andresen/ Hurrelmann 2010, S.157).

Gemessen am Bedarf sollte schlussfolgernd auch die Inanspruchnahme von Beratungsangeboten dementsprechend hoch sein.

Obwohl eine flächendeckende Erhebung fehlte, ließen sich mit Hilfe von Statistiken einzelner Beratungsangebote Rückschlüsse auf die Inanspruchnahme ziehen.

Demnach nehmen Kinder und Jugendliche professionelle Beratungsstellen nur bedingt in Anspruch, zumeist auf Anmeldung durch das soziale Umfeld (vgl. Hundsalz et al. 2010, S.45).

Gründe wie die räumliche und soziale Distanz zu den Institutionen, Angstgefühle vor einer drohenden Stigmatisierung durch die Umwelt, lange Wartezeiten trotz Dringlichkeit und die Frage der Anonymität lassen Heranwachsende in der Regel bei Laienhelfern, wie Familie und Freunde Hilfe und Unterstützung suchen (vgl. Götz 2003, S.106f.).

Die Beratungsinstitutionen sollten darauf reagieren und versuchen über die Wege der Medien erweiterte Beratungsangebote, wie die Telefonberatung oder Onlineberatung, anzubieten.

Im folgenden Kapitel erfolgt die nähere Betrachtung der psychosozialen Onlineberatung als innovative Form der Beratung.

Eingangs werden hierzu die Besonderheiten der Onlineberatung kurz skizziert.

Es schließt sich eine Analyse der theoretischen Fundierung im Rahmen der computervermittelten Kommunikation an. Diese wird im weiteren Verlauf des Kapitels unter dem Aspekt der Zugangsformen sowie der Netzsprache Beachtung erfahren.

Es folgt eine Darstellung der derzeitigen Praxis, indem zunächst die technischen und personellen Anforderungen erläutert werden und sich folgend die Inanspruchnahme, das Klientel und deren Themenbereiche sowie der Verlauf und die Wirksamkeit des internetbasierten Beratungsprozesses anschließt.

### 3. Onlineberatung als innovative Form der psychosozialen Beratung

Die Suche und das wachsende Bedürfnis nach Informationen, Orientierung, Beratung oder konkreter Hilfe ist bereits im Kinder und Jugendalter ein zentrales Phänomen unserer durch zunehmende Unübersichtlichkeit und Differenzierung geprägte Wissensgesellschaft (vgl. Gehrman 2010, S.105).

Dass dabei die Rolle des Internets einen immer höheren Stellenwert erreicht, dafür sprechen unter anderem die Vielzahl der Chats oder Foren, die sich teils eingebunden in soziale Netzwerke wie „studivz“ oder „facebook“ oft spontan entwickeln und durch den engagierten Austausch von persönlichen Erfahrungen und subjektiven Meinungen im Sinne von Alltagsgesprächen geprägt sind (vgl. ebd.).

Von einer professionellen Beratung sind diese Dienste allerdings weit entfernt.

Beratungsinstitutionen sehen sich in ihren zentralen Handlungsfeldern vor großen Schwierigkeiten, denn es besteht in mehrfacher Hinsicht eine Konfrontation „mit den Auswirkungen soziokultureller Veränderungen im Allgemeinen und digital- medialer Veränderungen im Speziellen“ (Kühne/ Hintenberger 2009, S.22).

Insgesamt stehen Beratungsinstitutionen vor der Herausforderung innovative Wege und Methoden zu nutzen, um ihrem Anspruch und Auftrag auf fachlich fundierte Beratung gerecht zu werden (vgl. Brunner 2009, S.27).

Eine professionelle Onlineberatung kann dazu beitragen der Vielzahl an Kindern und Jugendlichen, die Hilfe und Unterstützung benötigen, im Rahmen einer Orientierungshilfe im Netz gerecht zu werden.

Dafür bedarf es allerdings der Entwicklung einer theoretischen Auseinandersetzung mit der Onlineberatungsarbeit, Methoden und Strukturen, „die die Beratungsarbeit nicht den Bedingungen und der Technologie des Internet anpasst, sondern sich darum bemüht, die Ziele einer verantwortlichen Beratung mit den sich immer mehr erweiternden Möglichkeiten des Netzes effizienter und optimaler zu erreichen“ (Gehrman 2010, S.106).

Auf dem Weg dorthin stehen Praxis, Forschung und insbesondere die Theorie noch am Anfang. Dieses spiegelt sich auch in der Literatur wieder, in der die Onlineberatung erst seit einigen Jahren Berücksichtigung findet (vgl. Brunner 2009, S.27).

Das folgende Kapitel soll einen Beitrag dazu leisten, die Zusammenführung von Theorie und Praxis in das Onlineberatungsfeld zu integrieren, indem an einigen zentralen Aspekten aufgezeigt wird, auf welche konkreten bisherigen Ansätze und Erfahrungen die weitere Fachdiskussion anknüpfen kann und welche Probleme und Herausforderungen es zu lösen und zu bewältigen gilt.

Begrifflicher Ausgangspunkt dafür soll die verbreitete Definition der Onlineberatung sein, wobei darunter eine computergestützte, medial vermittelte und interaktiv stattfindende Beratung verstanden wird (vgl. ders., S.28f.).

Zunächst wird im Rahmen dieses Kapitels auf die Besonderheiten der Onlineberatung eingegangen.

Dabei scheinen die Aspekte der computervermittelten Kommunikation, der Anonymität sowie der Niederschwelligkeit besonders hervorzutreten.

Um die theoretische Fundierung bezüglich der computervermittelten Kommunikation verständlich zu machen, wird diese folgend näher skizziert.

Dabei stehen die Medienwahl, die Medienmerkmale und das mediale Kommunikationsverhalten im Vordergrund der Betrachtungen.

Daran anschließend werden die Kommunikationsformen und die Netzsprache näher skizziert.

Die letzten beiden Teile dieses Kapitels beschäftigen sich dann mit den Aspekten einer erfolgsversprechenden Onlineberatung und damit, wie diese gegenwärtig diskutiert wird.

Dazu erfährt der Themenbereich der Websitegestaltung sowie der Qualifizierung des Personals Beachtung.

Hinzu kommt die Betrachtung der Praxis. Dafür wird die Inanspruchnahme, das Klientel sowie die Verteilung der Themenbereiche näher skizziert. Ebenso wird das Augenmerk auf den Beratungsprozess gelegt, dessen Verlauf und Wirksamkeit.

Ziel dieses Kapitels ist es den derzeitigen Stand der Onlineberatung aufzuzeigen, um daraus im abschließenden Kapitel dieser Arbeit den gegenwärtigen Stellenwert für ratsuchende Kinder und Jugendliche unter Berücksichtigung relevanter Aspekte ableiten zu können. Ebenso ist es dadurch möglich auf zukünftige Herausforderungen hinzuweisen und einen Ausblick zu geben.

### **3.1 Besonderheiten der Onlineberatung**

Dass Kinder und Jugendliche Onlineberatung im Gegensatz zu konventionellen Beratungsangeboten „ohne große Hemmschwellen, Zugangsschwierigkeiten und Wartezeiten, jederzeit und unter weitgehender Wahrung der Anonymität“ in Anspruch nehmen können, heben Stumpp und Oltmann (1999) als Besonderheit hervor (S.41).

Die Onlineberatung bedient sich dabei der computervermittelten Kommunikation, die als Grundlage des digitalen Beratungsprozesses gesehen werden kann.

Dabei ist zu bedenken, dass „die Kommunikation auf den Text und dessen Wirkung fokussiert [ist]“ (Knatz 2009b, S.61).

Die örtliche körperliche Kopräsenz ist nicht mehr notwendig, welches unweigerlich die Kommunikationsweise beeinflusst (vgl. ebd.).

Relevante Eigenschaften sind dabei die Anonymität und die äußere sowie innere Niederschwelligkeit, die besonders in dieser Beratungsform in den Vordergrund rücken.

Auf diese benannten Besonderheiten soll im Folgenden näher eingegangen werden. Dabei steht nicht die kritische Betrachtung im Mittelpunkt, sondern lediglich die Beschreibung, um einen ersten Eindruck in die Charakteristika der Onlineberatung zu erlangen.

### 3.1.1 Computervermittelte Kommunikation

Der Begriff der computervermittelten Kommunikation (CvK) kann als weitreichend und umfassend beschrieben werden. Insgesamt ist darunter eine nach technischen Kriterien abgrenzbare Form der medialen Kommunikation zu verstehen, bei der vernetzte Computer als Kommunikationsmedium genutzt werden (vgl. Döring 2000, S.346).

Diese allgemeine Beschreibung wird in der Literatur kritisch betrachtet, da sowohl die Eigenarten der verwendeten Kommunikationsprogramme als auch der organisatorische Kontext Berücksichtigung finden sollten (vgl. dies., S.346f.).

Döring (2000) grenzt den Begriff dahingehend ein, dass zur Zeit unter computervermittelter Kommunikation in erster Linie textbasierte Kommunikation zu verstehen ist, wenngleich zukünftig die audiovisuellen Kontakte über das Internet an Bedeutung gewinnen werden (vgl. S.347).

Textbasierte Kommunikation lässt sich dabei in zwei Formen unterscheiden: Die asynchrone und die synchrone Kommunikation.

„Beim *asynchronen Austausch* werden die Botschaften gespeichert, zur Zielperson transportiert (Push- Prinzip) bzw. für sie zum Abruf bereitgehalten und erst nach einem mehr oder weniger langen Zeitintervall (vielleicht) von ihr rezipiert (Pull- Prinzip)“ (Döring 1999, S. 86f.; Hervorheb. im Original).

Diese Art der Kommunikation bietet auf Sender- und Empfängerseite die Möglichkeit den Zeitpunkt der Kommunikationsaktivität selbst zu bestimmen, wodurch ermöglicht wird die Notwendigkeit der Kopräsenz der Kommunikationsteilnehmer zu überwinden (vgl. dies., S.87).

Anders ist es bei dem synchronen Austausch, bei dem „eine wechselseitige Kommunikationsverbindung hergestellt [wird]. Die Beteiligten sind also zur gleichen Zeit aktiv, unmittelbare Rückkopplung ist möglich (...)“ (dies., S.34).

Eine dieser Kommunikationsarten über den Computer aber „als das ‚ganz andere‘, ‚Fremde‘ und ‚völlig Neue‘ darzustellen kann von vornherein als ebenso unangemessen betrachtet werden wie vorschnelle Analogien, die suggerieren E-Mail sei im Prinzip genauso wie Briefeschreiben nur schneller; IRC (Internet Relay Chat) sei genauso wie Partygeplauder, bloß getippt statt gesprochen (...)“ (Döring 2000, S.345).

Döring (2000) weist allerdings auch auf die positiven Effekte solcher Analogien und Metaphern hin, die umsichtig eingesetzt, helfen können, das Bekannte, wie das Besondere der computervermittelten Kommunikation zu verdeutlichen (vgl. ebd.).

### **3.1.2 Anonymität**

Anonymität definiert sich in der Onlineberatung über „die Möglichkeit des unerkannt Bleibens, der Unmöglichkeit, Sachverhalte gezielt zu überprüfen sowie das Fehlen habitueller Zusatzinformationen (Kleidungsstil, Mimik, Gestik, Sprache usw.)“ (Weinhardt 2009, S.156).

In dieser Aufzählung wird bereits deutlich, dass sich die in der Onlineberatung rekonstruierte Form von Anonymität anderes darstellt, als die in manchen Face-to-Face eingeräumten Möglichkeiten der anonymen Beratung.

Während in der Face-to-Face Beratung in der Regel nur eine formale Anonymität durch Nicht-Nennung von Name, Adresse usw. realisierbar ist, handelt es sich bei der Onlineberatung um eine faktische bzw. um eine komplette Anonymität, da ein Rückschluss auf den Ratsuchenden in der Regel nicht möglich ist, es sei denn derjenige möchte Charakteristika von sich preisgeben (vgl. ebd.).

Auch Höflich (2003) beschreibt den Computer als ein „egalisiertes Medium, bei dem Ansehen und Aussehen in ihrer Bedeutung zurücktreten“ (S.49)

In diesem Zusammenhang kann laut Tasche (1997) zudem von entpersonalisierter oder anonymisierter Kommunikation gesprochen werden (vgl. S.130).

Dass dieses allerdings weiter definiert werden muss, zeigt Beck (2006) auf, indem er darauf hinweist, dass „bei allen Formen der computervermittelten Kommunikation schon aus netztechnischen Gründen dem Empfänger eine symbolische ‚Absender-Adresse‘ genannt wird (...). Bei der computervermittelten Kommunikation ist also immer ein Name bekannt, der als ‚Identitätsanker‘ an die Stelle des Körpers in der

Face- to- Face-Kommunikation tritt. Allerdings kann es sich dabei sowohl um einen realen Namen als auch um ein mehr oder weniger aufschlussreiches **Pseudonym** (User- oder Nickname) handeln. Insofern bedeutet hier ‚anonyme Kommunikation‘ nie im Wortsinn anonym (namenlos), sondern Kommunikation mit - mehr oder weniger - Unbekannten“ (S.150; Hervorheb. im Original).

Da die Möglichkeiten der Anonymität in der Onlineberatung im Vergleich zu anderen Beratungsformen am höchsten sind, ist die Verwendung von Pseudonymen oder Nicknamen nichts Ungewöhnliches (vgl. Ploil 2009, S.17).

„Der *Nickname* ist (...) nicht nur der Schlüssel zur Person und ein weiteres Kennzeichen derselben, sondern auch häufig ein Verortungsmerkmal und er steht damit häufig auch in Abhängigkeit zur Plattform oder der Community, der man angehören will. Der gewählte Nick ist somit *Primäridentifikationsschlüssel* wie *Selbstdarstellungsrequisite* (...)“ (Benke 2009, S.54; Hervorheb. im Original).

Benke (2009) hält bezüglich der Pseudonymwahl fest, dass „rund die Hälfte aller Namen selbstbezogen sind, dass immerhin knapp zehn Prozent durchaus Realnamen verwenden und die Bedeutung - trotz ihrer Unterschiedlichkeit - jedoch zumeist in einer Beziehung zum User selbst (Eigenschaften, Gewohnheiten, Datum,...) stehen“ (ebd.).

Diesem schließt sich auch Döring (2003a) an, indem Sie darauf verweist, dass die Annahme eines Nicknamens als Teil einer Selbstinszenierung geschieht.

„Wenn Phantasienamen Verwendung (...) finden, dienen sie häufig der Selbstdarstellung und nicht der Tarnung; sie sind im Netz eine Möglichkeit, sich selbst zu inszenieren und werden oft (z.B. in der Signatur) mit dem realen Namen und sonstigen Identifizierungsmerkmalen verbunden. Somit stellen sie dann *Ergänzungen* (nicht Substitute) gängiger Identitätsrequisiten dar“ (S.398; Hervorheb. im Original).

Dieses verdeutlicht, dass trotz einer scheinbar vollkommenen Anonymität nicht von dieser gesprochen werden kann, da der Ratsuchende sich einen Nicknamen oder Pseudonym als Namen wählt und diesen als seine Identität präsentiert.

Höflich (2003) zeigt auf, dass die besonderen Bedingungen der Anonymität in der computervermittelten Kommunikation in zweifacher Hinsicht gelten: „Zum einen als Anonymität des Selbst gegenüber Anderen, so dass man gewissermaßen im Verborgenen kommuniziert, zum anderen als Anonymität der Anderen gegenüber der kommunizierenden Person“ (S.52).

Die Onlineberater stehen aufgrund dieser Bedingungen der Anonymität in dem Beratungskontext vor der Situation, dass durch die Möglichkeit des unerkannt Bleibens, immer nur auf das zurückgegriffen werden kann, was der Ratsuchende von sich aus mitteilt.

„Die Handhabung der Anonymität stellt sich somit für die an der Beratungskommunikation Beteiligten sehr ungleich dar: Die Ratsuchenden können entscheiden nichts bzw. wenig zu sagen oder im Gegenteil auch (ebenso freiwillig) aus der Anonymität herauszutreten, während die Fachkräfte dann einen entsprechenden Umgang mit dieser Tatsache finden müssen“ (Weinhardt 2009, S.159).

### **3.1.3 Niederschwelligkeit**

Die Onlineberatung bietet als relevante Eigenschaft die äußere, ortsbezogene sowie die innere, persönliche Niederschwelligkeit im Rahmen des Hilfsangebotes an (vgl. Knatz 2009b, S.61f.).

Die erste, äußere Dimension von Niederschwelligkeit zeigt auf, dass Onlineberatung für Ratsuchende leicht zugänglich ist.

„Die Kontaktaufnahme mit einer virtuellen Beratungsstelle ist jederzeit möglich. Von zu Hause oder am Arbeitsplatz, ja sogar im Urlaub oder bei Krankheit lässt sich ein Ratschlag einholen. Eine E- Mail kann geschrieben und gesendet werden, zu einer Zeit, in der der Schreiber sich ungestört weiß“ (Götz 2003, S.35).

Voraussetzung bleibt der Zugang zu internetfähigen Computern, der allerdings weitgehend zu Hause, auf der Arbeit, in der Schule, bei Freunden oder Verwandten möglich ist. Wenn dieses nicht der Fall ist, können auch öffentliche Einrichtungen für den Zugang zum Internet genutzt werden (vgl. ebd.).

Knatz (2009b) folgert: „Angesichts der geringen finanziellen Belastung, der Bequemlichkeit, der Ad-hoc-Verfügbarkeit, der zeitlichen Flexibilität und der Tatsache, dass die reale Präsenz oft mit einem sehr viel höheren Zeit- und Kostenaufwand verbunden ist als die virtuelle Präsenz, lässt sich die Reichweite der Beratung verbessern“ (S.61).

Der Zugang zur Beratung wird dadurch an die Zielgruppen angepasst und der Unterversorgung im beraterischen Bereich entgegengewirkt (vgl. ebd.).

Die innere Niederschwelligkeit der Onlineberatung fördert laut Knatz (2009b) die Annahme des Angebotes von Zielgruppen, welche eine Face- to- Face Beratung aufgrund innerer und/ oder äußerer Umstände nicht annehmen würden oder könnten (vgl. S.62). „Ratsuchende wahren im Schutze der Anonymität in vollem Maße ihre Autonomie und Entscheidungsfreiheit, ohne sozialem Erwartungsdruck oder gar Zwangsmaßnahmen ausgesetzt zu werden“ (ebd.).

Ebenso rücken Barrieren wie Alter, Titel oder Qualifikation in den Hintergrund (vgl. Götz 2003, S.36).

Die Onlineberatung genießt daher die Prämisse, jedem Ratsuchenden niederschwellige und vor allem Vorurteilsfreie professionelle Beratung anbieten zu können.

Götz (2003) zeigt auf, dass die Schwellenangst bei der Onlineberatung ausgesprochen niedrig ist, „da der Kontext von Seiten des Ratsuchenden (zunächst einmal) unverbindlich zu Stande kommt. Der Ratsuchende kann sich hingegen in der Regel darauf verlassen, eine Antwort von der beratenden Instanz zu erhalten“ (S.34).

Knatz und Dodier (2003) verweisen auf die kritische Auseinandersetzung mit dieser Thematik. Die Entsinnlichung von Kommunikationsort und -zeit sowie die reduzierte Vermittelbarkeit von Kontext bezüglich räumlicher Gegebenheiten und zeitlicher Verläufe sollte berücksichtigt werden (vgl. S.30f.).

Demnach gehen die Einschätzungen zur theoretisch möglichen Grenzüberschreitung bzw. zur Niederschwelligkeit der Onlineberatung weit auseinander, so dass weitere kritische Auseinandersetzungen nötig werden.

### **3.2 Theorien computervermittelter Kommunikation**

Um Onlineberatung effektiv anbieten zu können ist es wichtig die Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation zu kennen.

Eine Reihe von Theorien und empirischen Erkenntnissen geben Aufschluss darüber wie sich CvK im Kontext der Onlineberatung verhält.

In der wissenschaftlichen Literatur gibt es zahlreiche Theorien zur computervermittelten Kommunikation, deren Spektrum von einer technikdeterministischen Betrachtungsweise bis hin zu uneingeschränkter Freiheit und Entfaltungsmöglichkeit reicht. Dabei widersprechen sich die Theorien teilweise, insgesamt allerdings kann von einem Ergänzungs- und weniger von einem Konkurrenzverhältnis gesprochen werden (vgl. Döring 2003a, S.127f.).

Grundsätzlich weisen alle Theorien auf beeinflusste Rahmenbedingungen hin, die entscheiden, ob die Netzkontakte bereichernd oder defizitär wahrgenommen werden und wie gut diese auf spezifische Beratungsansätze passen (vgl. dies., S.128). Im Rahmen der vorliegenden Arbeit kann die Gesamtheit der Ansätze allerdings keine Berücksichtigung finden.

Es werden daher im Folgenden anhand der sozialwissenschaftlichen Ausführungen von Döring (2003a) einige Themen und dazu gewonnene Erkenntnisse aus der Forschung aus der Fülle der Interpretationen herausgegriffen und zum Gegenstand der Onlineberatung in Beziehung gesetzt.

Döring (2003a) hat im Rahmen ihres medienökologischen Rahmenmodells einen zusammenfassenden Entwurf von grundlegenden Ansätzen vorgelegt, mit dem sich die Bedingungen computergestützter Kommunikation erfassen und analysieren lassen (vgl. S.128).

Vorrangig beschäftigen sich diese Theorien mit den Besonderheiten und der Entstehung der computervermittelter Kommunikation.

In den folgenden Ausführungen sollen die Theorien vorgestellt werden, welche für den Beratungsprozess der Onlineberatung relevant sind.

Im Fokus der Betrachtungen steht dabei die Nutzungssituation und die möglichen Konsequenzen des Medieneinsatzes.

Dafür wird zunächst auf die Medienwahl und die damit verbundene rationale, normative und interpersonale Theorie eingegangen.

Im Anschluss daran finden durch die Beschreibung der Kanalreduktion und des Filtermodells die Aspekte der Medienmerkmale nähere Beachtung.

Abschließend steht das mediale Kommunikationsverhalten im Mittelpunkt, wobei die Theorien der sozialen Informationsverarbeitung und das Simulations- und Imaginationsmodell skizziert werden.

### **3.2.1 Medienwahl**

Die Theorien zur Medienwahl beschäftigen sich mit der Entscheidung für das Netzmedium und gegen ein anderes Medium. „Solche Medienwahl- Entscheidungen werden auf Grund rationalen Kalküls, sozialer Normen und/ oder interpersonaler Abstimmung getroffen“ (Döring 2003a, S.131). Voraussetzung ist, dass ein entsprechendes Medium auch zur Verfügung steht (vgl. ebd.).

#### **3.2.1.1 Theorie der rationalen Medienwahl**

Die Theorie der rationalen Medienwahl geht davon aus, dass es bei der computervermittelten Kommunikation zur Reduktion der zur Verfügung stehenden Sinneskanäle kommt (vgl. Döring 2003a, S.131).

Im Vordergrund steht allerdings nicht die Konsequenz, sondern die Frage nach der Bedingung, in der mediale Kommunikation zum Einsatz kommt.

Personen sind in ihrem privaten und beruflichen Alltag mit unterschiedlichen Kommunikations- und Kooperationsaufgaben konfrontiert, die auf sachlich- inhaltlicher

und sozio- emotionaler Ebene ein unterschiedliches Maß an Gewicht und Anspruch aufweisen (vgl. ebd.).

„Eine rationale Medienwahl wird immer dann getroffen, wenn man in einer konkreten Situation genau das Medium wählt, dass den sachlichen und sozialen Anforderungen der Kommunikationsaufgabe am besten gerecht wird“ (ebd.).

Dieses geschieht im Sinne einer Kosten- Nutzen- Abwägung.

Zur empirischen Erfassung dienen die Kriterien der sozialen Präsenz, der medialen Reichhaltigkeit und des Backchannel- Feedbacks (vgl. dies., S.132).

Die Kriterien der sozialen Präsenz, der medialen Reichhaltigkeit und des Backchannel- Feedback zeigen, dass Mediennutzer diese nach deren Ausmaß an Lebendigkeit, Reichhaltigkeit bzw. Feedback- Möglichkeiten beurteilen und dabei subjektive Rangreihen (Medienhierarchien) bilden, an deren Spitze die durch ein Maximum an persönlicher Nähe gekennzeichnete Face- to- Face- Kommunikation steht (vgl. dies., S.132f.).

Demnach wird unter „individueller Medienhierarchie“ verstanden, dass die Person nach Verfügbarkeit und Intention ein geeignetes Medium wählt. Dabei spielt besonders die Medienerfahrung und die Mediengewohnheit eine ausschlaggebende Rolle. In diesem Zusammenhang ist für den Beratungskontext interessant, dass die Kinder und Jugendlichen heutzutage mit dem Computer und dem Internet aufwachsen und dementsprechend bereits in jungen Jahren Erfahrungen im Umgang mit dem Medium sammeln (vgl. Götz 2003, S.19).

Dies bedeutet für die Onlineberatung, dass Heranwachsende, die Hilfe und Unterstützung benötigen, den Zugang über den Computer grundsätzlich wählen können.

### **3.2.1.2 Theorie der normativen Medienwahl**

Die Theorie der normativen Medienwahl ist konzeptionell mit der Theorie der rationalen Medienwahl verbunden, betrachtet allerdings weniger die medienbezogenen Faktoren, sondern legt den Fokus auf die persönlichen Umstände des Nutzers.

Es wird davon ausgegangen, dass die Bedienungskompetenzen und die sozialen Normen die Medienwahl beeinflussen, das heißt, dass derjenige, der die nötigen Kompetenzen im Umgang mit dem Computer hat, dieses Medium mehr zum Einsatz bringen wird, als jemand ohne Computerkenntnisse (vgl. Döring 2000, S.359f.).

Hinzu kommt die Bewertung des sozialen Umfeldes.

Wird ein Medium als besonders effektiv beurteilt oder besonders häufig eingesetzt, passen sich die eigenen Bewertungen und somit die eigene Mediennutzung häufig diesem Einfluss an (vgl. Beck 2006, S.238).

Folglich kann eine Medienwahlentscheidung ungünstig ausfallen, so dass zum Beispiel diverse Medien nur als Mode oder aus Prestige Gründen eingesetzt werden.

Die Kommunikationsbedürfnisse des Nutzers lassen sich in diesem Sinne dann nicht optimal befriedigen (vgl. Döring 2003a, S.143).

Für die Onlineberatung bedeutet dieses, dass die Bewertung des Mediums mit der individuellen Erfahrung des Nutzers korreliert. Eine positive Zuschreibung des Internets und dessen Kommunikationsformen sowie die vorhandene Kompetenz im Umgang mit dem Computer ist Voraussetzung für die Nutzung der Onlineberatung.

Wird berücksichtigt, dass Kinder und Jugendliche den Umgang mit dem Computer und dessen Kommunikationsweisen früh erlernen und nutzen, so dürfte auf deren Seite die Beratung im Internet als ansprechend bezeichnet werden.

Allerdings muss berücksichtigt werden, dass die Art und Weise der Nutzung eines Mediums von sozialen Normen beeinflusst wird. „Nicht nur, ob das Internet genutzt wird oder nicht, ist Ergebnis sozialer Entscheidungs- und Aneignungsprozesse, sondern auch die Art und Weise der Nutzung (z.B. Dauer, Häufigkeit, Tageszeiten, Sprachziel etc.)“ (dies., S.145).

### **3.2.1.3 Theorie der interpersonalen Medienwahl**

Die Theorie der interpersonalen Medienwahl stellt den Interaktionspartner in den Mittelpunkt der Betrachtung.

Um eine störungsfreie Kommunikation gewährleisten zu können, sollte die individuelle Medienpräferenz auf das Gegenüber abgestimmt sein.

„Der Erfolg medialer Kommunikation ist also davon abhängig, wie einvernehmlich die Beteiligten ihre jeweiligen Medienpräferenzen miteinander aushandeln“ (Döring 2003a, S.146).

Dabei gilt es besonders das Verhalten der potenziellen Kommunikationspartner zu berücksichtigen (vgl. ebd.).

„Hier spielen besonders Themen wie Erreichbarkeit und Zuverlässigkeit einer Antwort bzw. Reaktion durch das Gegenüber eine wichtige Rolle. Bei der Wahl eines Mediums sollten daher stets Faktoren der Verfügbarkeit, Medienwissen, Medieneinstellungen, Bedürfnisbefriedigung und auch Verhalten des/ der EmpfängerIn berücksichtigt werden“ (Englmayer 2005, S.103).

Für die Onlineberatung ist dieser theoretische Aspekt Voraussetzung für eine gelingende mediale Kommunikation.

Dadurch, dass die Medienwahl der Beteiligten in einer Onlineberatungssituation bereits gefällt ist, erscheint es wichtig zu Beginn der Beratungssituation die theoretischen Aspekte zu verdeutlichen, um Unstimmigkeiten und Störungen des Ablaufes eines Beratungsprozesses vorzubeugen.

Bei fehlenden Hinweisen ist es möglich, dass falsche Erwartungen hinsichtlich der tatsächlichen Erreichbarkeit und Intensität der Onlineberatung entstehen können (vgl. Döring 2003a, S.149).

### **3.2.2 Medienmerkmale**

Die Theorien der Medienmerkmale setzen sich mit Aspekten nach der Medienwahl auseinander. Dabei geben diese Aufschluss darüber welche spezifischen Medienmerkmale den Kommunikationsprozesses in welcher Weise beeinflussen.

Im Vordergrund steht die Reduktion der Kommunikation in der textbasierten Kommunikation sowie die Tatsache, dass digitalisierte Botschaften ausgetauscht werden (vgl. Döring 2003a, S.149).

#### **3.2.2.1 Kanalreduktionstheorie**

Die Kanalreduktionstheorie beschreibt die computervermittelte Kommunikation als unzureichend und defizitär, da es aufgrund fehlender gemeinsamer Anwesenheit der Kommunikationspartner zu einer Reduktion der Wahrnehmung über die Sinneskanäle kommt (vgl. Beck 2006, S.232).

Es wird argumentiert, dass ein „Entzugs- und Abstraktionsprozess“ (Weinhardt 2009, S.51) stattfindet, der die übermittelten Informationen vom Sender trennt (vgl. ebd.).

„*Ent- Sinnlichung, Ent- Emotionalisierung, Ent- Kontextualisierung* und sogar *Ent- Menschlichung* (...) sind Stichworte, die den defizitären Charakter textbasierter bzw. kanalreduzierter Telekommunikation kennzeichnen sollen“ (Döring 2003a, S.149; Hervorheb. im Original).

Hutter (2010) weist hinzufügend auf eine „Ent- Räumlichung“ und „Ent- Zeitlichung“ hin und deutet an, dass in diesem Zusammenhang zudem von einer „Ent- Wirklichung“ gesprochen werden kann (vgl. S.73).

Demnach würden Vertreter der Kanalreduktionstheorie Beratung über den Computer wohl generell ablehnen, auch wenn darauf hingewiesen wird, dass Nachteile der Kanalreduktionstheorie mit den Vorteilen der computervermittelten Kommunikation abgewogen werden sollten.

Dennoch bleibt unbeachtet, dass sich computervermittelte Kommunikation vielseitig gestalten kann.

Daher betrachtet Döring (2003a) die Kanalreduktionstheorie insgesamt kritisch und weist auf die einseitige Sichtweise hin:

„Auch theoretisch ist unklar, warum getippter Text nicht geeignet sein sollte, Gefühle zu kommunizieren, Intimität herzustellen oder sinnliche Eindrücke zu erzeugen (...)“ (S.150). „Insgesamt krankt das technikdeterministische Kanalreduktionsmodell daran, dass die Face- to- Face- Situation idealisiert wird, man rhetorisch mit Bedrohungsszenarien arbeitet („wehe, wenn wir eines Tages nur noch per Computer kommunizieren...“), unterschiedliche Kommunikationsanlässe und -bedürfnisse nicht differenziert werden und Metaphern Phänomenologie ersetzen sollen“ (dies., S.153).

### 3.2.2.2 Filtermodell

Das Filtermodell greift die Grundidee der Kanalreduktionstheorie auf, wertet den Informationsverlust der medialen Kommunikation durch die Reduktion der Sinneskanäle jedoch weniger kritisch.

„Statt pauschal von einer Verarmung und Ent- Wirklichung auszugehen, spitzen Filter- Modelle den Informationsverlust darauf zu, dass man bei textbasierter Telekommunikation durch Ent- Kontextualisierung wenig über den *sozialen bzw. sozio-demografischen Hintergrund* (Alter, Aussehen, Bildung, Status, vermögen, etc.) einer anderen Person weiß“ (Döring 2003a, S.154; Hervorheb. im Original).

Dies bedeutet, dass vorschnelle Bewertungen aufgrund äußerer Merkmale bei der Kommunikation über den Computer unwahrscheinlicher sind, da diese Hinweise herausgefiltert werden.

Für den Kontext der Beratung bedeutet dieses zunächst einmal, dass der Berater völlig vorurteilsfrei mit dem Ratsuchenden kommunizieren kann, da er nicht durch äußere Merkmale beeinflusst wird. Dieses führt zu einem enthemmenden Effekt, der die Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Partizipation und Egalität fördert (vgl. dies., S.155).

Diese Vorteile können in dem Beratungskontext von großer Bedeutung sein.

„Neben der örtlichen Niederschwelligkeit erleben Ratsuchende auch eine ‚innere Niederschwelligkeit‘ in der Onlinekommunikation“ (Knatz 2005, S.3).

Allerdings kann neben den verstärkten prosozialen Verhaltensweisen, die Anonymität auch antisoziales Verhalten begünstigen.

Die Wahrnehmung der eigenen Person als Teil einer anonymen Masse kann dazu führen, dass keine Verantwortung mehr für das eigene Verhalten übernommen wird. Besonders im Konfliktfall werden deviantes und normverletzendes Verhalten, welches auch als Flaming bezeichnet wird, begünstigt (vgl. Döring 2003a, S.155).

Allerdings weist Döring (2003a) darauf hin, dass auch das Flaming kritisch betrachtet werden sollte: „Inwieweit es sich qualitativ und quantitativ von unsachlichen Face- to- Face- Diskussionen unterscheidet, wie man sie in Talk- Show- Kontroversen, im Bundestag und auch beim Familienausflug beobachten kann, ist fraglich. Und selbst wenn man nachweisen könnte, dass Flaming in vergleichbaren Situationen bei computervermittelter Kommunikation häufiger vorkommt als bei Face- to- Face Kommunikation, bliebe klärungsbedürftig, ob hier Enthemmung eine ausschlaggebende Rolle spielt“ (S.156).

Schlussfolgernd dürften die Vertreter des Filtermodells generell der Beratung über den Computer eine Chance geben. Besonders unter Berücksichtigung der Aspekte, die laut Filtermodell begünstigt werden und in einem Beratungssetting positive Effekte hervorrufen können.

### **3.2.3 Mediales Kommunikationsverhalten**

Die Theorien zum medialen Kommunikationsverhalten stellen die Interaktion zwischen den Beteiligten bei der computervermittelten Kommunikation in den Mittelpunkt der Betrachtungen.

Dabei ist laut Döring (2003a) besonders interessant, inwieweit zur Verfügung stehende Informationen verarbeitet werden, welche Phantasien und kreative Elemente eingesetzt werden und in welcher Weise sich an spezifischen Kommunikationsnormen der Netzkultur orientiert wird (vgl. S.161).

#### **3.2.3.1 Theorie der sozialen Informationsverarbeitung**

Die Theorie der sozialen Informationsverarbeitung geht davon aus, dass sich das Nutzerverhalten bei medienbedingter Kommunikation aktiv auf die Systemeigen-

schaften der genutzten Medien einstellt und dadurch neue Kommunikationsverhaltensweisen entstehen (vgl. Weinhardt 2009, S.60).

Dies bedeutet, dass sich das Nutzungsverhalten den medialen Einschränkungen anpasst und diese auf vielfältige Weise kompensiert werden (vgl. ebd.).

Döring (2003a) beschreibt, dass „Mediennutzerinnen und -nutzer neue soziale Fertigkeiten bei der Textproduktion und Textinterpretation [entwickeln], die es ihnen erlauben, eine befriedigende Kommunikation zu realisieren, indem sie medienbedingte Informationslücken beim Gegenüber antizipieren und diese explizit füllen“ (S.162).

Dies deutet darauf hin, dass sich der Nutzer auf die Verfügbaren und nicht die fehlenden Hinweise konzentriert und sich dabei parasprachlicher Elemente bedient, um so die medienbedingten Informationslücken zu füllen (vgl. ebd.).

„Gemäß sozialer Informationsverarbeitung ist beim Fehlen nonverbaler Informationen (das als restriktives Hauptmerkmal der CvK verstanden wird) nicht etwa die Beziehungsebene ausgeblendet, Emotionalität reduziert oder der soziale Hintergrund herausgefiltert, sondern genau diese Informationen [werden] eben einfach auf andere Weise - durch Textzeichen - ausgedrückt“ (ebd.).

Dennoch kann es zudem zu Einschränkungen in der computervermittelten Kommunikation kommen, die nicht ausschließlich der Kanalreduktion zugeschrieben werden können.

Laut Hintenberger (2006) besteht ein Zusammenhang zu „individuellen sozialen Fähigkeiten der Kommunikationspartner sowie dem ungeübten Verhalten einzelner NutzerInnen und/ oder der Nichtkenntnis netzspezifischer Kommunikationscodes (...)“ (S.3).

Ebenso weist Döring (2003b) darauf hin, dass Einschränkungen in der Kommunikation auch entstehen können, wenn „die Beteiligten nicht über genügend Zeit und Kompetenz verfügen, um die medienspezifischen Ausdrucksmöglichkeiten aktiv im Sinne befriedigender Kommunikation auszuschöpfen“ (S.123).

Schlussfolgernd kann für den Kontext der Onlineberatung festgehalten werden, dass durch die Entstehung neuer Kommunikationsverhaltensweisen in der computervermittelten Kommunikation die Möglichkeit besteht auf kreative Weise Emotionen auszudrücken, Beziehungen herzustellen und soziale Fertigkeiten zu erlernen. Dieses erfordert, dass im Rahmen der Onlineberatung die Beteiligten über medien-spezifische Kompetenzen verfügen, um sich in diesem neuen sozialen Handlungsraum bewegen zu können (vgl. ebd.).

### 3.2.3.2 Theorie der Simulation und Imagination

Das Simulationsmodell geht davon aus, dass Identität in der computervermittelten Kommunikation konstruierbar ist.

Dabei wird betont, „dass die Beschränkung auf den Textkanal den Menschen unvergleichlich große Kontrolle darüber beschert, welche Informationen sie in sozialen Kommunikationsprozessen über sich und ihre Lebenszusammenhänge offenbaren wollen. Diese Kontrolle ermöglicht es nicht nur - wie von der Theorie der sozialen Informationsverarbeitung beschrieben - medial bedingte Informationslücken kompensatorisch zu schließen, sondern auch, Identitäten und sonstige Lebenszusammenhänge in nahezu beliebiger Weise zu konstruieren bzw. zu simulieren“ (Döring 2003a, S.167).

Solche Simulations- und Inszenierungseffekte spielen auch innerhalb realer Bezüge eine Rolle, jedoch weist Weinhardt (2009) darauf hin, dass „medial vermittelte Kommunikation durch die wesentlich größeren Steuerungsmöglichkeiten in der Selbstdarstellung ein Maximum an Möglichkeiten zur gezielten Herstellung solcher Simulationen [bietet]“ (S.61).

Dieses kann jedoch von zwei Seiten betrachtet werden:

„Die Dialektik dieser Situation liegt darin, dass Freiheitsgrade in der Gestaltung der eigenen Identität einerseits einen Kontrollgewinn bedeuten können, gleichzeitig den Simulationen der anderen ausgesetzt und damit vielleicht verletzbarer oder täuschbarer wird (Kontrollverlust)“ (Döring 2000, S.365).

Die interpersonale Wahrnehmung ist auch der zentrale Punkt in dem Imaginationmodell.

Durch das Fehlen bestimmter Sinneskanäle bei computervermittelter Kommunikation werden durch kognitive Konstruktionsprozesse, die durch Imagination geprägt sind, die fehlenden Informationen zur Person vervollständigt.

Es kommt demnach zur Erstellung eigener Phantasiebilder des Gegenübers (vgl. Döring 2003a, S.168f.).

Für den Onlineberatungsprozess müssen Simulation und Imagination abgewogen werden.

Demzufolge bedeutet Simulation zum einen, dass der Ratsuchende mehr Freiheiten in der Präsentation seiner Person besitzt und somit die Hemmschwelle für die Kontaktaufnahme herabgesetzt wird. Zum anderen gestaltet sich diese Freiheit für den Berater allerdings als nachteilig, da er sich auf die Informationen beziehen muss, die der Ratsuchende preisgibt (vgl. Döring 2003b, S.124).

Imagination hingegen steigert einerseits durch den kognitiven Konstruktionsprozess die Bildung von Phantasiebildern, die ebenfalls Bestandteil von Beratungsprozessen sein können. Andererseits kann die individuelle Imagination auch zu falschen Interpretationen führen, welche für den Beratungsprozess eher nachteilig zu betrachten sind, bzw. einer Aufarbeitung im Beratungsprozess bedürfen (vgl. ebd.).

Damit kann das durch die computervermittelte Kommunikation entstehende Verhältnis von Nähe und Distanz erklärt werden (vgl. Döring 2003a, S.169).

### 3.3 Kommunikationsformen und Netzsprache

Die computervermittelte Kommunikation stellt die Grundstruktur der Onlineberatung dar.

Textbasierte Kommunikation bedeutet, dass gelesen, statt gehört und geschrieben, statt gesprochen wird. Knatz und Dodier (2003) beschreiben dazu: „Wenn wir also E- Mails lesen statt gesprochene Worte zu hören, so *spricht* ein schriftlicher Text zu uns. (...) Lesen bedeutet, die geschriebenen Worte aufzunehmen, in ihrem Sinnzusammenhang zu erfassen und daraus ein Verständnis dessen zu erlangen, was die Verfasserin oder der Verfasser sagen wollte“ (S.62; Hervorheb. im Original).

Diese Vorgehensweise variiert je nach Textart in ihrem Schwierigkeitsgrad (vgl. ebd.).

Bülow (1994) hält dazu fest, dass umso stärker ein Medium die verbalen wie non-verbalen Ausdrucks- und Codierungsmöglichkeiten begrenzt, desto mehr müssen die fehlenden beziehungsanzeigenden und interpretationsfördernden Hinweise imaginativ ergänzt werden. Aufgrund fehlender Ausdrucksmöglichkeiten besteht ein „semiotisches Vakuum“ (S.512), das durch eine „Fiktionalisierung des nicht sichtbaren Gesprächspartners und seiner situativen Einbindung“ (ebd.) gefüllt werden muss (vgl. ebd.).

In der neuen Schriftlichkeit können dabei nicht alle Kommunikationsdetails einer Face- to- Face Kommunikation vermittelt werden, andererseits wird aber dieses als hilfreich empfunden. Döring (2003a) zeigt auf, dass die Effekte der Reduktion der Reizüberflutung, die vermehrte Produktion eigener Bilder und Gedanken, die Einstellung und Erwartung gegenüber des Kommunikationspartners und die produktive Spannung des Nähe- Distanz- Charakters positiv zu bewerten sind (vgl. S.169f.).

Für die Onlineberatung erscheint es daher wichtig sich neben den Theorien der computervermittelten Kommunikation weiterführend mit dem Kommunikationsver-

halten, den dazugehörigen Formen der Kommunikation und der Netzsprache näher auseinander zusetzen.

Im Folgenden werden daher kurz die Formen der Kommunikation im Internet vorgestellt und anschließend die Spezifika der Netzsprache herausgearbeitet.

Dieses dient dazu eine Voraussetzung zu schaffen, textbasierte Sprachanwendungen hinsichtlich der Inhalte richtig zu erfassen, um Onlineberatung effektiv zu machen.

### **3.3.1 Formen der Onlineberatung**

Onlineberatung ist computergestützte Beratung, die medial vermittelt wird.

Dabei kann Beratung im Internet über verschiedene Zugangsformen in Anspruch genommen werden.

Neben der Unterscheidung der Dienste mit asynchroner und synchroner Kommunikation weist Götz (2003) auf eine weitere Unterscheidung von der interaktiv-kommunikativen Form und der passiven Form der Beratung hin (vgl. S.13).

Dabei wird unter der interaktiv-kommunikativen Form eine wechselseitige Bezugnahme der Kommunikationspartner verstanden, die zudem dialogische Strukturen annehmen kann.

Demnach lassen sich die asynchrone und die synchrone Kommunikation der interaktiv-kommunikativen Form unterordnen.

Diese Form der Beratung findet sich zum Beispiel bei den Zugangswegen über E-Mail, Chat, Forum oder Mailinglisten wieder (vgl. ebd.).

Bei der passiven Form der Beratung im Internet handelt es sich hingegen um die reine Informationsvermittlung. Dieses bieten zum Beispiel die Frequently Asked Questions (FAQ), welche eine Antwortsammlung auf häufig gestellte Fragen zu spezifischen Themen meint. Hinzu kommt, dass Foren häufig für diese Form der Beratung eingesetzt werden (vgl. ebd.).

Aufgrund dessen, dass Beratung laut Sickendiek et al. (2008) stets eine Interaktion zwischen mindestens zwei Beteiligten darstellt (vgl. S.13), wird im Folgenden der Fokus auf die interaktiv-kommunikative Form der Onlineberatung gelegt.

Die Darstellung der Zugangswege der Onlineberatung beschränkt sich dabei auf die asynchrone Form der E-Mail Beratung und der synchronen Form der Chat Beratung, da diese zur Zeit die verbreitetsten Formen der Onlineberatung sind (vgl. Döring 2003b, S.117).

### 3.3.1.1 E- Mail

Die Beratung per E- Mail zählt derzeit zu der verbreitetsten Form der Beratung im Internet (vgl. Döring 2003b, S.117).

Diese ist dabei der asynchronen Form der Kommunikation zuzuordnen.

Häufig wird die E- Mail mit der Tradition des Briefschreibens verglichen, wobei jedoch die veränderten medienspezifischen Bedingungen berücksichtigt werden sollten (vgl. Müller- Maguhn 1997, S.130f.).

Die Stärken und Vorteile sind allerdings denen des herkömmlichen Briefeschreibens sehr nahe.

Das Anliegen kann ausführlich niedergeschrieben werden, wobei der Ratsuchende aufgrund der Unabhängigkeit von Tages- Nacht- und Öffnungszeiten der Beratungseinrichtungen unter keinem zeitlichen Druck steht (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.18).

Hinzu kommen weitere Vorteile, die sich gegenüber traditioneller Kommunikationsmedien durch die E- Mail bieten:

- zeitlicher Faktor: Die E- Mail kann innerhalb weniger Minuten den Empfänger über größere geographische Entfernungen erreichen (vgl. Wimmer 2004, S.294).
- Kostenfaktor: Die E- Mail ist im Gegensatz zu vielen anderen Kommunikationsmedien finanziell erschwinglich (vgl. ebd.).
- Visueller Faktor:

Die E- Mail kann durch den Empfänger weiterverarbeitet werden. Das bedeutet, dass zum Beispiel die Antwort direkt in die Ursprungsmail geschrieben werden kann und so direkte Bezugnahmen auf Äußerungen oder Abschnitte visuell deutlich werden können (vgl. ebd.).

Die E- Mail kann durch moderne Verwaltungsprogramme archiviert werden, so dass ein permanenter schriftlicher Nachweis über alle versendeten und empfangenen Dokumente möglich wird (vgl. ebd.).

An der E- Mail können ergänzend zum Text Computerdateien wie weitere Texte, Bilder oder Audiosequenzen übermittelt werden (vgl.ebd.).

Unter Berücksichtigung dieser vielfältigen Vorteile sind laut Kratz und Dodier (2003) insbesondere die Überwindung räumlicher und zeitlicher Gegebenheiten sowie die kostengünstige Handhabung der E- Mail für den Beratungskontext interessante Grundlagen (S.18f.).

Demgegenüber steht der Nachteil, dass der Ratsuchenden keine direkte Rückmeldung auf sein beschriebenes Anliegen erhält. Je nach Institution und deren Organisationsform kann sich eine Antwort zwischen wenigen Stunden und einer Woche belaufen (vgl. Christl 1998, S.104).

Ob dieses allerdings als Nachteil betrachtet werden kann, bleibt laut Knatz (2009b) fraglich, da die Möglichkeit gegeben wird ein Setting anzubieten, „welches nicht auf die üblichen 45- 50 Minuten begrenzt ist“ (S.64).

E- Mail- Beratung kann daher als „*virtuelles Tagebuch*“ (dies., S.63; Hervorheb. im Original) beschrieben werden, welches dem Ratsuchenden eine Antwort entgegenbringt (vgl. ebd.).

### **3.3.1.2 Chat**

Eine Form der synchronen computervermittelten Kommunikation ist das Gespräch bzw. der Schriftwechsel im Chat.

„Ein Chat ist, plastisch dargestellt, ein virtueller Raum, in dem sich Menschen ‚treffen‘ um sich auszutauschen“ (Götz 2003, S.15).

Dabei erfolgt ein unmittelbarer, wechselseitiger schriftlicher Austausch ohne merkliche zeitliche Verzögerungen (vgl. ebd.).

Unterschieden werden können zwei Chat-Formen: Das Chat- Zweiergespräch und das Gruppengespräch (vgl. Ploil 2009, S.15).

Während im Chat- Zweiergespräch der Berater und der Ratsuchende im Einzelgespräch einen bestimmten Sachverhalt besprechen, besteht bei Gruppengesprächen die Möglichkeit, dass mehrere Ratsuchende gleichzeitig beraten werden.

Hierbei bietet es sich an themenspezifisch vorzugehen, da es beim Gruppenchat häufig zu einem parallelen Kommunikationsverlauf kommt, der hohe Aufmerksamkeit erfordert (vgl. ebd.).

„Da die Chat- TeilnehmerInnen ausschließlich über Tastatur und Bildschirm kommunizieren, spielen die Schreibgeschwindigkeit und die technische Anbindung eine besondere Rolle - gewisse Zeitverzögerungen können die sinnvolle Reihenfolge von Aussagen gelegentlich durcheinanderbringen. Diese Umstände stellen besondere medienpezifische Anforderungen an alle Mitwirkenden, denn trotz der rasanten Geschwindigkeit im Chat sollen sie Gefühle und Empfindungen adäquat wahrnehmen und ausdrücken können“ (dies., S.16).

Aus diesem Grund hat es sich in der Onlineberatung bewährt eine maximale Obergrenze der Teilnehmer am Gruppenchat einzuführen, um eine Beratung und eine Moderation zu gewährleisten (vgl. Götz 2003, S.5).

Götz (2003) erläutert, dass die Möglichkeit der direkten und wechselseitigen computervermittelten Kommunikation den Chat insbesondere auf der „Peer- Ebene“ interessant macht (vgl. ders., S.16).

Dieses unterstützt auch Wimmer (2004): „Der ‚Fun- Charakter‘ dieser Kommunikationsmethode erleichtert jüngeren Ratsuchenden den schnellen Zugang und stellt somit ein sehr niedrigschwelliges Angebot dar“ (S.292).

Zu beachten ist allerdings, dass ein permanenter zeitlicher Zugang zu Chat- Rooms im Onlineberatungskontext zur Zeit nicht gegeben ist, sondern sich eine Kommunikationseinheit auf ca. 1- 3 Stunden beläuft und bei den Beratungsangeboten in der Regel als „virtuelle Sprechstunde“ (vgl. Götz 2003, S.16) angekündigt wird (vgl. ebd.).

Als Vorteil der Chatberatung betrachtet Hintenberger (2006) jedoch, dass „die Stärke der Chatberatung in der Intensivierung der Zeit (und des Kontaktes) liegt (...)“ (S.4).

### **3.3.2 Netzsprache**

Die Internetsprache zeigt eine Vielzahl an Merkmalen auf, die sich laut Döring (2003a) mit „Anglizismen, syntaktische und vor allem lexikalische Kurzformen wie Abkürzungen und Akronyme, Jargon, Umgangssprache, Jugendsprache, Dialektales, Rechtschreibfehlern, durchgängige Kleinschreibung, Verzicht auf Interpunktion und netzspezifischen Ausdrucksformen wie Emoticons oder Aktionswörtern“ (S.182f.) zusammenfassen lassen.

Ploil (2009) begründet diese netzspezifischen Sprachvarianten damit, dass „die Internet- Sprache in Deutschland noch relativ jung [ist und] deshalb Züge der Jugendsprache [enthält]. Sie ist orientiert an der Computersprache und beinhaltet deshalb technische Züge. Zudem ist sie beeinflusst durch globalisierte Kommunikation und damit durch Anglizismen“ (S.19).

Dieses fasst deutlich zusammen, dass durch das Internet ein Wandel der Sprache zu beobachten ist.

Während sich dieser Wandel in der asynchronen Kommunikation bedeckter zeigt, ist er besonders in der synchronen Kommunikation zu beobachten (vgl. ebd.).

Dabei ist laut Döring (2003a) die netzspezifische Kommunikation auf bestimmte Funktionen zurückzuführen, wobei insbesondere die Ökonomiefunktion, die Identitätsfunktion und die Interpretationsfunktion hervorzuheben sind:

- Ökonomiefunktion: Die Verwendung von Kurzformen, durchgängiger Kleinschreibung und der Verzicht auf Satzzeichen sind besonders beim synchronen Austausch nützlich, um Zeit und Aufwand beim Tippen einzusparen (vgl. S.183)
- Identitätsfunktion: Die Anwendung von Netzsprache und netzspezifischer Ausdrucksmittel ermöglicht den Nutzern ihre Identifikation mit der jeweiligen Netzkultur auszudrücken (vgl. ebd.)
- Interpretationsfunktion: Die Grammatik- und Rechtschreibfehler sowie ein netzspezifischer Jargon verfolgen das Ziel sich von dem formalen Anstrich der Textkommunikation zu lösen und somit gezielt eine „Sprache der Nähe“ (dies., S.184) zu etablieren (vgl. ebd.).

Neben den praktisch orientierten Funktionen der Internetsprache ist für die Onlineberatung besonders die Interpretationsfunktion von großer Bedeutung.

Der Augenmerk liegt hier auf der Kanalreduktion, das heißt dem defizitären Aspekt der computervermittelten Kommunikation aufgrund der Reduktion der Wahrnehmung über Sinnesmodalitäten (vgl. Ploil 2009, S.19).

Laut Höflich (2003) haben sich zur Kompensation gegebener Defizite sogenannte parasprachliche Elemente herausgebildet, die eine metakommunikative Funktion verfolgen und bei mehrdeutigen kommunikativen Botschaften als Interpretationshinweise dienen können (vgl. S.63).

„Die Interaktion von Angesicht zu Angesicht ist gekennzeichnet durch zwei grundlegend verschiedene Kommunikationsmittel. Verbale Mitteilungen sind dabei als digitale Kommunikationselemente einzuordnen. Sie dienen dem Transport von Kommunikationsinhalten. Demgegenüber stellen Gestik, Mimik und Artikulation analoge Kommunikationselemente dar, die auf das Beziehungsgefüge zwischen den Interaktionspartnern gerichtet sind. Da die gedruckte Schriftsprache eines Computermonitors keine analogen Elemente transportieren kann, entwickeln die Netzwerker andere Formen der emotionalen Mitteilung“ (Wetzstein et al. 1995, S.75f.).

Diese sollen im Folgenden kurz vorgestellt werden.

### **3.3.2.1 Emoticons**

Eine der bekanntesten und verbreitetsten Form der Unterstreichung der eigenen Aussagen sind Emoticons (vgl. Hinrichs 2008, S.13).

Der Begriff „Emoticon“ setzt sich aus den Wörtern „Emotion“ und „Icons“ zusammen und benennt die Vermittlung von Gefühlen durch Zeichen.

Die Grundform ist der Smiley [:-)], der aus einem Doppelpunkt, einem Minuszeichen und einer nach links geöffneten Klammer besteht und um 90 Grad nach rechts gedreht ein lächelndes, Fröhlichkeit und gute Laune vermittelndes Gesicht ergibt.

Emoticons gibt es mittlerweile in zahlreichen Variationen mit entsprechend unterschiedlichen Bedeutungen (vgl. Beck 2006, S.89).

Allerdings weist Beck (2006) darauf hin, dass in der gängigen Praxis diese Abwandlungen kaum oder gar nicht genutzt werden und lediglich ein paar Varianten Berücksichtigung finden (vgl. S.90).

Dieses kann auf die Schwierigkeit zurück geführt werden besonders komplexe und ausgefallene Kombinationen richtig dekodieren zu können (vgl. ebd.).

Emoticons	Mögliche Bedeutung	Emoticons	Mögliche Bedeutung
:-)	lachen	:(	traurig sein
:-D	laut lachen	:-C	richtig sauer sein
:)	fröhlich, klein	:-I	unentschieden, ob lächeln oder böse
:-P	Zunge ausstrecken	:-*	Küsschen
;-)	mit einem Auge zwinkern	:-X	Dicker Kuss

Tab. 5: Emoticons (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.34).

„Durch die Emoticons werden Beziehungsbotschaften unter den Kommunizierenden ausgetauscht, die den informellen Charakter einer Mitteilung unterstreichen“ (Hinrichs 2008, S.14).

Dabei werden Emoticons in der Regel gezielt und selektiv eingesetzt.

Während in Face- to- Face Situationen Gefühle, Stimmungen und Meinungen auch unbewusst durch Parasprache, wie Gestik und Mimik, vermittelt werden, sind Emoticons und andere parasprachliche Codes textbasierter Computerkommunikation immer bewusst und explizit gesetzt (vgl. Döring 2003a, S.55).

Für den Kontext der Onlineberatung bedeutet dieses, dass der Berater über die Emoticons die Stimmung des Ratsuchenden erkennen kann.

Dabei sind die verbreiteten Emoticons „explizit editierbar und zudem gleichförmig reproduzierbar“ (ebd.), wodurch sich weniger Unsicherheiten bezüglich der Deutung ergeben.

### 3.3.2.2 Sound- und Lautwörter/ Aktionswörter

Sound- und Lautwörter orientieren sich an der Comicsprache und verdeutlichen auditive Ereignisse in der computervermittelten Kommunikation (vgl. Beck 2006, S.92).

„Soundwörter verbalisieren paraverbale Äußerungen (...), ahmen also den Klang dieser stimmlichen Laute nach“ (ebd.).

Es lassen sich Soundwörter laut Wetzstein et al. (1995) in zwei Kategorien unterteilen: „Einerseits sind es Wörter mit einem primär lautnachahmenden Charakter („Hahaha“), andererseits gibt es Einheiten, die eine lautübermittelnde Funktion übernehmen (z.B. „Tusch““ (S.79).

Beide Kategorien der Soundwörter können in ihrer Intensität variabel dargestellt werden, welches durch „Verdoppelung („arrrrrrgh“), Wiederholung („hihihihi“) und (...) [der] Verwendung von grammatikalischen Zeichen („Oh!!!???)“ (Döring 2003a, S.55) erreicht werden kann.

Soundwort	Mögliche Bedeutung
Argh	Wut
Bäääh	Ekel, Abneigung, Neid
Blabla	daherreden
Grummel	innere Verärgerung
Hahaha	lachen
Hmmm	nachdenken
Huch	erstaunen
Schluck	Betroffenheit, Sprachlosigkeit

Tab. 6: Soundwörter (vgl. Wetzstein et al. 1995, S.78).

Neben den Sound- und Lautwörtern werden zudem die Aktionswörter in diesem Bereich der parasprachlichen Elemente verortet.

Aktionswörter drücken vorrangig die Beschreibung situativer Vorgänge, in denen die physische und psychische Verfassung verbalisiert wird, aus (vgl. Hinrichs 2008, S.15).

Eine solche Darstellung erfolgt, indem die Aktionswörter optisch durch sogenannte Asteriske [\*], aber auch andere alphanumerische Zeichen, abgehoben werden.

Dadurch ist es dem Verfasser von textbasierter Kommunikation möglich, nahezu jede physische und psychische Handlung oder Stimmung durch die Rückbildung von Infinitiven zu vermitteln (vgl. ebd.).

Diese Infinitivkonstruktionen, „die komplex ineinander verschachtelt werden und so ganze Sätze ersetzen können, liefern weitere Informationen und/ oder beschreiben parallel ablaufende Handlungen“ (Hintenberger 2006, S.5).

Aktionswort	Mögliche Bedeutung
*g*	grinsen
*knuddel*	drücken
*such*	suchen
*lach*	lachen
*wink*	winken

Tab. 7: Aktionswörter (vgl. Ploil 2009, S.86).

Hintenberger (2006) deutet an, dass obwohl Aktionswörter sich in der Regel kurz gestalten, es auch längere Variationen, die sich als Emoting bezeichnen lassen, gibt (S.5).

Das Emoting „\*sichbeleidigtindieeckedeschannelssetzundheul\*“ (Schestag 1998, S.60) zeigt deutlich auf, wie über diese Art der Beschreibung nicht nur Handlungen, sondern gleichzeitig auch Emotionen vermittelt werden können.

Bader (2002) deutet darauf hin, dass „die Äußerungen in der dritten Person damit den Mangel an interaktiven Handlungen [kompensieren], die in der Face- to- Face Kommunikation neben dem Dialog ablaufen und einen sozialen Kontext [rekonstruieren]“ (S.71).

Schestag (1998) merkt allerdings an, dass „virtuelle und echte Handlungen, virtuelle und echte Gefühle sowie Aussagen und Gedanken des IRCers in solchen Handlungsbeschreibungen zu komplexen sprachlichen Gebilden verwoben [werden], die weitaus mehr ausdrücken können, als es vielleicht manche Face- to- Face Kommunikation kann“ (S.60).

### 3.3.2.3 Akronyme und Disclaimer

Unter Akronymen wird die Abkürzung gängiger, meist englischsprachiger Redewendungen verstanden, die in erster Linie dazu dienen, bei synchroner Kommunikation schneller agieren zu können (vgl. Hinrichs 2008, S.24).

Die Bedeutung der Akronyme kann variieren und kontextabhängig sein, welches sich im Kontext der Onlineberatung negativ auswirken kann.

Durch das Fehlen der direkten (metasprachlichen) Reaktion des Gegenübers ist die Möglichkeit gegeben, dass es zu Missverständnissen und Fehlinterpretationen kommt (vgl. Höflich 2003, S.63).

Akronym	Auflösung
4U	Four you
LOL	Laughing out loud
IMO	In My Opinion
HDL	Hab dich lieb
CU	See You

Tab. 8: Akronyme (vgl. Ploil 2009, S.86f.).

Döring (1999) weist darauf hin, dass „der Gebrauch von netzspezifischen Akronymen (...) jedoch nicht überschätzt werden [sollte]. Ähnlich wie bei Emoticons (...) existieren auch für Akronyme seitenlange Listen, obwohl in der Praxis nur wenige Abkürzungen tatsächlich relevant sind. (...) Regelmäßig wird versäumt, ihre Bedeutung als Kult- und Kunstobjekt von ihrer Bedeutung in der alltäglichen Kommunikationspraxis zu unterscheiden“ (S.100).

Um Missverständnissen und Fehlinterpretationen entgegenzuwirken, ist die Verwendung von Disclaimern möglich.

Diese dienen dazu, Äußerungen abzuschwächen, diese zu relativieren und möglichen Konflikten vorzubeugen (vgl. Hinrichs 2008, S.15).

Dabei wird der Disclaimer symbolisch als An- und Ausschalter verstanden, der auf der Meta- Ebene angibt in welchem Tonfall eine Äußerung oder ein Abschnitt zu lesen ist (vgl. Döring 2003a, S.56).

„Will man z.B. eine inhaltliche Ungenauigkeit in der Äußerung einer E- Mail- Partnerin korrigieren und befürchtet, dass dies als überkritisch wahrgenommen werden könnte, so lässt sich das folgendermaßen regeln: ‚Deine Argumente fand ich ziemlich einleuchtend. Allerdings muss ich Dir sagen, <Spitzfindigkeit an> ‚Chatten‘ schreibt man mit zwei ‚t‘ <Spitzfindigkeit aus>‘. Durch die Verwendung dieses spielerischen Disclaimers wird nicht nur der aversiven Reaktion des Gegenübers vorgebeugt, sondern gleichzeitig eine positive Beziehungsbotschaft übermittelt“ (ebd.).

Döring (2003a) geht davon aus, dass sich diese Ausdrucksmittel durch Beobachten, Nachfragen oder durch gezieltes Nachlesen angeeignet werden (ebd.).

### 3.4 Standards in der Onlineberatung

Aufgrund der Vielzahl an Beratungsangeboten im Internet, ist es für die Ratsuchenden zunehmend schwierig geworden „die Spreu vom Weizen zu trennen“ (Kühne 2009a, S.239).

Unter die seriösen sowie fachlich qualifizierten Onlineberatungsangebote mischen sich folglich immer mehr dubiose Anbieter.

Dieses ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass das Berufsbild des Online-Beraters derzeit noch nicht vom Gesetzgeber geschützt ist und es zukünftig fraglich bleibt, inwieweit sich Gütesiegel und Zertifizierung durchsetzen werden (vgl. ebd.).

Daher erscheint es mit der Etablierung und Spezifizierung des Berufsfeldes der Onlineberatung zunehmend wichtig Standards festzulegen, die zur Professionalisierung der Onlineberatung beitragen.

Grundsätzlich müssen sich Institutionen, die Onlineberatung anbieten möchten, dabei mit technischen, wie personellen Ressourcen auseinandersetzen (vgl. ebd.).

Diese sollen im folgenden Kapitel näher skizziert werden.

Zunächst erfolgt eine Erläuterung der technischen Ressourcen, die im Bereich der Onlineberatung als grundlegend zu betrachten sind. Dabei wird der Fokus insbesondere auf die Gestaltung der Website gelegt.

Anschließend erfolgt die Erläuterung relevanter personeller Ressourcen, zu denen unter anderem die berufliche Qualifizierung, der weitere Kompetenzbereich sowie Weiterbildung und Supervision zu zählen sind.

Ziel ist es eine Einführung in wichtige Standardmerkmale in der Onlineberatung zu bieten, die mit zunehmender Etablierung dieser einen erhöhten Stellenwert erreichen werden.

#### 3.4.1 Website

Aufgrund dessen, dass der Zugang zum Onlineberatungsangebot über die Website des Anbieters erfolgt, spielt diese eine grundlegende Rolle.

Ploil (2009) verweist darauf, dass „nur aus einem gelungenen Zugang eine vertrauensvolle und konstruktive Beziehung entstehen [kann]“ (S.27).

Aus diesem Grund sollte die Website so gestaltet werden, dass Ratsuchende motiviert werden, das Angebot näher zu betrachten.

Besondere Berücksichtigung sollten dabei technische, informationsbezogene wie zielgruppenspezifische Aspekte finden (vgl. ebd.).

Im Vordergrund stehen die technischen Sicherheitsstandards, zu denen die Einhaltung der aktuellen Datenschutzrichtlinien der jeweiligen Länder gehören, die festhalten, dass so wenig Daten wie möglich zu erheben und verschlüsselt zu versenden sind. Damit einher geht die Möglichkeit von der Anonymisierung und Pseudonymisierung Gebrauch machen zu können (vgl. Risau 2009, S.201).

Ebenso spielt die Bedienungsfreundlichkeit des verwendeten technischen Systems eine wichtige Rolle. Dies sollte nicht nur für die Ratsuchenden gelten, sondern „ebenso für die Beraterinnen, die ein intuitiv zu bedienendes System mit einem vielfältigen Funktionsumfang für die Online-Beratung und deren speziellen Anforderungen benötigen“ (ebd.).

Als technische Standards lassen sich demnach ein schneller Seitenaufbau und eine einfache, aber sichere Programmierung der Website für die Nutzung der Onlineberatung nennen.

Im Bereich der informationsbezogenen Aspekte der Website, vermerkt Schömb's (2003), dass die Themenbereiche sowie die Möglichkeiten des Angebotes leicht einsehbar und der Ratsuchende direkt erfahrbar machen sollte, wie er sich mit seiner Problematik an die Beratungsinstanz wenden kann.

Dieses beinhaltet die Verwendung eines gut verständlichen Aufbaus sowie einer Beschreibung die von einem unverständlichen Fachjargon Abstand nimmt (vgl. S.238ff.).

Diese Aspekte verweisen auf die Transparenz der Website, die laut Knatz (2005) zwei Seiten umfasst: Die innere und die äußere Transparenz (vgl. S.2).

Während die innere Transparenz die Definition der Ziele und Inhalte sowie die Darstellung des Beratungssetting beinhaltet, werden in der äußeren Transparenz der Anbieter und die damit verbundene Organisationsstruktur vorgestellt (vgl. ebd.).

Diese inhaltliche Ebene der Website sollte dabei an die Zielgruppe angepasst werden und zielgruppenspezifische Aspekte berücksichtigen.

„Die Gestaltung der Homepage, die Überprüfbarkeit der Angaben zum Berater an eine Außeninstanz, die Zertifizierung der Seite, die Sicherheit der Datenübertragung, all dies sind Faktoren, die Unsicherheiten mindern, positive Zuschreibungen erleichtern und eine Vertrauensbasis ermöglichen“ (Lang 2005, S.9).

Um eine qualitativ gute Homepage erkennen zu können, hat Ploil (2009) zur Orientierung eine Checkliste entworfen, die folgende zu beachtende Punkte enthält:

- „ehrliche, sachliche und verhältnismäßige Angaben unter Berücksichtigung von berufsethischen Grundsätzen“ (S.36). Dazu gehören: Identifikation der Anbieter, Transparenz des Angebotes und die fachspezifischen Kompetenzen des Anbieters (vgl. ebd.)

- Der Verweis auf spezifische Angebote, Grenzen und Kontraindikatoren, Rahmen und Setting, Vertraulichkeit und Schweigepflicht, Datensicherheit und Gütesiegel sowie Qualitätsdeklaration (vgl. ebd.)
- Beachtung der Berufsethik, zu der die Berufsordnung, Links und Werbeeinschränkungen gehören (vgl. dies., S.37)
- Die Zielgruppenorientierung und Gestaltung der Zugänge, das heißt Zielgruppenorientierte Gestaltung, Sprache und Informationsunterstützende Elemente, wie Filme, Foren, FAQ (vgl. ebd.)
- Vorhandensein von Beschwerdemanagement zur Qualitätssicherung. Dies beinhaltet Online- Befragungen, Bewertungsmöglichkeiten oder andere Beschwerdemöglichkeiten (vgl. ebd.)
- Technische Merkmale sollten die einfache und übersichtliche Navigation sowie der Aufbau sein. Hinzu kommt das Angebot von Kommunikationsunterstützenden Elementen (Emoticons, Shortcuts), Barrierefreiheit und die Ladegeschwindigkeit (vgl. dies., S.38).

Diese Punkte werden in einem Projekt bestätigt, in dem Jugendliche bei der Recherche nach einem Onlineberatungsangebot, welches sie anspricht, beobachtet wurden.

Es stellte sich heraus, dass Websites die größte Chance auf nähere Betrachtung hatten,

- die zügig gefunden wurden
- bei denen die Thematik direkt erkennbar war
- bei denen der Aufbau signalisierte, dass der Ratsuchende zur Zielgruppe gehört
- bei denen wesentliche Konsumenteninformationen direkt vermittelt wurden
- bei denen die Berater visuell sichtbar waren, bzw. Berater ausgewählt werden konnten
- bei denen (je nach Thematik) zudem Peer- Beratung angeboten wurde (vgl. dies., S.30).

Dieses zeigt auf, dass mehr Wert auf die Struktur, als auf die kreative Gestaltung einer Website gelegt wurde.

„Um Informationen schnell zu erhalten, sind eine gute Navigation und Orientierung nötig, wobei der Informationsgehalt aussagekräftig sein sollte“ (ebd.).

Letztendlich allerdings kann eine ansprechende transparente Website nicht die Qualität der Beratung kompensieren. Es ist daher notwendig auch die personalen Ressourcen im Rahmen der Onlineberatung näher zu betrachten.

### **3.4.2 Personal**

#### **3.4.2.1 Berufliche Qualifikation**

Die Onlineberatung sollte den Standards der konventionellen Beratung bezüglich der Fachlichkeit des Personals in nichts nachstehen (vgl. Götz 2003, S.23).

„Ausbildung oder Studium in einem Beruf der sozialen Arbeit, der Psychologie o.ä. sollte obligatorisch sein. Fortbildungen, Schulungen und Supervisionen tragen zur Erhöhung der qualitativen Fachlichkeit von Beratern bei“ (ebd.).

Auch Eidenbenz (2009) ist der Auffassung, dass fachliche Voraussetzungen und Erfahrungen für die virtuelle Beratung gegeben sein müssen (vgl. S.216).

Da jedoch viele Onlineberatungsstellen aufgrund der Kapazitäten mit ehrenamtlichen Mitarbeitern oder Praktikanten arbeiten, ist es wichtig auch hier Standards einzuführen. Götz (2003) fordert, dass eben diese Mitarbeiter von den Beratungsinstitutionen zu schulen und besonders zu betreuen sind. Es sollte dabei immer eine Fachkraft als Ansprechpartner zur Verfügung stehen, um diese in schwierigen Situationen anfragen oder einschalten zu können (vgl. S.23).

Die Ausbildung und Berufserfahrungen der Onlineberater sind laut Christl (1998) wichtig, um umfangreiche Erfahrungen mit Problemlagen und Krisen sowie psychischen Störungsbildern zu erlangen, um in der Onlineberatung auch mit den gering zur Verfügung stehenden Informationen rechtzeitig auf ernsthafte psychische Erkrankungen aufmerksam zu werden und die richtigen Anlaufstellen vermitteln zu können (vgl. S.106).

#### **3.4.2.2 Kompetenzbereiche**

Da bei der Onlineberatung die Kommunikation von Ratsuchenden und Berater über das Medium des Computers angeboten wird, sind grundlegend technische Kompetenzen und kommunikative Kompetenzen vorauszusetzen.

Kühne (2009a) deutet die technischen Kompetenzen an, indem Sie darauf hinweist, dass „eine Beratungssoftware ein nicht unwesentlicher Teil des Beratungssettings [ist] und die Verantwortung für die Auswahl, Gestaltung und Funktionsweise des Settings bei der Beraterin beziehungsweise bei der jeweiligen Institution, die Online-Beratung anbietet [liegt]“ (S.238).

Döring (1999) unterstützt dieses und verweist im Umgang mit dem Computer und dem Internet auf vielfältige Fertigkeiten:

- Technische Fertigkeiten, zu denen zum Beispiel die Installation und die Bedienung einer Software gezählt werden (vgl. S.24).
- Orientierungsfertigkeiten, wie die Informationsrecherche in Online-Archiven oder die Selektion, Priorisierung und Verwaltung von Informationen (vgl. ebd.).
- Gestaltungsfertigkeiten, wie zum Beispiel das Erstellen einer Homepage oder die Darstellung der eigenen Person im Internet (vgl. ebd.).
- Soziale Fertigkeiten, zu denen die Kenntnis von sozialen Regeln und Normen verschiedener Netzforen sowie die computervermittelten Kommunikationsprozesse gehören (vgl. ebd.).
- Selbstmanagement Fertigkeiten, wie zum Beispiel die autodidaktische Aneignung technischer Fähigkeiten (vgl. ebd.).

Die hier genannten Fertigkeiten sind allerdings laut Knatz (2006) teilweise nicht mehr zwingend erforderlich (vgl. S.4).

Da die heutigen Onlineberatungsanbieter sich auf Beratungsplattformen zusammenschließen oder eigene verschlüsselte Plattformen nutzen, die von qualifizierten Mitarbeitern gewartet werden, ist ein erweitertes technisches Verständnis im Sinne der Erstellung und Gestaltung eigener Homepages mit entsprechenden Sicherheitsstandards nicht mehr notwendig (vgl. ebd.).

Wichtig für die Berater bleibt jedoch ein grundlegendes Verständnis des technischen Aufbaus und dessen Anwendung.

Dies dient einerseits dazu überhaupt Onlineberatung anbieten zu können, andererseits um auf technische- oder Sicherheitsfragen von Ratsuchenden antworten zu können (vgl. ebd.).

Neben diesen technischen Kompetenzen spielt hinzukommend die kommunikative Kompetenz eine grundlegende Rolle.

Knatz und Dodier (2003) sprechen davon, dass der Erfolg einer Tätigkeit im Bereich der Onlineberatung zunächst einmal davon abhängt, „dass sie von Menschen geleistet wird, die sowohl einen innerlichen Zugang auf Schriftlichkeit reduzierter Kommunikation, als auch ihre Stärken darin haben, sich selbst schreibend auszudrücken“ (S.52).

Kühne (2009a) verweist auf die wichtige Voraussetzung des souveränen Umgangs mit der Schriftsprache. „Die Fähigkeit, eigene Gedanken klar und prägnant zum Ausdruck bringen zu können, ist dabei ebenso wichtig wie die Fähigkeit, mit den Texten anderer verständnisvoll umgehen und darauf reagieren zu können“ (S.236).

Grundlegend ist dafür die Kenntnis über Spezifika der textbasierten Kommunikation, zu denen einerseits die Besonderheiten der einzelnen Formen der Beratungskommunikation (synchron/ asynchron) und andererseits die spezifischen Ausdrucksformen (Emoticons/ Akronyme/usw.) gehören (vgl. ders., S.237).

Insgesamt sollte die textbasierte Ausdrucksfähigkeit des Beraters authentisch sein, jedoch im Verhältnis zum Alter, Bildungsniveau und dem sozialen und kulturellen Hintergrund des Ratsuchenden stehen (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.141).

Ebenso spielt die aktuelle physische und psychische Befindlichkeit, ein eventuell vorhandenes Krankheitsbild und die Aufnahmefähigkeit und Aufnahmebereitschaft des Klienten eine wichtige Rolle und sollte daher berücksichtigt werden (vgl. ebd.).

Dieses setzt voraus, dass solche Informationen zur Verfügung stehen.

Knatz (2005) spricht daher von der Kompetenz der Herstellung einer Balance zwischen Nähe und Distanz.

Dabei sollte der Berater sich emotional nah und einführend zeigen ohne dabei eine Rolle zu spielen oder die Gefühle des Gegenübers zu übernehmen.

Dieses erfordert eine Offenheit gegenüber dem Ratsuchenden und dessen Problemen sowie die Fähigkeit der sensiblen Fremd- und Eigenwahrnehmung (vgl. S.5).

Kühne (2009a) verweist in diesem Zusammenhang auf die Kontextkompetenz, zu der ebenso die Beobachtung der zeitlichen Dimension einer Nachricht, der Nickname oder ob der Ratsuchende eine Erstanfrage gestellt hat oder sich erneut an die Beratung wendet und bereits mit den Abläufen vertraut ist, zählt (vgl. S.237).

Es wird zwar darauf hingewiesen, dass dem Kontext nicht zu viel Beachtung geschenkt werden sollte, um Projizierungen zu vermeiden, allerdings kann der Kontext dazu dienen sich einen ersten Eindruck vom Ratsuchenden zu machen (vgl. ebd.).

Diesem schließen sich auch Knatz und Dodier (2003) an, indem sie darauf aufmerksam machen, dass ein Onlineberater zwischen den Zeilen einiges vom Ratsuchenden erfahren kann (vgl. S.115f.).

Schlussfolgernd lässt sich festhalten, dass einige der genannten Kompetenzen eng mit der Persönlichkeit des Beraters verbunden sind, andere wiederum erst erlernt werden müssen.

Inwieweit die Kompetenzen für die Onlineberatung ausschlaggebend sind bzw. in welchem Maß diese Verwendung finden, sollte in zukünftigen Forschungen berücksichtigt werden.

Laut Döring (1997) scheint neben den Kompetenzen insbesondere der Beratungsprozess und die damit einhergehende Beziehung zwischen Berater und Ratsuchenden einen wichtigen Stellenwert einzunehmen.

„Entscheidend für den Beratungserfolg wird es sein, wie gut sich die Beteiligten auf die Besonderheiten des Mediums einstellen können, die Beziehungsebene regeln (z.B. Empathie oder Unzufriedenheit ausdrücken) und sich inhaltlich verständigen“ (S.444).

### 3.4.2.3 Weiterbildung/ Supervision

Weiterbildung und Supervision hat im Kontext der Onlineberatung einen hohen Stellenwert erlangt, da nur so eine Erhöhung der qualitativen Fachlichkeit der Berater erreicht werden kann (vgl. Götz 2003, S.23).

Aufgrund dessen, dass zur Zeit Angebote im Bereich der Weiterbildung nur vereinzelt auf dem freien Markt zur Verfügung stehen, werden hauptsächlich innerbetriebliche Weiterbildungen angeboten.

Dieses kann grundsätzlich auch von einer positiven Seite betrachtet werden, da gezielt der Bedarf, die Zielgruppe der Beratungsinstitution und die Beratungsform, mit der gearbeitet wird, berücksichtigt werden können (vgl. Kühne 2009a, S.231).

Inhaltlich sollten bei einer Weiterbildung laut Kühne (2009a) sechs Themengebiete berücksichtigt werden:

1. Psychologie des Internets
2. Online- Kommunikation
3. Onlineberatung (E- Mail, Chat, Foren)
4. Rechtliche Voraussetzungen für Onlineberatung
5. Technische Voraussetzungen für Onlineberatung
6. Projektmanagement
7. Qualitätsmanagement (vgl. S.234).

Die Inhalte der sechs Themenelemente sollten aufeinander aufbauen und je nach Bedarf in ihrer Ausführlichkeit variieren.

Dabei hat es sich als positiv erwiesen Weiterbildungsangebote nicht nur Face- to- Face anzubieten, sondern auch Komponenten des E- Learnings zu integrieren.

Bei dem gezielten Lernen im Umgang mit Lernplattformen kann praxisnahes Wissen vermittelt und direkt trainiert werden (vgl. ders., S.235).

„Die Teilnehmer haben (...) die Möglichkeit, sich im geschützten Rahmen der Weiterbildung über Ihre Erfahrungen auszutauschen, wie etwa zu der Wirkung von Texten der Klienten auf die Beraterinnen (und umgekehrt) oder auch zu den Themen *Projektion, Zeitgefühl* und *Nähe- Distanz- Empfinden*“ (ebd.; Hervorheb. im Original).

Neben der Weiterbildung stellt zudem die Supervision einen wichtigen Punkt im Bereich der Onlineberatung dar. Knatz und Dodier (2003) sprechen davon, dass eine kontinuierliche Supervision unverzichtbar ist (vgl. S.55).

Im sozialen Bereich ist die Team- Supervision eine der nachgefragtesten Supervisionssettings (vgl. Pühl 2007, S.391).

Im Rahmen der Team- Supervision ist es möglich sich mit den Beziehungen und Konflikten im Spannungsfeld von Person, Rolle, Klient und Institution zu befassen. Ziel ist es die Beratungskompetenzen zu verbessern, indem Reflexionsfreiräume für ein tieferes Verstehen der Realität durch die Betrachtung der Situationen aus verschiedenen Perspektiven und Dimensionen gegeben wird (vgl. ders., S.391ff.).

Supervision wird den Onlineberatern in der Regel im Rahmen der Institution zur Verfügung gestellt oder sie haben die Möglichkeit sich einer externen Supervisionsgruppe anzuschließen (vgl. ders., S.395).

Klampfer (2009) verweist in diesem Rahmen auf das Angebot der Online- Supervision (vgl. S.147).

„Es hat sich als hilfreich erwiesen, die eigene Arbeit mit demselben Medium zu betrachten, mit dem auch beraten wird und nicht auf eine andere Ebene zu wechseln“ (ebd.).

Zur Zeit ist diese Form der Supervision allerdings noch nicht abgrenzend definiert, welches unter anderem darauf zurückzuführen ist, dass dieser Bereich kritisch betrachtet wird.

Es stellt sich, ähnlich wie bei der Onlineberatung, die Frage, inwieweit durch die lediglich schriftbasierte Form der Klienten- Berater- Prozess supervidiert werden kann.

Klampfer (2009) verweist jedoch auf die Vorteile der schriftbasierten Form im Bereich der Supervision, die sich insbesondere im Rahmen des Gruppenchats verdeutlichen lassen (vgl. S.144).

„Im Chat kann durch das parallele Schreiben ein umfassendes Emotionsspektrum aufgezeigt werden. So bilden sich, für alle sichtbar, in einem größeren Ausmaß Anteile des Prozesses zwischen Klient und Berater ab, als dies in Face- to- Face- Gruppen der Fall ist. Andererseits wird durch diese gleichzeitige Beitragsmöglichkeit die Supervisionsleitung gefordert, das Gespräch gut zu strukturieren“ (ebd.).

Dabei müssen die Beiträge sortiert und gebündelt werden. „Doppelte Beiträge werden zusammengefasst, Rückmeldungen, die sich nicht auf die aktuelle Fragestellung beziehen, zurückgestellt, um so den Fokus immer wieder auf das Aktuelle zu lenken“ (ders., S.146).

Ebenso besteht keine Notwendigkeit sich auf vorherige Beiträge zu beziehen.

Durch das freie Assoziieren besteht keine Verpflichtung auf das direkt vorher Gesagte einzugehen. Rückmeldungen können klarer und leichter formuliert werden (vgl. ders., S.145).

Im Chat hat jeder die Möglichkeit seine Gedanken, Gefühle und Hypothesen zu äußern. „Eine Wortmeldung oder Ankündigung ist hier nicht notwendig“ (ebd.).

Es stellt sich allerdings die Frage, inwieweit Schnellschreiber sich einen Vorteil bzw. mehr Raum verschaffen können.

Insgesamt kann als Vorteil der Online- Supervision zudem der ortsübergreifende Faktor genannt werden, der ermöglicht, dass sich Berater ortsübergreifend in virtuellen Gruppen treffen können.

Dieses kann zudem einen Institutionsübergreif beinhalten, welches den Zusammenschluss und die Kooperation mit anderen Beratungseinrichtungen meint (vgl. ebd.).

Auf die Effektivität in diesem Rahmen verweisen auch Bock und Lemmen (2007), indem sie hervorheben, dass bei fachlich interessanten oder kritischen Anfragen eine Kooperation hilfreich sein kann, da es sowohl den Nutzen kollegialer Beratung und Anregungen über die eigene Einrichtung hinaus zulässt (vgl. S.7).

Insgesamt zeigt sich, dass Online- Supervision sinnvoll ist, „zumal die auftauchenden Fragestellungen mithilfe desselben Mediums besprochen werden, in dem sie auch entstanden sind“ (Klampfer 2009, S.153).

### **3.5 Betrachtung der Praxis**

Die Onlineberatung als moderne Art der Beratung hat seine eigene Berechtigung und Notwendigkeit im Zeitalter der Mobilität, Flexibilität und Kreativität und kann von den Kindern und Jugendlichen selbstständig, aber auch in paralleler Nutzung mit anderen Beratungsformen genutzt werden (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.16).

Dabei kann auf Grundlage eines Drei- Phasenmodells der Institutionalisierung nach Kühne (2009b) aufgezeigt werden, dass die derzeitige Entwicklung der Onlineberatung noch nicht am wünschenswerten Entwicklungsstand angekommen ist (vgl. S.5)

Nach einer Vorstufe der Institutionalisierung als „Habitualisierung“ (ebd.) zwischen 1995 und 2002 erkennt Kühne (2009b) seit 2003 eine weitere Annäherung an die Institutionalisierung im Sinne einer „Objectification“ (ebd.), die gekennzeichnet ist durch „eine Zunahme an systematischer Beobachtungen und Reflexion des Arbeitsgebietes“ (ebd.).

Eine „Sedimentation“ (ebd.) der Onlineberatung, in der als vollständige Institutionalisierung in der dritten Phase Standards und Normen universell anerkannt und nicht

mehr in Frage gestellt werden, sieht Kühne (2009b) derzeit als noch nicht erreicht (vgl. ders., S.6).

Obwohl auch Gehrman (2010) die Entwicklung der Onlineberatung als kritisch betrachtet und darauf hinweist, dass insgesamt nur ca. 10% aller Beratungsstellen, die psychosoziale Dienste anbieten, auch eine internetbasierte Beratung zur Verfügung stellen, sticht doch die hohe Präsenz der Onlineberatung im Bereich der Kinder- und Jugendberatung, die gegenwärtig auf ca. 61% geschätzt wird, hervor (vgl. S.107f.). Interpretiert werden kann dieser Wert als die Anpassung an eine steigende Tendenz der Nutzerzahlen im Bereich der Onlineberatung für Kinder und Jugendliche (vgl. Bock/ Lemmen 2007, S.5).

Inwieweit sich dieses in der näheren Betrachtung der Praxis verzeichnen lässt, soll im folgenden Kapitel skizziert werden.

Hierzu wird zunächst auf die Inanspruchnahme der internetbasierten Beratung durch Kinder und Jugendliche eingegangen. Aufgrund fehlender flächendeckender Statistiken, werden die Dokumentationen der bke- Jugendonlineberatung und der Jugendnotmail als Orientierung für die Entwicklung der Inanspruchnahme genutzt. Inhalt des anschließenden Teils ist die nähere Betrachtung der Nutzergruppe sowie folgend die Darstellung und Verteilung des Themenspektrums, mit dem sich die Kinder und Jugendlichen an eine Onlineberatungsstelle wenden.

Der in der Onlineberatung zentrale Punkt des Beratungsprozess soll abschließend näher betrachtet werden. Dabei werden die Aspekte des Verlaufs und der Wirksamkeit einer Beratung im Internet skizziert.

Ziel dieses Kapitels im Bezug zu dem Thema „psychosoziale Onlineberatung für Kinder und Jugendliche“ ist die Darstellung der derzeitigen Praxis, die Aufschluss über den derzeitigen Standpunkt der Onlineberatung geben kann.

### **3.5.1 Inanspruchnahme**

Durch die zunehmende gesellschaftliche Akzeptanz des Mediums Internet und die Verbreitung der Onlineberatung ist die Inanspruchnahme in den letzten Jahren stark gestiegen (vgl. Bock/ Lemmen 2007, S.5).

Ein gegenwärtig überaus stark nachgefragtes Onlineberatungsportal ist das Angebot der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (vgl. Menne, Thiery und Schillig 2009, S.2).

Mit insgesamt 1,8 Millionen Besuchern hatte dieses Portal, das sich mit jeweils spezifischen Inhalten sowohl an Kinder und Jugendliche, wie auch an Eltern wendet, eine hohe Attraktivität.

Neben dem Einzel-, Gruppen- und Themenchat sowie verschiedenen Themenforen, kann zudem die Mailberatung genutzt werden (vgl. ebd.).

Die Statistik der bke- Jugendonlineberatung zeigt, dass bei den Erstanmeldungen der Heranwachsenden von 2003- 2009 neben einer kurzen fallenden Tendenz 2006 eine kontinuierliche Steigerung zu verzeichnen ist.

Von ca. 500 Erstanmeldungen 2003 entwickelte sich die Inanspruchnahme des Angebotes bis 2009 bis ca. 5.000 Erstanmeldungen (vgl. dies., S.6).

Diese Anzahl von Kindern und Jugendlichen verteilt sich insgesamt auf alle zur Verfügung stehenden Angebote innerhalb der bke- Jugendonlineberatung.

Bei näherer Betrachtung des speziellen Angebotes der E- Mail- Beratung, welches hier im Vordergrund stehen soll, ist diese Tendenz ebenfalls festzuhalten (vgl. dies. S.8). Die Anzahl der Ratsuchenden mit Erstanmeldungen stieg kontinuierlich bis zum Jahr 2009 auf ca. 2.654.

Diese ca. 2.654 Erstanmeldungen stehen insgesamt mit 12.797 Folgeanfragen in Verbindung, das heißt einem längeren Kontakt zwischen Berater und Ratsuchenden. Dadurch ergeben sich für die Kinder und Jugendliche durchschnittlich sechs Kontakte zur bke- Jugendonlineberatung (vgl. ebd.).

Dieses verdeutlicht, dass die Ratsuchenden über einen längeren Zeitraum den Kontakt und Austausch mit den Beratern des Angebotes der bke- Jugendonlineberatung suchten.

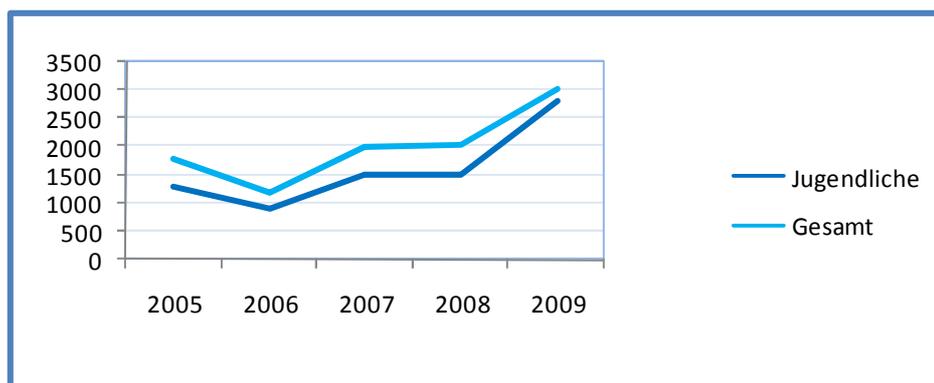


Abb. 2: Anzahl der Ratsuchenden bei der bke- Jugendonlineberatung (vgl. Menne et al. 2009, S.9).

Dieser Trend zeichnet sich zudem exemplarisch in der Statistik der Onlineberatungsstelle Jugendnotmail ab (vgl. Krause 2011, S.1).

Der Verein jungundjetzt e.V. fördert mit dem Projekt der jugendnotmail.de die Jugendhilfe und bietet die kostenlose E-Mail-Beratung für Kinder und Jugendliche an (vgl. Jugendnotmail 2011).

Die Statistik der Jugendnotmail, die ausschließlich Erstanmeldungen berücksichtigt, hält fest, dass seit 2002 ein, trotz kurzem negativen Trend 2004, insgesamt steigendes Nutzungsverhalten registriert wurde.

Haben sich 2002 insgesamt 95 Kinder und Jugendliche an die Jugendnotmail gewandt, wurde 2010 mit ca. 1.165 Erstanmeldungen ein Höhepunkt erreicht.

Betrachtet man die Zwischenstatistik 2011 in der bis April bereits ca. 408 Anmeldungen erfolgten, so zeichnet sich der steigende Trend weiterhin ab (vgl. Krause 2011, S.1).

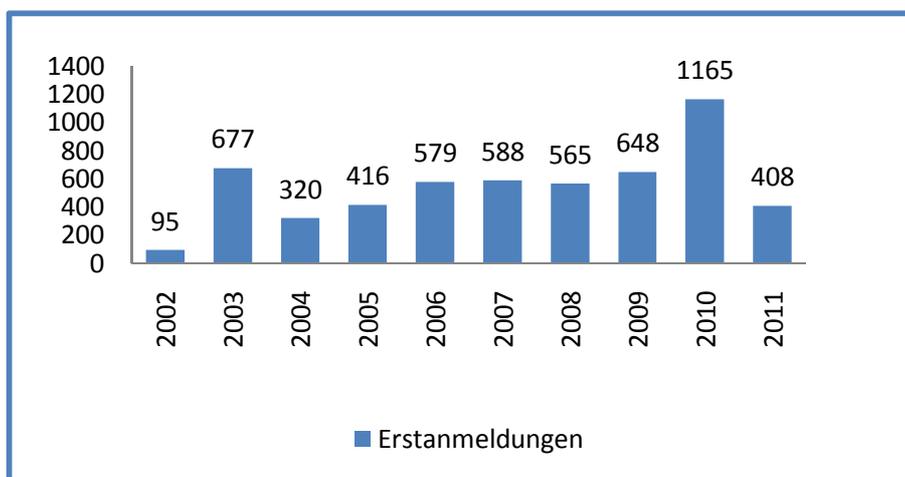


Abb. 3: Anzahl der Ratsuchenden bei der Jugendnotmail (vgl. Krause 2011, S.1).

Insgesamt ergibt sich auch bei der Jugendnotmail eine Tendenz für Folgekontakte.

Von den ca. 11.623 Gesamtkontakten im Jahr 2010 sind ca. 11% Erstanfragen.

Den größten Teil hingegen machen die Folge-mails mit ca. 89 % aus.

Durchschnittlich haben im Jahr 2010 die Ratsuchenden neun E-Mail-Kontakte zu den Beratern der Jugendnotmail (vgl. ebd.).

Die Tendenz zu Folgekontakten zeigt auf, dass die Anfragen in der Regel über eine schnelle Informationseinholung hinausgehen, allerdings stets der Selbstbestimmung unterliegen, das heißt, dass der unverbindliche Onlinekontakt jederzeit beendet werden kann und dessen Häufigkeit sowie die Intensität selbst bestimmbar bleiben (vgl. Weissenböck et al. 2006, S.4).

Gehrmann (2010) geht davon aus, dass eine solche Darstellung des Nutzungsverhaltens von Onlineberatungsangeboten bereits das Nutzerverhalten im Internet und seine Entwicklungstendenzen widerspiegelt (vgl. S.108).

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass die Onlineberatung zunehmend an Akzeptanz und Nachfrage gewinnt und somit besonders für Kinder und Jugendliche einen neuen Weg zu professioneller Beratung darstellt.

### 3.5.2 Klientel

Bei der allgemeinen Betrachtung der Ratsuchenden in der Onlineberatung lassen sich zwei zentrale Aspekte festhalten: rund zwei Drittel der Ratsuchenden sind weiblich (vgl. Brehm/ Lindl 2010, S.3) und insgesamt machen Jugendliche und junge Erwachsene den größten Anteil der Nutzergruppe aus. (vgl. Gehrman 2010, S.108).

Hinzu kommt der kritisch zu betrachtende Aspekt, dass insbesondere schulisch oder beruflich besser Qualifizierte das Angebot nutzen (vgl. ebd.).

Dieses bestätigen Zenner und Oswald (2006) durch den Hinweis, dass „über 80% der Ratsuchenden einen weiterführenden Schulabschluss (ab mittlerer Reife) [haben], wovon über 50% Abitur haben oder über einen äquivalenten Abschluss verfügen, der zum Studium qualifiziert“ (S.4).

Aufgrund dieser Entwicklungen stellt Klein (2006) die universelle Zugänglichkeit zur Onlineberatung deutlich in Frage.

Die Hoffnung, dass Onlineberatung auch Menschen mit niedrigem Bildungsstatus erreicht, erfüllt sich gemäß der Zahlenstatistik nicht.

Fraglich bleibt, inwieweit sich die Onlineberatung umstrukturieren müsste, um diesen Zielgruppenbereich besser erreichen zu können (vgl. S.172f.).

Es muss allerdings berücksichtigt werden, dass es zu klären bleibt, ob und inwieweit die erfassten Daten der Nutzer der Realität entsprechen.

Durch die computervermittelte Kommunikation in der Onlineberatung, bei der die Freiwilligkeit und Anonymität im Vordergrund stehen, ist eine verfälschte Selbstdarstellung möglich (vgl. Döring 2003a, S.334). „Man spricht von Selbstdarstellungsverhalten (impression management, self- presentation), um zum Ausdruck zu bringen, dass wir unser soziales Verhalten in der Regel so gestalten, dass wir bei denjenigen Personen, die gerade anwesend sind oder denen unser aktuelles Verhalten bekannt werden könnte, einen günstigen Eindruck hinterlassen“ (ebd.).

Wird davon abgesehen und der Fokus auf die Betrachtung der Ratsuchenden gelegt, die eine Onlineberatungsstelle in Anspruch nehmen, können diese laut Döring (2000) in fünf Nutzergruppen differenziert werden (vgl. S.532):

- Ratsuchende, die sich auf Grund ihrer finanziellen Lage keine Beratung leisten können
- Ratsuchende, die den Aspekt der Distanz in einer beraterischen Beziehung in den Vordergrund stellen
- Ratsuchende, die durch ihre Wohnsituation und einer schlechten sozialen Infrastruktur keine Beratung in Anspruch nehmen können
- Ratsuchende, die auf Grund einer Behinderung keine Beratung in Anspruch nehmen können
- Ratsuchende, die zunächst eine unverbindliche Form der Beratung wünschen (vgl. ebd.).

Culemann (2002) ergänzt diese Nutzergruppen und stellt dabei den Aspekt der Anonymität in den Vordergrund, welcher für die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen einen erheblichen Stellenwert einnimmt (vgl. S.2ff.).

- Ratsuchende, die aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu sozialen Gruppen einem besonderen Gruppendruck unterliegen, der sie daran hindern kann ein nicht-anonymes, regionales Beratungsangebot wahrzunehmen
- Ratsuchende, die aus Angst- und Schamgefühlen die Anonymität und Distanz suchen, um sich mit ihren Problemen Beratung zu suchen
- Ratsuchende, die bereits eine Beratung oder Therapie abgeschlossen haben, sich aber weiterhin gelegentlich Austausch wünschen (vgl. ebd.).

Die Differenzierung der Ratsuchenden zeigt auf, dass sich sowohl innere wie auch äußere Faktoren auf das Nutzerverhalten auswirken können.

Mit der Fragestellung, ob sich diese Nutzergruppen im Allgemeinen in eine empirisch begründbare Typologie speziell von E-Mail-Klienten unterscheiden lassen, hat sich Weinhardt (2009) angenommen (vgl. S.200ff.).

Mit Hilfe eines anonymen, standardisierten Onlinefragebogens wurden Ratsuchende von vier Beratungsdiensten (Telefonseelsorge, youth-life-line, ProFamilia (Sextra/Sorgenchat)) befragt (vgl. ders., S.209).

Aufgrund des Rücklaufes der Fragebögen von 65%, welches als gut einzustufen ist, konnten vier Typen von E-Mail-Beratungsklienten festgehalten werden (vgl. ebd.).

Es werden dabei die Typen „Erwerbstätige Medienpragmatiker“, „zurückgezogene Dauerklienten“, „sachorientierte Informationsbeschaffer“ und „jugendliche Krisenklienten“ differenziert (vgl. ders., S.225ff.).

Während die „erwerbstätigen Medienpragmatiker“ deutlich im Bereich des Erwachsenenalters zu verzeichnen sind und damit für die vorliegende Arbeit als uninteressant einzustufen sind, werden die „zurückgezogenen Dauerklienten“, die „sachorien-

tierten Informationsbeschaffer“ sowie die „jugendlichen Krisenklienten“ dem Bereich der jungen Erwachsenen und der Jugendlichen zugeordnet (vgl. ebd.).

Aufgrund dessen, dass die Alterseinstufung durch einen Altersdurchschnittswert begründet wird, der eine Standardabweichung von 4- 8 Jahren hat, können diese drei Typen auch für das Kinder und Jugendalter Aufschluss geben (vgl.ebd.).

- Zurückgezogene Dauerklienten

Die zurückgezogenen Dauerklienten befinden sich laut Weinhardt (2009) größtenteils in der schulischen oder beruflichen Ausbildung und sind insgesamt dem niedrigen bis mittleren formalen Bildungshintergrund zuzuordnen (vgl. ders., S.231).

Hinzu kommt, dass enge soziale Bindungen bei den meisten zurückgezogenen Dauerklienten nicht vorhanden sind und sich dieses auf die Persönlichkeitseigenschaften negativ auswirkt, so dass diese vermehrt als verunsichert und zurückgezogen bezeichnet werden können (vgl. ders., S.236f.).

Zu diesen Befunden passt, dass sich der Mediengebrauch dieses Typen als intensiv und substituierend beschreiben lässt (vgl. ders., S.232f.).

„Der große Wunsch nach Kommunikation im Internet, das Aufsuchen einer Beratung online und das ausgeprägte Bedürfnis nach Anonymität (...) mögen hier Belege dafür sein, dass Beziehungen und Lebensentwürfe brüchig und fragwürdig sind und die eigene Biografie geschützt werden muss“ (Weinhardt 2010, S.5).

Onlineberatung wird daher von den zurückgezogenen Dauerklienten aufgrund des sicheren und kontrollierbaren Settings bevorzugt, in dem sie aber dennoch Autonomie in der Gestaltung von Hilfe und Beziehung erleben, die ihnen in ihrem Alltag fehlt (vgl. ebd.).

Dieses zeigt sich auch aufgrund der Vielfalt der von diesen Typen angegebenen Themenspektren, welches laut Weinhardt (2009) darauf schließen lässt, dass im sozialen Umfeld wenig Ansprechpartner zur Verfügung stehen (vgl. S.236).

Daher kann die Onlineberatung für die zurückgezogenen Dauerklienten als Chance gesehen werden.

Die vorhandene Tendenz zum Rückzug sowie das Sicherheits- und Autonomiebedürfnis erschweren die Möglichkeit diese Gruppe mit persönlicher Beratung zu erreichen. Insofern steht ihnen im Rahmen der Onlineberatung ein Angebot zur Verfügung, an das sie sich mit ihren Problemen und Krisen wenden können (vgl. Weinhardt 2010, S.6).

Andererseits muss die Etablierung der Onlineberatung für diese Gruppe als kritisch betrachtet werden, da wenn diese Beratungsform nicht als Ergänzungs- sondern

Ersetzungsmodell gesehen wird, die Möglichkeit der persönlichen Begegnung schwindet.

Dieses ist mit Blick auf das Nutzungsverhalten der Medien des zurückgezogenen Dauerklienten zu beurteilen (vgl. ebd.).

- Sachorientierter Informationsbeschaffer

Sachorientierte Informationsbeschaffer sind laut Weinhardt (2009) ebenso wie die zurückgezogenen Dauerklienten dem unteren bis mittleren Bildungshintergrund zuzuordnen (vgl. S.238f.).

Allerdings differenzieren sie sich im Bereich der sozialen Perspektiven, da der Großteil dieses Typen arbeitslos ist oder kurz vor Eintritt in die Erwerbstätigkeit steht.

Ebenso verfügen die meisten sachorientierten Informationsbeschaffer über enge soziale Bindungen, welche sich positiv auf die Persönlichkeitseigenschaften auswirken. Dieser Typ ist vorrangig sozial gut integriert, gesellig, wenig stressanfällig und gesundheitlich in einem guten Zustand (vgl. ders., S.239).

Aufgrund der vorhandenen Ressourcen wenden sich die sachorientierten Informationsbeschaffer insbesondere an die Onlineberatung, um Sachinformationen einzuholen, welches in einem kurzen und überschaubaren Prozess erfolgt (vgl. ders., S.240).

„Beratung hat bei ihnen also überwiegend faktenorientierten Bildungscharakter und sie holen damit möglicherweise an ausgewiesenen und für sie bedeutungsvollen Stellen das nach, was ihnen in Schule und Ausbildung an lebenspraktischen Fertigkeiten entgangen ist oder nicht vermittelt wurde“ (Weinhardt 2010, S.6).

Dieses unterstützt das Medienverhalten dieses Typen, welches sich als intensiv, aber ergänzend bezeichnen lässt.

Im Vordergrund der Nutzung steht weniger die Kommunikation, als die Information oder Unterhaltung (vgl. Weinhardt 2009, S.239).

Die Onlineberatung ist daher für die sachorientierten Informationsbeschaffer als positiv zu bewerten, da bei dringenden Anliegen eine schnelle Informationsbeschaffung möglich wird (vgl. Weinhardt 2010, S.6).

- jugendliche Krisenklienten

Die jugendlichen Krisenklienten sind laut Weinhardt (2009) dem hohen formalen Bildungshintergrund zuzuordnen. Der Großteil dieses Typen befindet sich in der schulischen Ausbildung (vgl. S.244f.).

Außerdem verfügen die jugendlichen Krisenklienten durchschnittlich über ein enges soziales Netzwerk, welches sich positiv auf die Persönlichkeitseigenschaften auswirkt (vgl. ders., S.245).

Zwar weist das Persönlichkeitsprofil auch Ängste und Rückzugstendenzen auf, diese sind jedoch laut Weinhardt (2009) als weitaus schwächer einzuschätzen, als bei den zurückgezogenen Dauerklienten (vgl. S.249).

Dieses deutet darauf hin, dass der Aspekt der akuten Krise, aufgrund derer Beratung aufgesucht wird, zu relativieren ist (vgl. ebd.).

Weinhardt (2010) unterstreicht dieses, indem er auf den Beratungsprozess hinweist: „Die zeitliche Ausgestaltung ihrer Hilfeprozesse, die durch hohe Frequenzen und geringe Dauer gekennzeichnet ist, lassen sie als stabilisierende Krisenberatungen erscheinen“ (S.7).

Damit wird die Aussage von Klampfer (2010) gestützt, der hervorhebt, dass jede Problematik eine Krise für den Ratsuchenden darstellt und eine Unterscheidung zwischen „Krise“ und „keiner Krise“ wenig effektiv ist (vgl. S.320).

Weinhardt (2010) schließt aufgrund des durchschnittlich kurzen Zeitraumes der Inanspruchnahme einer Onlineberatung auf vorhandene Ressourcen im persönlichen sowie sozialen Bereich (vgl. S.7).

Dieses unterstützt das Ergebnis, dass insgesamt vermehrt Themen in der Beratung angesprochen werden, die Scham- und Tabubesetzt sind oder es sich um dominierende Probleme und Krisen handelt, mit denen vorhandene Ansprechpersonen nicht konfrontiert werden können oder sollen (vgl. Weinhardt 2009, S.248).

Eine mögliche Begründung diesbezüglich kann mit den Entwicklungs-, Reifungs- und Ablösungsprozessen zusammenhängen (vgl. ebd.).

Im Bereich der Mediennutzung der jugendlichen Krisenklienten ist herauszuarbeiten, dass dieser Typ bereits das Medium Internet als selbstverständlichen Teil der Lebenswelt aufgenommen hat.

Die Mediennutzung ist als intensiv einzuordnen, wobei es sich nicht um eine substituierende, sondern eine ergänzende Nutzung handelt (vgl. ders., S.245).

Weinhardt (2010) schlussfolgert daher, dass die Onlineberatung für die jugendlichen Krisenklienten als positiv einzuschätzen ist, da das Medium und die darin vermittelte Hilfe als selbstverständlicher Teil der Alltagswelt angesehen wird (vgl. S.7).

Bei der näheren Betrachtung der Typologie nach Weinhardt (2009) fällt auf, dass diese dem zu Beginn angesprochenen allgemeinen Aspekt der ungleich aufgeteilten universellen Zugänglichkeit zur Onlineberatung widerspricht.

Obwohl Weinhardt (2010) deutlich herausarbeitet, dass Onlineberatung über die Kategorien der sozialen Ungleichheit hinweg funktional ist, deutet er darauf hin, dass dieses stark relativiert werden muss, da „die Anlagen der Untersuchung nur [erlauben] KlientInnentypen sichtbar zu machen, jedoch nicht, deren repräsentative Verteilung zu verdeutlichen“ (S.8).

Dieses bedeutet, dass es weiterer empirischer Forschung bedarf, um eine differenzierte Typologie zu erstellen.

Schlussfolgernd zeigte aber die Ausdifferenzierung der Ratsuchenden bezüglich derer inneren und äußeren Faktoren, die Einfluss auf das Nutzerverhalten haben sowie die Aufteilung in eine Typologie der Ratsuchenden der Onlineberatung, dass die Nutzer generell keine homogene Gruppe darstellen.

### **3.5.3 Themen**

Kinder und Jugendliche, die sich an eine Onlineberatung wenden, richten sich in der Regel mit einem bestimmten Anliegen bzw. einer bestimmten Thematik an diese.

Weinhardt (2009) verweist diesbezüglich zusammenfassend darauf, dass die formulierten Anliegen der Ratsuchenden sich in abgrenzende Formen aufteilen lassen:

Da sind diejenigen, die um Hilfe und Unterstützung fragen, die den Wunsch nach einem Gespräch verspüren und somit Begleitung und Stabilisierung wünschen und diejenigen, die sich Informationen erhoffen (vgl. S.185).

Bei näherer Betrachtung der in den Anliegen angesprochenen Themenbereiche, lassen sich laut Eisenbach- Heck und Weber (2003) zwei große Themenzweige zusammenfassen:

Zum einen kann ein Großteil der Anliegen der Kinder und Jugendlichen dem Thema Beziehungsprobleme zugeordnet werden. Dazu zählen Konflikte in den Bereichen Trennung, Verliebtheit, Freundschaft, Eltern und Sexualität.

Zum anderen nutzen viele Ratsuchende die Onlineberatung bei Problemen in der Persönlichkeitsstruktur, worunter Einsamkeit, Depression, Suizidalität, Essstörungen sowie das Vorhandensein eines geringen Selbstwertgefühles oder der Suche nach dem Lebenssinn zählen (vgl. S.77f.).

Eine flächendeckende Statistik der Themengebiete und deren Verteilung liegt derzeit noch nicht vor. Dieses ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass die Beratungsinstitutionen die Anliegen der Ratsuchenden unterschiedlich clustern.

Bei näherer Betrachtung einzelner Statistiken wird aber deutlich, dass die Erfahrungswerte der Beratungsinstitutionen im Wesentlichen übereinstimmen, so dass eine Orientierung an diesen Werten möglich ist.

Die Auswertungen der bke- Jugendonlineberatung hält zum Beispiel fest, dass bei der Inanspruchnahme der Onlineberatung insbesondere vier Gründe dominieren (vgl. Menne et al. 2009, S.3).

Demnach stehen für jeden zweiten Ratsuchenden seelische Probleme im Vordergrund. Es folgen die familiären Belastungen mit ca. 10% sowie schulische Probleme wie auch Auffälligkeiten im Sozialverhalten mit ca. 9% bzw. ca. 7% (vgl. ebd.).

Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch exemplarisch die Statistik der Jugendnotmail, die aufzeigt, dass depressives Verhalten, familiäre Probleme und selbstverletzendes Verhalten die am häufigsten angegebenen Themen der Kinder und Jugendlichen sind (vgl. Krause 2011, S.1).

Aber auch Themen wie „Liebeskummer“ und „Angst“ sind im Gegensatz zu anderen Themengebieten bei der Jugendnotmail noch verhältnismäßig stark vertreten (vgl. ebd.).

Thema	2010
Alkohol	1,98%
Angst	5,24%
Depression	17,94%
Drogen	1,72%
Essstörungen	6,62%
Familie	9,79%
Gewalt	1,63%
Liebeskummer	6,01%
Missbrauch	2,15%
Mobbing	2,40%
Schule	1,52%
Selbstverletzung	23,35%
Sonstiges	14,08%

Tab. 9: Themenverteilung bei der Jugendnotmail (vgl. Krause 2011, S.1).

Knatz und Dodier (2003) verweisen darauf, dass im Rahmen der Onlineberatung insbesondere gesellschaftlich tabuisierte Themen angesprochen werden (vgl. S.177ff.).

Dieses kann darauf zurückgeführt werden, dass „die *Anonymität* in der Online-Beratung eine offene, neugierige Haltung zwischen Klienten und Beratern [fördert]. (...) Klienten fühlen sich auf diese Weise eingeladen, über Seiten von sich zu sprechen, die sie bislang nicht beachtet oder über die sie in Beziehungen zu anderen (noch) nicht gesprochen haben“ (Zenner/ Gielen 2009, S.117f.; Hervorheb. im Original).

Dafür spricht, dass der zeitliche Rahmen der Vertrauensbildung in der Regel kurz ausfällt. „Fast scheint es so, dass im Schutz der Anonymität in den Raum hineinge-

geschrieben wird, bevor ein konkretes Gegenüber realisiert wird“ (Hintenberger 2009, S.74).

Demnach weist das aufgezeigte Themenspektrum in der Onlineberatung darauf hin, dass die Beratungskontakte im Internet nicht emotionslos, sondern im Gegenteil auch intensiv sein können.

Kinder und Jugendliche haben somit die Möglichkeit sich bei Themen Hilfe und Unterstützung zu holen, die sie sonst niemanden anvertraut hätten.

### **3.5.4 Beratungsprozess**

Für Kinder und Jugendliche ist es mittlerweile selbstverständlich geworden Freundschaften online zu führen und zu pflegen, welches beinhaltet, dass Beziehungen online gestaltet werden (vgl. Risau 2010, S.334).

Auch das Angebot der Onlineberatung kann als Beziehungsangebot verstanden werden.

Dabei können die Kontakte zwischen Ratsuchenden und Berater einmalig sein, oder aber in Folgekontakte übergehen und somit über einen längeren Zeitraum bestehen bleiben (vgl. ebd.).

Sowohl die Beratungsprozesse über einen kürzeren, wie auch über einen längeren Zeitraum ermöglichen beim Ratsuchenden einen Entwicklungsprozess (Knatz 2009a, S.65f.). Knatz und Dodier (2003) deuten sogar „psychologische Reinigungs- und Klärfunktionen“ (S.31) im Prozess der internetbasierten Beratung an (vgl. ebd.).

Der wesentliche Punkt liegt hier in der Länge des Beratungskontaktes und die Kontinuität zu dem selben Berater.

Denn zunächst wenden sich der Ratsuchende mit seiner Thematik an ein auf allen Ebenen ihm unbekanntes Gegenüber (vgl. Knatz 2009a, S.61).

#### **3.5.4.1 Verlauf**

Lang (2005) unterscheidet einen passiven und einen aktiven Verlauf eines Beratungsprozesses (vgl. S.9).

Bei der passiven Form verhalten sich die Ratsuchenden verdeckt und bringen sich nicht aktiv ein, das heißt zum Beispiel, dass Forenbeiträge oder offene Gruppenchats aufmerksam verfolgt werden. Dieses bietet einerseits die Einsicht, dass ande-

re Personen ähnliche Thematiken beschäftigen und dadurch andererseits Entlastung, da die vorhandenen Lösungsvorschläge häufig einen exemplarischen Charakter besitzen und eine Übertragung auf die eigene Situation zulassen (vgl. ders., S.9ff.).

Soll im Beratungsprozess allerdings die individuelle Problemlage im Mittelpunkt stehen, ist eine aktive Beteiligung des Ratsuchenden notwendig.

Diese beginnt bereits mit der aktiven Suche nach einem Beratungsangebot.

„Es ist psychologisch gesehen eine wichtige Phase, da sich darin ein aktives Tun, ein Vergleichen und Evaluieren von Angeboten, ein Vertrauens- und Erwartungsaufbau abspielen. Diese psychische Anspannung steigert die Chance eines Beratungserfolges. Es folgen weitere psychische Schritte, wie die Entscheidung etwas zu unternehmen, die Verantwortung zu übernehmen, Vertrauen zu schenken“ (ders., S.9).

Zentral ist dabei der Prozess des Schreibens, der die Hinwendung und Auseinandersetzung der Problemlage beinhaltet.

„Schreiben ermöglicht den Ratsuchenden in der virtuellen Kommunikation ein hohes Maß an Kontrolle über Selbstdarstellung und Selbstenthüllung. (...) Schon das Niederschreiben der eigenen Problemsituation kann, ähnlich wie beim Briefeschreiben, Entlastung, Erleichterung, Klarheit ...(!) verschaffen“ (Knatz/ Dodier 2003, S.18).

Der Berater kann dabei eine Unterstützende Funktion übernehmen, indem er gezielt auf das Anliegen des Ratsuchenden reagiert.

Eine E- Mail- Beratung kann hinsichtlich des zeitlichen Faktors mit einem ca. 10- 20 minütigen Beratungsgespräch verglichen werden. Dieser zeitliche Rahmen beinhaltet Texterarbeitung, Ziel- und Interventionsplanung sowie Texterstellung (vgl. Ploil 2009, S.63).

Zur Orientierung ist es möglich im Rahmen einer ersten Antwortmail des Beraters das Vier- Folien- Modell nach Knatz und Dodier (2003) heranzuziehen, welches im Rahmen der E- Mailberatung der Telefonseelsorge entstanden ist.

Das Modell gründet weniger auf wissenschaftlichen Fundament, als vielmehr auf angereicherten, verdichteten Beschreibungen aus reflektierter Praxiserfahrung (vgl. Weinhardt 2009, S.98).

Dadurch vielfach erprobt, bietet es eine praxisnahe, schrittweise Anleitung Onlineberatungsanfragen inhaltlich zu erfassen und zu verstehen, um eine erste Antwort an den Ratsuchenden zu verfassen.

„(...) Ziel ist es, Kontakt aufzunehmen und eine vorsichtige erste Annäherung an die Ratsuchenden oder den Ratsuchenden zu formulieren“ (Knatz/ Dodier 2003, S.142).

Die Kontaktaufnahme und die Formulierung eines Beziehungsangebotes sind laut Knatz (2009a) aus dem Grund wichtig, da Beratung „nur gelingen [kann], wenn eine gute Beziehung die Basis bildet“ (S.105).

Dazu wird ein Kontaktangebot an den Ratsuchenden schriftlich ausgedrückt, eine vorsichtige Annäherung formuliert und Anliegen und Probleme benannt sowie zu weiterem Kontakt eingeladen (vgl. dies., S.108).

Diese Herangehensweise erfolgt im Vier- Folien Modell strukturiert und im Rahmen von vier „Folien“, die jeweils bestimmte Fragen an das Geschriebene stellen und deren Antworten in Form von Informationen oder Auslassungen das weitere Vorgehen bestimmen (vgl. Weinhardt 2009, S.98).

#### 1. Folie- Der eigene Resonanzbogen:

Die erste Folie stellt dabei den Onlineberater und seine Gefühle und Resonanzen über die Anfrage des Ratsuchenden in den Mittelpunkt.

Dabei wird davon ausgegangen, dass zunächst Affekte, Gedanken und Phantasien im Onlineberater freigesetzt werden, die als eigene Anteile und vom Ratsuchenden abgetrennt betrachtet werden müssen. Gleichzeitig können diese nach erfolgter Reflexion diagnostische Hinweise für die Fallarbeit geben (vgl. ders., S.101).

#### 2. Folie- Das Thema und der psychosoziale Hintergrund:

Die zweite Folie setzt sich dann mit dem Thema und dem psychosozialen Hintergrund des Ratsuchenden auseinander.

Dabei kann festgehalten werden, dass der Großteil der Ratsuchenden direkt das Problem anspricht, andere wiederum sich diffus ausdrücken, keine Fragen formulieren oder die Onlineberater mit einem oder zwei knappen Sätzen konfrontieren. Die Anfrage wird dabei noch immer als geschriebener Text betrachtet, dem wichtige Informationen entnommen werden können. Dazu zählt das Thema sowie die soziodemographischen Fakten (vgl. ebd.)

#### 3. Folie- Diagnose:

Erst im dritten Schritt erfolgt ein Rückschluss auf den Ratsuchenden, indem das Thema, Wünsche und Fragen sowie evtl. schon formulierte Ziele betrachtet werden.

„Es geht dabei darum, die unbewusst verschriftlichte Szene zu sehen, zu verstehen und sie diagnostisch einzuordnen“ (Knatz 2009a, S.109).

Schillig (2006) weist darauf hin, dass eine Diagnose im klassischen Sinn bei der Onlineberatung nicht erstellt wird (S.9). Es sollte daher lediglich von einer „Verdachtsdiagnose“ (ebd.) gesprochen werden (vgl. ebd.).

#### 4. Folie- Intervention:

Die vierte Folie stellt die Antwort des Beraters dar, die als Intervention im Beratungsprozess zu betrachten ist.

Für das strukturierte Verfassen einer Antwort wird auf die Notwendigkeit der sprachlichen Anpassung, die Rückmeldung in Form von strukturiertem Feedback und die Mitteilung der eigens formulierten Hypothese sowie Veränderungsvorschläge hingewiesen (vgl. Weinhardt 2009, S.101).

Dabei wird nach einer passenden Anrede und einer kurzen Vorstellung der eigenen Institution zunächst auf das Thema des Ratsuchenden eingegangen, wobei insbesondere die positive Wertschätzung und die Anerkennung des Ratsuchenden und seinem Problem im Mittelpunkt stehen sollte (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.153f.).

Es folgt ein inhaltliches Feedback, welches möglichst verdeutlicht, was sowohl sachlich, wie auch emotional verstanden oder nicht verstanden wurde.

Um eine offene Kommunikation zu ermöglichen, sollten Vermutungen und Hypothesen in Fragen formuliert werden. Dieses bietet sich auch für mögliche Problemlösungswege an, um Alternativen offen zu lassen (vgl. ebd.).

Klampfer (2010) appelliert im Rahmen des Antwortschreibens daran den Arbeitsauftrag einzuholen. Da die Anfragen der Ratsuchenden emotional sind „'verbiehen' wir uns häufig die Nachfrage nach dem Auftrag, da die Not doch deutlich vom User gezeigt wird“ (S.323).

Dabei erfordert eine solche Nachfrage vom Ratsuchenden sich intensiv damit auseinander zusetzen, was hilfreich ist, um nicht in der Hilflosigkeit gefangen zu bleiben (vgl. ebd.).

Bevor eine Einladung zum weiteren Kontakt erfolgt, sollte abschließend auf die Grenzen des Angebotes hingewiesen werden, um keine falschen Erwartungen hervorzurufen (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.142).

Grundsätzlich erwies sich das Vier- Folien- Modell besonders für neue Mitarbeiter der Onlineberatung und bei der Beantwortung von Erstanfragen als effektiv.

Allerdings weisen Knatz und Dodier (2003) darauf hin, dass sie das Konzept nicht als strenge, unbedingt einzuhaltende Richtlinie betrachten, sondern vielmehr als

praxisnahe Hilfestellung, die bei Bedarf herangezogen und eingesetzt werden kann (vgl. S.142f.).

Laut Klampfer (2010) beginnt die „eigentliche Arbeit am Thema“ (S.323) allerdings erst im Zuge der Folgekontakte.

Welche Methode oder Theorie im Verlauf des Beratungsprozess eingesetzt wird, ist dabei nach Lang (2005) vom Berater abhängig (vgl. S.10).

Gegenwärtig sind allgemeingültige Onlineberatungskonzepte nicht ausreichend entwickelt und vorhanden, so dass es weiterhin einer theoretischen Fundierung bedarf (vgl. ebd.).

Im Verlauf des Beratungsprozesses ist es zudem möglich, dass Ratsuchende sich nicht mehr melden.

Dieses kann darin gründen, dass der Ratsuchende es als zu anstrengend empfindet konkret auf seine Problemlage einzugehen oder die Verschriftlichung bereits eine Form von Entlastung und Lösung dargestellt hat.

Ebenso ist es möglich, dass der Ratsuchende sein Anliegen an mehrere Beratungsinstitutionen gerichtet hat und die Entscheidung an welche Beratungsstelle er sich längerfristig wendet erst in Folge der Antwortmail getroffen wird (vgl. Klampfer 2010, S.324).

Unabhängig vom zeitlichen Rahmen einer Beratung ist der letzte Schritt im Verlauf eines Beratungsprozesses, welcher die Dokumentation der Beratung beinhaltet.

Das Dokumentationssystem sollte so konzipiert sein, dass Onlineberater einen schnellen Zugang zu wichtigen Informationen der Ratsuchenden bekommen.

Dies ist insbesondere für Folgekontakte wichtig, da die Möglichkeit besteht, dass Ratsuchende erst nach einem längeren Zeitraum erneut Kontakt mit dem Berater aufnehmen (vgl. Ploil 2009, S.63).

Ebenso bietet die Dokumentation bei einem Beraterwechsel während eines Beratungsverlaufes die Möglichkeit sich in die Problemlage einzuarbeiten.

Weiterhin dient die Dokumentation der statistischen Erfassung von relevanten Daten, wie zum Beispiel dem Leistungsaufwand, dem Themenspektrum oder der Nutzergruppe.

Die Onlineberatung orientiert sich damit an der Face- to- Face Beratung und kann diese dadurch mit der internetbasierten Beratung verbinden, wenn Ratsuchende nach einer Onlineberatung die Beratungsinstitution persönlich aufsuchen (vgl. dies., S.70).

### 3.5.4.2 Wirksamkeit

Da grundlegende empirische Untersuchungen zur Wirksamkeit von Onlineberatung derzeit noch fehlen, sind allgemeingültige Aussagen zu dieser Thematik noch nicht möglich. Es lassen sich aber auf der Basis erster Analysen vorhandene Tendenzen aufzeigen.

Die Untersuchungen von Klapproth und Niemann (2000) konnten zum Beispiel aufweisen, dass sich Onlineberatung, speziell E- Mail Beratung, positiv auf die Ratsuchenden auswirkt (vgl. S.14).

Insgesamt führte ein Drittel der Beratungen (ca. 35,4%) zu einem positiven Ergebnis.

Demgegenüber stehen ca. 20,3 % der Beratungsprozesse, die als nicht erfolgreich bewertet werden mussten.

Hinzu kommen ca. 44,3% der Beratungen, die frühzeitig beendet wurden ohne dass eine positive oder negative Wirkung derselben erkennbar war.

Der Grund für einen frühzeitigen Abbruch konnte dabei abschließend nicht geklärt werden (vgl. ebd.).

Klapproth und Niemann (2000) gehen aufgrund ihrer Ergebnisse davon aus, dass insgesamt ca. jede zweite Beratung Erfolge zu verzeichnen hat und somit eine positive Wirksamkeit beinhaltet (vgl. ebd.).

Orientierung zur Wirksamkeit eines Beratungsprozesses in der Onlineberatung bieten weiterhin die Analysen von Ott (2003), der die bis zum Jahre 2003 vorliegenden Untersuchungen zusammenfasste und zu dem Ergebnis kam, dass von insgesamt 30 erfassten Studien 86,7% positive Effekte der internetbasierten Intervention nachweisen konnten (vgl. S.132). Tabelle 10 zeigt einen Überblick.

Störungsbild	Positive Effekte	Keine positiven Effekte
	(Anzahl der Studien)	(Anzahl der Studien)
Angststörungen	4	0
Depressive Störungen	2	2
Essstörungen	5	0
Adipositas	2	1
Posttraumatische Belastungsstörung	2	0
Substanzbezogene Störungen	2	0
Verhaltensmedizinische Störungen	3	1
Psychische Probleme bei körperlichen Erkrankungen	5	0
Gesamt	26	4

Tab. 10: Ergebnisse der Wirksamkeitsstudie (vgl. Ott 2003, S.131)

Die analysierten Wirksamkeitsstudien wurden im Rahmen der Altersgruppe „Jugendliche“ durchgeführt und orientierten sich an bestimmten Störungsbildern (vgl. ders., S.131).

Tendenziell kann aus den Ergebnissen geschlussfolgert werden, dass die positiven Effekte der Onlineberatung unabhängig der Thematik zu verzeichnen sind.

Davon ausgeschlossen werden müssen allerdings depressive Störungen, da die dazu vorliegenden vier Studien zwei positive sowie zwei nicht positive Ergebnisse aufzeigten (vgl. ebd.).

Wird berücksichtigt, dass insbesondere die depressiven Verstimmungen zu den häufigsten Themen der Kinder und Jugendlichen in der Onlineberatung gehören, wäre es wichtig zu hinterfragen, inwieweit die Onlineberatung bezüglich dieser Thematik Wirkung zeigt (vgl. Eisenbach- Heck/ Weber 2003, S.77f.).

Ott (2003) weist aber darauf hin, dass die von ihm analysierten Studien größtenteils Pilotstudien waren, so dass die hier vorgestellten Ergebnisse nur als Orientierung dienen können und es weiterer Forschung bedarf (vgl. S.142).

Aufschluss über die Wirksamkeit der Onlineberatung können zudem Theorien zur Wirksamkeit der Schriftlichkeit bieten.

Knatz und Dodier (2003) erklären die Wirksamkeit und Effektivität von Onlineberatung dadurch, dass es sich um einen gelenkten selbstheilenden Prozess handelt, dessen Wirksamkeit in dem Schreibprozess selbst gründet (vgl. S.123).

Aufgrund dessen, dass der Ratsuchende die Problemlage verschriftlichen muss, setzt er sich gezielt und aktiv damit auseinander. Dabei erfordert der Verschriftlichungsprozess der Problemlage sowohl ein hohes Maß an Aufmerksamkeit, als auch Abstraktionsleistung. „Schreiben hat einen höheren Verbindlichkeitsfaktor als Sprechen. Geschriebene Worte sind, wenn sie per E- Mail gesendet wurden, nicht zurückholbar (...). Im Bewusstsein dieser Tatsache wird die schriftliche Darstellung eigener Probleme in der Ich- Form zu einem Prozess des Herausschälens, des Filterens, Abwägens und Kondensierens des eigenen innerpsychischen Zustandsbildes und der aktuellen Problemlage“ (ders., S.124).

Die Verschriftlichung der Problemsituation erfordert vom Ratsuchenden die Einnahme einer Erzählposition oder Berichtsposition, die eine Distanz zum Beschriebenen fördert.

Dabei handelt es sich beim Schreiben um keinen linearen Prozess, sondern um eine Schleife, „die sich im Schreiben, Lesen des Geschriebenen, Wirkung des Geschriebenen auf den Autor, Korrektur des Geschriebenen, erneutes Lesen des Korrigierten usw. vollzieht“ (ders., S.125).

Dieses ist durch die Zielgerichtetheit der Verschriftlichung an eine außenstehende Person, den Berater, zu erklären.

Die Problemlage muss im Erklärungsgehalt für den Berater verstehbar formuliert werden, so dass sich der Ratsuchende selbst schreibend deutlicher erklären und sich selbst lesend deutlicher verstehen muss.

Knatz und Dodier (2003) vergleichen dieses mit dem Wirkmechanismus eines Perspektivwechsels (vgl. S.125).

„Die heilende Wirkung der Gegenüberstellung von Eigenwahrnehmung und Fremdwahrnehmung durch andere Personen wird hier in sich und mit sich selbst wirksam. Im Moment des Schreibens findet eine stufenweise gegenseitige Abgleichung der erlebten und gedachten Innenwelt an die dargestellte Welt statt, also eine Realitätsangleichung von erlebtem Selbst an das erkannte Selbst und umgekehrt“ (ebd.).

Die innere Erlebniswelt und die damit verbundenen Emotionen können sprachlich ausgedrückt und Problemlagen somit nach außen gebracht werden.

Die Verschriftlichung fördert darüber hinaus selbstreflexive Prozesse, welche für den Ratsuchende Klarheit und vor allem Entlastung verschaffen.

Demnach erfolgt die Wirksamkeit der Onlineberatung bereits im Verfassen einer Beratungsanfrage, so dass von einem „autonomen Wirkmechanismus“ (vgl. dies., S.127) gesprochen werden kann.

Knatz und Dodier (2003) bezeichnen aus diesem Grund die anschließende Antwort des Beraters als supervisorischen Prozess, der beabsichtigt, „Probleme und Geschehnisse aus der Distanz und vom unmittelbaren Handlungsdruck befreit anschauen und reflektieren zu können“ (ebd.).

Die Antwortmail des Beraters ermöglicht dem Ratsuchenden sich mit einer Verschriftlichung seiner Problemlage auseinander zusetzen, die bereits zeitlich zurückliegt.

„Er [Der Ratsuchende (Anmerkung des Verfassers)] gerät somit in eine Instabilität, indem er sein ‚früheres Selbst‘ mit dem ‚aktuellen Selbst‘ in einen Abgleichungsprozess bringen muss. Zur Aufhebung dieser Instabilität erfolgt eine Bedeutungszuschreibung an das Vergangene, aus der eine Botschaft an das Heute herauszulesen und abzuleiten ist“ (dies., S.128).

Allerdings sollten die positiven Effekte des Schreibprozesses über emotionale Problemlagen laut Kröner- Herwig, Linkemann und Morris (2004) nicht überinterpretiert werden (vgl. S.193).

In deren Studie über die Selbstöffnung beim Schreiben über belastende Lebensereignisse konnte die Annahme „eine durchgreifende Verbesserung des psychischen und somatischen Befindens quasi in Selbsthilfe durch Aufarbeitung der

eigenen Gefühle beim Schreiben über belastende Lebensereignisse herbeiführen zu können (...) [nicht gehalten werden]“ (ebd.).

Allerdings wurde zudem festgehalten, dass die Verschriftlichung einer belastenden Problemlage eine bessere Belastungsverarbeitung fördert (vgl. ebd.).

Dieses ist für den Rahmen der Onlineberatung als nutzbringend zu interpretieren, wenn davon ausgegangen wird, dass die internetbasierte Beratung als ergänzendes Angebot eingesetzt wird und gezieltere Interventionen nicht ersetzen kann.

### **3.6 Schlussbetrachtung**

Das Ziel dieses Kapitels war die Erläuterung relevanter Aspekte im Rahmen der Onlineberatung als innovative Form der psychosozialen Beratung.

Der Fokus wurde dabei sowohl auf den derzeit bestehenden theoretischen Fundus, wie auch auf die Betrachtung der Praxis gelegt.

Aufgrund der Darstellungen relevanter Besonderheiten (computervermittelte Kommunikation, Anonymität und Niederschwelligkeit) in der Onlineberatung konnte herausgearbeitet werden, dass der Kommunikation im Onlineberatungsprozess eine grundlegende Funktion zuteil wird und dadurch weiterer Betrachtung bedarf.

Durch die computervermittelte Kommunikation, die als eigenständige Kommunikationsform von zwei oder mehreren Personen über den Computer meint (vgl. Döring 2000, S.346), ergaben sich hinzukommend die Besonderheiten der Anonymität und Niederschwelligkeit.

Es konnte festgehalten werden, dass Ratsuchende in der Onlineberatung die Wahlfreiheit genießen können, ob und in welchem Maße sie anonym ihr Anliegen darlegen (vgl. Weinhardt 2009, S.156).

Die Anonymität wirkt sich zudem auf die innere und äußere Schwellensituation aus, die in der Onlineberatung einen besonderen Stellenwert erreicht, da diese von den Ratsuchenden als besonders niederschwellig empfunden wird (vgl. Götz 2003, S.34).

Zur Vertiefung wurde im folgenden Teil des Kapitels näher auf drei Theorieansätzen zur computervermittelten Kommunikation eingegangen.

Mit der Zuhilfenahme der Ausführungen nach Döring (2003a) konnte eine Darstellung der Theorien zur Medienwahl, zu Medienmerkmalen und zum medialen Kommunikationsverhalten erfolgen (vgl. S.128).

Die Theorieansätze beschreiben und erklären die Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation, wobei diese zwar insgesamt in einem unterschiedlichen, aber größtenteils ergänzenden Verhältnis zueinander stehen.

Während sich die Theorien zur Medienwahl mit der Frage beschäftigen unter welchen Bedingungen aus dem zur Verfügung stehenden Medienspektrum ein konkretes Medium gewählt wird, steht in den Theorien zu den Medienmerkmalen die mediale Umgebung im Mittelpunkt der Betrachtungen.

Insbesondere wird dabei als zentrales Medienmerkmal der Kommunikationscode fixiert, wobei aber auch der Teilnehmerkreis, die Umgebung und die Temporalität eine Rolle spielen.

Die Theorien zum medialen Kommunikationsverhalten beschäftigen sich hingegen mit dem wechselseitigen Prozess zwischen Mensch und Medium, das heißt, dass der Mensch auf die mediale Umgebung reagiert und sich in diesem Prozess Kompetenzen aneignet (vgl. dies., S.131ff.).

Insgesamt grundieren die drei theoretischen Ansätze auf zwei unterschiedlichen Sichtweisen:

Einerseits, dass aufgrund der Reduktion vieler Sinneskanäle von einer Verarmung und Entleerung der Kommunikation gesprochen werden muss, die kaum emotionale Informationen übertragen lässt, wobei dieses auf das Fehlen der nonverbalen Ebene, welche Gefühle, die emotionale Lage und deren Entwicklung aufzeigt, zurückgeführt wird.

Andererseits, dass Emotionalität in einer anderen Art der Metasprache ausgedrückt werden kann und dadurch das Internet zu einem neuen sozialen Handlungsraum wird, in dem Menschen auf kreative Weise Gefühle ausdrücken, Nähe herstellen, Beziehungen realisieren und soziale Fertigkeiten erlernen können (vgl. ebd.)

Durch die verschiedenen Sichtweisen wurde die Erkenntnis zugrunde gelegt, dass sich aus dem theoretischen Fundus zwar bereits erste Anhaltspunkte zur Orientierung ableiten lassen, um aber die Onlineberatung grundlegend theoretisch und wissenschaftlich zu erfassen, bedarf es im Bereich der computervermittelten Kommunikation weiterer empirischer Forschung.

Der nachfolgende Abschnitt dieses Kapitels hat sich einem weiteren Aspekt der computervermittelten Kommunikation angenommen und sich näher mit dem Kommunikationsverhalten und den damit in Verbindung stehenden Kommunikationsformen sowie der Netzsprache auseinander gesetzt.

Durch die Darstellung der Formen der asynchronen E-Mail-Beratung und der synchronen Chat-Beratung sowie der Netzsprache mit ihren Spezifika der Emoticons,

Sound- und Lautwörtern, Aktionswörtern, Akronymen und Disclaimern, konnte festgehalten werden, dass die Ausdrucksformen der textbasierten Computerkommunikation trotz gerechtfertigten kritischen Anmerkungen grundsätzlich nicht als defizitär beschrieben werden können, sondern als ergänzende und erweiternde Kommunikationsform (vgl. Höflich 2003, S.63).

Dies schließt ein, dass der Einsatz von spezifischen Elementen der computervermittelten Sprache den Ausdruck von Emotionen, das Aufzeigen von Mitgefühl oder auch die Reduktion von Missverständnissen fördert. Hinzu kommt der positive Effekt der Arbeitserleichterung für ein schnelles Reagieren.

Die Darstellung und kritische Auseinandersetzung mit dieser Thematik zeigte aber auch auf, dass es in diesem Bereich noch an theoretischer Grundierung fehlt.

Nach dieser Einführung in den derzeit bestehenden theoretischen Fundus, wurde im folgenden Abschnitt des Kapitels der Fokus auf die Betrachtung der Praxis gelegt.

Dabei stand zunächst die Darstellung der technischen und personellen Standards im Mittelpunkt der Skizzierungen, die insbesondere die Gestaltung der Website, die berufliche Qualifizierung und den Kompetenzbereich der Onlineberater sowie die derzeit vorhandene Praxis der Weiterbildungsangebote und Supervisionen beinhalteten.

Im technischen Bereich stellte sich heraus, dass der Homepage aufgrund ihrer Ausgangslage für die psychosoziale Beratung im Internet ein wichtiger Stellenwert zuteil wird.

Beachtung sollte bei der Gestaltung einer Website insbesondere die kompetente, informative und benutzerfreundliche bzw. zielgruppenorientierte Darstellung finden.

Die notwendige Transparenz postulierte Ploil (2009) im Rahmen einer Checkliste für qualitativ gut angelegte Websites, die näher erläutert wurde.

Allerdings konnte festgehalten werden, dass die technischen Ressourcen alleine nicht ausreichen, um qualitativ gute Rahmenbedingungen anzubieten.

Beachtung finden müssen auch die personellen Ressourcen, die einen wichtigen Bereich der Onlineberatung einnehmen.

Aufgrund des Stellenwertes erscheint es wichtig, dass Sozialarbeiter, Psychotherapeuten und Psychologen sowie andere beratende Berufe, basierend auf ihrem Fachwissen zur Beratung mit den besonderen Möglichkeiten und Methoden der Onlineberatung durch Weiterbildung vertraut gemacht werden (vgl. Götz 2003, S.23).

Mit diesem Punkt wurde ein derzeit vorhandenes Dilemma angesprochen, dass auf der einen Seite die Entwicklung eines professionellen Settings für die Onlinebera-

tung beinhaltet, aber auf der anderen Seite ein derzeit spärlich vorhandenes Angebot an Weiterbildung anspricht.

Trotz des mangelnden Angebotes versuchen die Beratungsinstitutionen derzeit den Standards der Onlineberatung gerecht zu werden und bieten innerbetriebliche Weiterbildungsangebote sowie Supervisionen an (vgl. Kühne 2009a, S.231).

Dieses verdeutlichte, dass es in diesem Bereich festgelegter Standards bedarf, um eine professionell abgesicherte Beratungsform anbieten zu können.

Dass es bereits erste Konzepte für Weiterbildungsangebote sowie Supervisionen speziell für den Bereich der Onlineberatung gibt, zeigten erste Ansätze, die das Medium Internet in den Mittelpunkt rückten und computerbasiert konzipiert wurden.

Zur Etablierung bedarf es jedoch weiterer theoretischer und methodischer Fundierung.

Auf die theoretische Auseinandersetzung folgend wurde im abschließenden Teil dieses Kapitels die Betrachtung der derzeitigen Praxis in den Vordergrund gerückt. Dieses diente zur Überprüfung, inwieweit sich das Angebot der Onlineberatung für Kinder und Jugendliche bereits verortet hat.

Dabei wurde das Augenmerk zunächst auf die Darstellung der Entwicklung der Inanspruchnahme, die nähere Beschreibung der Nutzergruppe sowie die Verteilung des Themenspektrums gelegt.

Resümierend stellte sich heraus, dass im Bereich der Onlineberatung für die Zielgruppe der Kinder und Jugendlichen eine steigende Tendenz der Inanspruchnahme zu verzeichnen ist (vgl. Bock/ Lemmen 2007, S.5).

Aus ersten Analysen resultierte, dass insbesondere die mittlere sowie hohe Bildungsschicht von der internetbasierten Beratung Gebrauch macht und Kinder und Jugendliche aus sozialen Unterschichten nur geringfügig erreicht werden (vgl. Gehrman 2010, S.108).

Diese Erkenntnis entspricht damit nicht der eigentlichen Zielsetzung einer Status unabhängigen Beratung.

Hinzukommend zeigte sich, dass sich das Klientel in drei Nutzergruppen einteilen lässt: diejenigen, die sich Informationen einholen möchten, eine längere Betreuung wünschen oder sich in einer Krisensituation befinden (vgl. Weinhardt 2009, S.225ff.).

Insgesamt konnte herausgearbeitet werden, dass es im Bereich der Nutzergruppe weiterer Forschung bedarf, um aussagekräftiger in diesem Themengebiet argumentieren zu können.

Das ein genereller Bedarf an Onlineberatung vorhanden ist, verdeutlichte neben der steigenden Tendenz der Inanspruchnahme auch die Darstellung des Themenspektrums, mit dem sich Kinder und Jugendliche an die internetbasierte Beratung wenden.

Insgesamt sind dabei den Themenbereichen keine Grenzen gesetzt, vorzugsweise handelt es sich aber um schambesetzte Themen in Bezug auf interpersoneller oder intrapersoneller Probleme, die im Beratungsprozess angesprochen werden (vgl. Eisenbach- Heck/ Weber 2003, S.77f.).

Ausgehend davon, dass der Beratungsprozess im Bereich der Onlineberatung als Beziehungsangebot betrachtet werden kann, wurde im folgenden näher auf dessen Verlauf eingegangen.

Die Erkenntnis, dass eine individuell angepasste Beratung nur durch einen aktiven Ratsuchenden möglich scheint, der seine Problemlage verschriftlicht in der Onlineberatung darlegt, wurde dabei als grundlegend angesehen.

Denn nur dadurch ist es dem Berater möglich, eine Antwortmail zu verfassen.

Zur Orientierung des Ablaufes eines solchen Antwortschreibens wurde das „Vier-Folien- Modell“ nach Knatz und Dodier (2003) vorgestellt, welches die Vorgehensweise nach Erhalt einer Erstanfrage eines Ratsuchenden beinhaltet (vgl. S.142ff.).

Durch vier Folien wird dabei der Weg zu einer individuell angepassten Antwortmail verdeutlicht.

Ob sich aus den Erstkontakten ein Folgekontakt ergibt, bleibt bei der Onlineberatung ungewiss. Es zeigte sich aber, dass dieses unter anderem vom Berater und der Beziehung zum Ratsuchenden sowie der Wirksamkeit der Beratung abhängig ist.

Auf diese wurde im folgenden Verlauf näher eingegangen.

Dabei zeigte sich, dass als Ergebnis vereinzelter Analysen positive Effekte der Onlineberatung festzuhalten waren.

Um allerdings wissenschaftlich fundierte Aussagen zur Wirksamkeit treffen zu können, werden in diesem Bereich weitere empirische Untersuchungen nötig sein.

Theoretisch fundierter stellte sich jedoch die Wirksamkeit eines Schreibprozesses dar. Aufgrund dessen, dass es sich im Rahmen der Onlineberatung um einen Schreibprozess handelt, konnten daraus Rückschlüsse auf die Wirksamkeit gezogen werden.

Es wurde die Erkenntnis zuteil, dass dem Schreibprozess über emotional belastende Ereignisse eine grundlegend positive Effektstärke zugemessen wird, welches somit die ersten Analysen zu Wirksamkeit der Onlineberatung bestärkt.

Durch die Verschriftlichung der Problemlage erfolgt beim Ratsuchenden eine Auseinandersetzung mit der Thematik, die dadurch von der Innenwelt ins Reale gebracht werden kann. Erleichterung und Entlastung der Ereignisse sind die Folge (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.123ff.).

Trotz dieser vielversprechenden Theorie ergab sich, dass dem Schreibprozess keine zu große Wirksamkeit zugesprochen, sondern dieser vielmehr als ergänzende, nicht aber als ersetzende Methode eingesetzt werden sollte (vgl. Kröner- Herwig et al. 2004, S.193).

Dieses stützt damit die Grundidee der Onlineberatung als ergänzende Beratung zu agieren.

Die Befunde der vorliegenden Arbeit sollen abschließend im folgenden Kapitel ausgewertet werden.

## **4. Psychosoziale Onlineberatung für Kinder und Jugendliche**

### **4.1 Resümee und Fazit**

Im Folgenden werden die Ergebnisse dieser Arbeit zusammengefasst und in Bezug zueinander analysiert.

Es wird jeweils geprüft welche Erkenntnisse sich für die Onlineberatung von Kindern und Jugendlichen ergeben, insbesondere hinsichtlich des Stellenwertes aus Nutzersicht und unter Berücksichtigung pädagogisch relevanter Qualitätskriterien.

Das *erste Kapitel* befasste sich mit den Lebensphasen Kindheit und Jugend bezüglich deren Entwicklungsaufgaben und Entwicklungsproblemen.

Durch die Darstellung des historischen Wandels konnte aufgezeigt werden, dass die differenzierten Lebensphasen wie sie in der heutigen Auffassung existieren sich erst im Laufe der Zeit entwickelt haben und noch immer einem stetigen Wandel unterliegen.

Die entwicklungspsychologischen Annahmen nach Havighurst (1972) verdeutlichen, dass nach derzeitiger Sicht Entwicklungsaufgaben und deren Bewältigung für Kinder und Jugendliche in ihrer Entwicklung eine zentrale Rolle spielen (vgl. S.2).

Dass dies zunehmend als Herausforderung für die Heranwachsenden betrachtet werden muss, unterstrichen die Skizzierungen der Strukturen auf Grundlage einer modernisierten und individualisierten Gesellschaft.

Dass äußere und innere Ressourcen eine ausschlaggebende Rolle bei der Bewältigung der Entwicklungsaufgaben spielen, konnte unter Hinzunahme des Belastungs-Bewältigungs-Modell nach Hurrelmann (1994) aufgezeigt werden.

Insbesondere im Rahmen von Störfaktoren im Bereich der Ressourcen wurde verdeutlicht, dass diese zu einer unzureichenden Bewältigung der Entwicklungsaufgaben führen und sich schließlich in Problemen und Krisen im Kindes- und Jugendalter ausdrücken können (vgl. ders., S.80).

Aus diesen Erkenntnissen ergibt sich, dass die Lebensphasen Kindheit und Jugend zunehmend als Risikophasen bezeichnet werden müssen und diese damit bei der Gestaltung von Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten Berücksichtigung finden sollten. Ebenso erscheint es wichtig, dass die Berater Einblick in die Lebenswelt der Heranwachsenden haben und in diesem Bereich aufgrund des Wandels der Lebensphasen und den damit in Verbindung stehenden Aspekten Weiterbildung erfahren.

Inwieweit Beratungsinstitutionen sich an die Lebensphasen der Kindheit und Jugend anpassen, wurde im *zweiten Kapitel* untersucht.

Thematisch wurde dafür die psychosoziale Beratung von Kindern und Jugendlichen fokussiert.

Nach einer Definition von (psychosozialer) Beratung folgte diesbezüglich eine Darstellung der gesetzlichen und rechtlichen Grundlagen.

Es konnte dabei herausgearbeitet werden, dass durch das Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe ein neuer eigenständiger und fachlich beratender Funktionsbereich geschaffen wurde, der für die Vorsorge, Hilfe und Unterstützung von Heranwachsenden in Problem- und Krisensituationen Einsatz erfährt (vgl. Belardi et al. 2005, S.183).

Fraglich blieb allerdings, wie hoch der Bedarf an Beratung in den Lebensphasen Kindheit und Jugend tatsächlich ist. Daher erfolgte im Anschluss eine Analyse des Beratungsbedarfs der genannten Zielgruppe.

Die vorgestellten Ergebnisse und Erfahrungen verwiesen auf einen hohen Bedarf an Beratung innerhalb des Kinder- und Jugendalters.

Die Ergebnisse der Inanspruchnahme von Beratungsangeboten stehen allerdings in großem Widerspruch zum nachgewiesenen Bedarf.

Die Gründe für die vorhandene Diskrepanz zwischen Angebot und Nachfrage wurde im Folgenden näher betrachtet.

Es stellte sich dabei heraus, dass neben dem unzureichenden flächendeckenden Beratungsangebot und der damit verbundenen räumlichen und sozialen Distanz zu

den Institutionen auch Angstgefühle vor einer drohenden Stigmatisierung durch die Umwelt, lange Wartezeiten trotz Dringlichkeit und die Frage nach der Anonymität bei der Inanspruchnahme für die Kinder und Jugendlichen eine bedeutende Rolle spielen (vgl. Götz 2003, S.106f.)

Durch die Einrichtung eines Onlineberatungsangebotes haben die Institutionen die Möglichkeit einen innovativen Weg zur Beratung anzubieten, um somit auf den Bedarf und die vorherrschenden Gründe zur geringen Inanspruchnahme reagieren zu können.

Welche Aspekte ein solches Angebot beinhaltet und welche pädagogisch relevanten Qualitätskriterien dabei berücksichtigt werden müssen, wurde im *dritten Kapitel* thematisiert.

Ziel dabei war es eine ausführliche Darstellung der derzeitigen Theorie und Praxis der Onlineberatung aufzuzeigen, um Möglichkeiten, aber auch Grenzen hervorzuheben.

Zunächst wurden hierzu relevante Besonderheiten der Onlineberatung skizziert, die eine Inanspruchnahme eines solchen Angebotes begünstigen.

Das Onlineberatung dabei nicht als Ersatz, sondern vielmehr als ergänzende eigenständige Beratungsform mit eigenen Chancen und Risiken zur Face- to- Face Beratung gesehen werden muss, konnte herausarbeitet werden.

Als Chance kann zum Beispiel der Aspekt betrachtet werden, dass ein Onlineberatungsangebot den von den Kindern und Jugendlichen genannten Gründen der geringen Inanspruchnahme von Beratungsinstitutionen entgegenwirken kann.

Dieses geschieht, indem die Hemmschwelle sowie Zugangsschwierigkeiten verringert werden, Wartezeiten sich verkürzen und sich jederzeit unter weitgehender Wahrung der Anonymität an eine professionelle Beratung gewandt werden kann.

Allerdings bringt dieses zudem gewisse Risiken und Grenzen mit sich.

Insbesondere der Aspekt, dass sich weder Ratsuchender noch Berater darüber gewahr sind mit wem letztendlich eine Kommunikation erfolgt, scheint kritisch.

Während der Berater jedoch die Möglichkeit hat diese Situation abzuwehren, indem er jedes Anliegen ernst nimmt, bleibt für den Ratsuchenden die Sicherheit, ob es sich um ein professionelles Beratungsangebot handelt, zunächst ungewiss (vgl. Weinhardt 2009, S.159).

Diese Erkenntnis ließ darauf schlussfolgern, dass es diesbezüglich der Einführung von Sicherheitsstandards bedarf.

Im Anschluss daran wurde näher auf die theoretische Fundierung der computervermittelten Kommunikation eingegangen, die aufzeigte, dass die Aspekte der Me-

dienwahl, der Medienmerkmale und des medialen Kommunikationsverhalten im Rahmen der Onlineberatung Berücksichtigung erfahren sollten.

Das es dabei weiterer empirischer Forschung bedarf, konnte festgehalten werden.

Im folgenden Teil des Kapitels erfolgte die Auseinandersetzung mit der Fragestellung wie über den Computer miteinander kommuniziert werden kann und wie das Medium diesen Prozess beeinflusst.

Dafür wurden zwei der derzeit für den Onlineberatungsprozess angebotenen Formen der textbasierten Kommunikation vorgestellt: E- Mail und Chat.

Festgehalten werden konnte, dass zwischen der asynchronen und synchronen Form der Onlineberatung hinsichtlich möglicher Probleminterventionen kaum Unterschiede zu verzeichnen sind.

Allerdings kommunizieren Kinder und Jugendliche in der E- Mail Beratung offener und ausführlicher (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.18).

In beiden Beratungsformen stehen den Ratsuchenden für die Darstellung ihres Anliegen verschiedene Ausdrucksformen der textbasierte Kommunikation zur Verfügung. Damit bietet die computervermittelte Kommunikation Wege zur besseren Verständigung über die Schriftsprache an.

Es lässt sich diesbezüglich festhalten, dass sich voraussichtlich die Ausdrucksmöglichkeiten weiterhin ausbauen und ausdifferenzieren werden.

Fortführend auf den theoretischen Fundus folgte im nächsten Teil des Kapitels eine nähere Betrachtung der derzeitigen Onlineberatungspraxis.

Das Augenmerk wurde zunächst auf technische und personelle Standards gelenkt.

Es konnte herausgearbeitet werden, dass eine gesicherte technische Ausstattung sich zwar positiv auf die Inanspruchnahme des Beratungsangebotes auswirkt, aber dies alleine noch nicht ausreicht, um eine professionelle Onlineberatung anbieten zu können.

Als ebenso wichtig wird der personelle Bereich, das heißt die berufliche Qualifizierung sowie die Kompetenzbereiche der Berater, aber auch die damit in Verbindung stehenden Weiterbildungsangebote und Supervisionen erachtet (vgl. Kühne 2009a, S.239).

Um eine gelingende Professionalisierung und Institutionalisierung der Onlineberatung zu fördern, bedarf es allerdings eines Ausbaus an Standards und Angeboten. Dass diese sich auch online realisieren lassen, wurde dabei berücksichtigt und hervorgehoben.

Es bleibt auf eine baldige Standardisierung und Umsetzung zu hoffen.

Der diesbezügliche Stellenwert konnte auch bei der Betrachtung der Onlineberatungspraxis festgehalten werden.

Durch die Auswertung erster Analysen wurde eine steigende Tendenz der Inanspruchnahme an virtuellen Beratungsangeboten erfasst.

Dieses deutet darauf hin, dass Onlineberatung ergänzend zu sozialen Hilfsangeboten genutzt wird.

Diese Aussage wird dadurch bestärkt, dass insbesondere weibliche Kinder und Jugendliche mit einem mittleren bis hohen Bildungsniveau und aus einer psychosozial gut angebundenen Umgebung über die Onlineberatung erreicht werden können (vgl. Gehrman 2010, S.108).

Diese Erkenntnis entspricht damit nicht der eigentlichen Zielsetzung der Onlineberatung, nämlich eine Status unabhängige Beratung anbieten zu wollen.

Welche Aspekte es genauer zu berücksichtigen gilt, um auch Ratsuchende aus sozial benachteiligten Schichten zu erreichen, bleibt zu erforschen.

Die Dringlichkeit wird durch die Beurteilung gestützt, dass Kinder und Jugendliche das Onlineangebot zum einen als Informationsbeschaffung, aber vor allem zur Krisenintervention und längerfristigen Unterstützung nutzen (vgl. Weinhardt 2009, S.225ff.).

Dabei sind dem Themenspektrum grundsätzlich keine Grenzen gesetzt.

Auswertungen der Themenbereiche der Jugendnotmail ergaben jedoch eine tendenzielle Häufung im Bereich zwischenmenschlicher Probleme, Depressionen und selbstverletzenden Verhaltens (vgl. Krause 2011, S.1).

Fraglich blieb dabei inwieweit das Angebot der Onlineberatung überhaupt Wirkung erzielt.

Zur Beantwortung wurde der Fokus im Folgenden auf den schriftlichen Beratungsprozess gelegt. Insbesondere stand dabei die Aktivität des Ratsuchenden, der sich an ein virtuelles Beratungsangebot wendet sowie die Abfassung einer ersten Antwortmail auf Seiten des Beraters im Mittelpunkt.

Grundsätzlich stellte sich heraus, dass sich dem Kontakt zwischen Berater und Ratsuchendem sowie dem Schreibprozess positive Effekte zuschreiben lassen.

Um wissenschaftlich fundierte Aussagen zur Wirksamkeit der Onlineberatung treffen zu können, bedarf es allerdings in diesem Bereich weiterer empirischer Forschung.

Wenn die Onlineberatung als ergänzendes Angebot zur psychosozialen Versorgung betrachtet wird, kann als Fazit der vorliegenden Arbeit festgehalten werden, dass sich basierend auf dem derzeit vorhandenen Forschungsstand ein positives Bild der internetbasierten Beratung ergibt.

Wichtig ist dabei, dass die Onlineberatung primär als eigenständiges Angebot eingesetzt wird, welches auch auf komplexe Anliegen der Ratsuchenden eingeht und

nicht direkt an Beratungsinstitutionen weiterverweist. Schließlich hat sich das Klientel aktiv für diese Form der Beratung entschieden.

Allerdings muss deutlich der noch vorhandene Forschungsmangel hervorgehoben werden, dem nur mit weiteren empirischen Untersuchungen zur Thematik der Onlineberatung entgegengewirkt werden kann.

Dabei stehen im Qualitätsfokus neben dem Beratungsprozess mit Klient und Berater, auch die Technik, die rechtlichen und gesetzlichen Grundlagen, die Ethik und das Menschenbild, die Organisation, der Kostenträger sowie die fachliche Reflexion (vgl. Wenzel 2006, S.7).

Denn fachgerechte internetbasierte Beratung hat den Anspruch von Professionalität, Verbindlichkeit und Fachlichkeit der Berater sowie der Institution zu erfüllen.

Zukunftsweisend dürfte sich dann die Onlineberatung als eine innovative Form der Beratung etablieren, um Kindern und Jugendlichen einen weiteren Zugang zum Hilfe- und Unterstützungssystem zu bieten.

## **4.2 Ausblick**

Die vorliegende Arbeit soll insgesamt eine Grundlage und Anregung für weitere Untersuchungen darstellen.

Es zeigte sich, dass es dabei in vielen Bereichen der theoretischen Fundierung der Onlineberatung noch an Forschungsergebnissen mangelt (vgl. Kapitel 3).

Dieses gilt zum Beispiel für die in Kapitel 3.2 skizzierten Theorien der computervermittelten Kommunikation, die weiter empirisch überprüft werden müssen und deren konkrete Nutzungssituation im Kontext der Beratung sowie deren Auswirkungen auf den Beratungsprozess verstärkt Beachtung erfordern (vgl. Döring 2003b, S.125).

Hinzu kommt die noch ausstehende Auseinandersetzung mit Erkenntnissen zur tatsächlichen Nutzung der Onlineberatung.

Zwar können vereinzelt veröffentlichte Statistiken der jeweiligen Anbieter zur Orientierung dienen, aber eine übergreifende, differenzierte Auswertung fehlt derzeit noch (vgl. Kapitel 3.5.1).

Auch die Untersuchungen zur Wirksamkeit stehen erst am Anfang, auch wenn erste Bemühungen im Ausbau dieses neuen Forschungsfeldes zu beobachten sind.

Es gilt zukünftig aber die derzeit vorhandenen Studien zur Wirksamkeit internetbasierter Intervention von ihrem Pilotcharakter zu befreien und die Wahl des Forschungsdesigns zu verbessern. Ott (2003) spricht dabei von rigideren Designs zu

denen insbesondere prä- post Vergleiche mit langfristigen Follow- Up- Erhebungen zu zählen sind (vgl. S.142).

Im direkten Zusammenhang damit steht auch die in Kapitel 3.5.4.1 deutlich werdende fehlende wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Aspekt eines Onlineberatungskonzeptes.

Dabei wäre im Zuge der absehbaren Weiterentwicklung der theoretischen Fundierung sowie der steigenden Tendenz der Inanspruchnahme der Onlineberatung eine schnelle Definition von methodischen Interventionskonzepten wünschenswert.

Die Praxis zieht es derzeit jedoch vor bestehende Beratungskonzepte aus der Face-to-Face Beratung in das virtuelle Setting zu übertragen (vgl. Götz 2003, S.112).

Aufgrund dessen, dass diese Theorieansätze allerdings zum Teil für den Rahmen der Onlineberatung als unzureichend einzustufen sind, kann dieses kritisch betrachtet werden (vgl. ebd.).

Im Folgenden soll daher der Versuch erbracht werden einen Ausschnitt der vielfältigen Möglichkeiten für die Gestaltung eines Onlineberatungskonzeptes darzustellen.

Aufgrund der Zusammenfassung dieser Arbeit, erscheint es sinnvoll, wenn ein Beratungskonzept drei Aspekte gleichermaßen berücksichtigt: den Berater mit seiner Grundhaltung, den Ratsuchenden in seiner Individualität und Aktivität und die Schriftlichkeit im Beratungsprozess.

Grundlegend erscheint der personenzentrierte Ansatz diesbezüglich geeignet zu sein.

Daher soll die folgende Auseinandersetzung mit dem Ansatz dazu anregen sich über eine mögliche Umsetzung der personenzentrierten Grundhaltung in der Onlineberatung, damit in Verbindung stehende Grenzen sowie deren Überwindung Gedanken zu machen.

Carl Rogers (2009) hat mit seinem personenzentrierten Ansatz (gleichzusetzen mit dem nicht- direktiven und dem klientenzentrierten Ansatz) die allgemeinen Grundlagen hilfreicher menschlicher Beziehungen formuliert (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.132).

Die Grundhypothese des personenzentrierten Ansatzes lautet: „Wenn ich eine gewisse Art von Beziehung herstellen kann, dann wird der andere die Fähigkeit in sich selbst entdecken diese Beziehung zu seiner Entfaltung zu nutzen, und Veränderungen und persönliche Entwicklung finden statt“ (Rogers 2009, S.47).

In diesem Zusammenhang baut die Grundhaltung auf eine einzige Lebenskraft auf, die Aktualisierungstendenz (vgl. Sander/ Ziebertz 2010, S.62).

Darunter kann die Neigung zur Verwirklichung verstanden werden, welche als die Motivation des Menschen gilt, eigene Potenziale zu einem größtmöglichen Ausmaß auszubauen (vgl. ebd.).

Ausgehend von dieser Annahme werden dem Berater bereits wichtige Hinweise für seine Beratungsarbeit gegeben.

Zielsetzung des Beratungsprozesses ist insbesondere die Hilfe zur Selbsthilfe, welche, um dem personenzentrierten Ansatz nachhaltig zu folgen, durch drei Verhaltensmerkmale oder innere Haltungen auf Seiten des Beraters gefördert wird.

Diese sind einfühlerisches Verstehen (Empathie), Echtheit (Kongruenz) und unbedingte Wertschätzung (Akzeptanz) (vgl. dies., S.69ff.).

Dabei wird unter einfühlerischem Verstehen (Empathie) verstanden „den inneren Bezugsrahmen des anderen möglichst exakt wahrzunehmen, mit all seinen emotionalen Komponenten und Bedeutungen, gerade so, als ob man die andere Person wäre, jedoch ohne jemals die ‚Als-ob‘- Position aufzugeben“ (Rogers 1959/ 1991, S.37).

Echtheit (Kongruenz) hingegen bedeutet, „dass die Beraterin sich dessen, was sie erlebt oder empfindet, deutlich gewahr wird, dass ihr diese Empfindungen verfügbar sind, und sie dieses Erleben in den Kontakt mit der Klientin einbringt, wenn es angemessen ist“ (Rogers 1997, S.31).

Die dritte Variable, die unbedingte Wertschätzung (Akzeptanz) hat die Bedeutung „eine Person zu schätzen, ungeachtet der verschiedenen Bewertungen, die man selbst ihrem Verhalten gegenüber hat“ (Rogers 1959/ 1991, S.35). Dabei wird der Wert des Menschen uneingeschränkt anerkannt, ohne diese Akzeptanz an Bedingungen zu knüpfen (vgl. ebd.).

Die drei Basisvariablen sollen eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen, wodurch der Ratsuchende angstfreier wird, eine Beschäftigung mit internen und externen Problembedingungen ermöglicht wird und die erwünschte Selbstexploration stattfinden kann (vgl. Sander/ Ziebertz 2010, S.86).

Ziel der personenzentrierten Grundhaltung in der Onlineberatung ist es demnach einen Rahmen zu schaffen, der dem Ratsuchenden Selbst- und Fremdexploration ermöglicht, also die gezielte Förderung der inneren Erkundung der Person mit all ihren Gefühlen, Wahrnehmungen, Affekten und Motiven sowie die Erkundung der äußeren Problemaspekte, die Förderung realistischer Sichtweisen des Klienten sowie die Vermittlung wirksamer Handlungs- und Bewältigungskompetenzen sollen angeregt werden (vgl. ebd.).

Allerdings stößt der personenzentrierte Ansatz in seiner Umsetzung im Rahmen der Besonderheiten der Onlineberatung an seine Grenzen.

Dadurch, dass dem Ratsuchenden grundsätzlich die selbstständige Lösung des Problems zugetraut wird, kann es dem Berater zwar gelingen mit Hilfe des Beziehungsangebotes den Bedürfnissen des Ratsuchenden gerecht zu werden, allerdings gestaltet sich dieses im Rahmen der Onlineberatung weitaus komplexer und schwieriger als in der Face- to- Face Beratung.

Während in der Face- to- Face Beratung optisch wahrnehmbare Faktoren eine wesentliche Rolle bei der Ausführung der drei Variablen Empathie, Kongruenz und Akzeptanz spielen und somit eine hilfreiche Beziehung gefördert wird, entfallen diese externen Faktoren bei der Onlineberatung gänzlich.

Die Kommunikation zwischen Berater und Ratsuchenden wird auf das geschriebene Wort begrenzt. Dieses bedeutet, dass es problematisch anzusehen ist die Variablen lesend aufzunehmen oder auch schriftlich umzusetzen (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.134).

Obwohl bereits Kapitel 3.3.2 im Rahmen der Netzsprache aufzeigen konnte, dass die verbalen Mitteilungen durch schriftliche Aussagen sowie die nonverbalen Mitteilungen durch das Einsetzen von Schriftsprachzeichen teilweise ersetzt werden können, wird der Berater dennoch vor die Herausforderung gestellt eine hilfreiche Schreibatmosphäre zu gestalten.

Bei der Vorgehensweise stellt dabei der Aspekt der Struktur eine wichtige Rolle dar. Dieses wird nochmals hervorgehoben, wenn man beachtet, dass besonders in der Onlineberatung die Anliegen der Ratsuchenden in ihrer Komplexität und Tiefe direkt beschrieben werden und der Berater sich oft mit unterschiedlichen Themenbereichen in einer Mail konfrontiert sieht (vgl. Kapitel 3.5.3).

Aufgrund dessen, dass der personenzentrierte Ansatz an dieser Stelle von der Methodenvielfalt an seine Grenzen stößt, sollten Methoden aus anderen Beratungsansätzen hinzugezogen werden.

Mit dem personenzentrierten Ansatz kombinieren lässt sich dabei zum Beispiel die Vorgehensweise der motivierenden Gesprächsführung, die von Miller und Rollnick (1991) in Anlehnung an Proschaska und DiClemente (1982) als Interventionsmethode entwickelt wurde (vgl. Weissenböck/ Ivan und Lachout 2006, S.12).

Obwohl es sich dabei um eine direktive Methode handelt und somit mit dem nicht-direktiven Konzept Rogers kollidiert, erscheint eine Vernetzung dennoch sinnvoll.

Im Mittelpunkt der motivierenden Gesprächsführung steht das Ziel der Förderung von Motivation zur Verhaltensänderung durch die Veränderung von Ambivalenzen gegenüber einer Verhaltensänderung und das Erarbeiten eines konkreten Veränderungsplans (vgl. dies., S.12).

Dieses scheint im Rahmen der Onlineberatung als greifbar, wenn bedacht wird, dass sich die Ratsuchenden aus eigenem Antrieb und aktiv an die Onlineberatung wenden (vgl. Kapitel 3.5.4.1).

Dabei kann der Ratsuchende sich bei seiner Anfrage im Rahmen der motivierenden Gesprächsführung in folgenden Phasen befinden:

1. *Phase: Absichtslosigkeit:* In dieser Phase besteht beim Ratsuchenden kein Problembewusstsein und kein Interesse an einer Veränderung des Verhaltens (vgl. dies., S.14).
2. *Phase: Absichtsbildung:* An dieser Stelle setzt sich der Ratsuchende mit seinem Problem auseinander, es werden allerdings noch keine konkreten Lösungsvorschläge gefasst, da die Ambivalenz zur Verhaltensänderung noch sehr stark ist (vgl. dies., S.14f.).
3. *Phase: Vorbereitung:* Im Mittelpunkt dieser Phase steht die bevorstehende Entscheidung zur Veränderung, die von einer hohen Motivation des Ratsuchenden begleitet wird (vgl. dies., S.15).
4. *Phase: Aktionsphase:* In dieser Phase bringt der Ratsuchende ein hohes Maß an Entschlossenheit und Engagement gegenüber Veränderungen mit. Diese werden konkret in Angriff genommen, wobei jedoch das höchste Risiko an Rückfällen vorherrscht. Veränderung versteht sich in diesem Ansatz nicht als einmaliges Ereignis, sondern als ein Prozess der Rückschläge akzeptiert. Daher ist eine richtige Intervention an dieser Stelle besonders ausschlaggebend (vgl. ebd.).
5. *Phase: Aufrechterhaltung:* Die Erfolge werden nun wiederholt, um mit der Normalität in Verbindung gebracht zu werden. Rückfällen soll damit vorgebeugt werden (vgl. ebd.)

Voraussetzung für die motivierende Gesprächsführung ist, dass der Berater über die Kompetenz verfügt, einschätzen zu können in welcher Phase sich der Ratsuchende befindet, um dann geeignete Interventionsmethoden einsetzen zu können (vgl. Englmayer 2005, S.33).

Neben den Gesprächstechniken des personenzentrierten Ansatz bietet die motivierende Gesprächsführung für die verschiedenen Stadien der Verhaltensänderung weitere passende Interventionsmethoden an (vgl. Weissenböck et al. 2010, S.15).

Um die Besonderheiten des schriftlichen Beratungsprozesses in der Onlineberatung hervorzuheben und zu berücksichtigen, eignen sich insbesondere die Methoden, die sich am narrativen und kreativen Schreiben orientieren.

Lammers (1998) beschreibt, dass sich durch eine kreative Methode „die Ausdrucksmittel des Klienten erweitern und durch die Bereicherung der Kommunikationsmöglichkeiten auch zu einem reicheren Erleben beitragen [können]“ (S.35).

Dabei hält der Grundsatz dieser Methoden fest, dass solche Verfahren an den Potenzialen der Ratsuchenden ansetzen und nicht an den stigmatisierten Defiziten (vgl. dies., S.36).

Beim Ratsuchenden wird dadurch die Stärkung des Selbstvertrauens angeregt. „Indem sie einer kreativen Tätigkeit nachgehen und ein kreatives Werk erschaffen, entschlüpfen sie der Rolle der passiven Leidenden und werden zu aktiven Gestaltenden“ (Primus 2007, S.3).

Beispiele für mögliche Interventionsmethoden im Rahmen der motivierenden Gesprächsführung werden im Folgenden dargelegt:

In der *1. Phase*, der Absichtslosigkeit, kommt den Gesprächstechniken des personenzentrierten Ansatzes eine große Bedeutung zu, da zunächst eine Beziehungsebene aufgebaut werden muss.

Wichtig erscheint dabei das Erfragen des Anliegens sowie die Darstellung einer Rückmeldung, wie eines Feedbacks, das Herausarbeiten von emotionalen Bezügen und Widersprüchen im Handeln und Denken, aber auch der Herausgabe von Informationen.

Hilfreich kann an dieser Stelle auch zum Beispiel die Methode der sogenannten Elfchen sein. Unter Elfchen wird dabei ein Kurzgedicht verstanden, welches aus 11 Wörtern und 5 Zeilen besteht. Dieses kann im Rahmen der Onlineberatung unterschiedlich eingesetzt werden, wobei sich zum einen die Möglichkeit ergibt das Anliegen des Ratsuchenden auf den Punkt zusammenzufassen, oder aber um einen Ausweg aufzuzeigen und Hoffnung zu geben (vgl. dies., S.6).

In der *2. Phase*, der Absichtsbildung, steht dann die Verdeutlichung von Ambivalenzen und damit einhergehenden Stimmungsschwankungen im Vordergrund, um diese dadurch für den Ratsuchenden annehmbar zu machen.

In dieser Phase häufig auftretende Widerstände auf Seiten des Ratsuchenden werden dabei vom Berater akzeptiert und thematisiert, so dass der Ratsuchende einen besseren Zugang zu sich selbst erlangt.

Vorschläge, Pro und Contra Abwägungen, Stimmungsschwankungen und Ambivalenzen erkennen und Anstöße in Richtung einer Änderung können bei der Begleitung des Ratsuchenden helfen.

Unterstützend eingesetzt werden können an dieser Stelle Perspektivwechsel oder Märchen. Symbole, Bilder, Vergleiche oder Metaphern bereichern die Sprache und machen Thematiken leichter zugänglich (vgl. dies., S.5).

So können zum Beispiel Pro- und Contra- Abwägungen mit Hilfe einer Waage verdeutlicht werden. Obwohl sich der visuelle Gesichtspunkt eines Waagen- Vergleiches noch nicht benutzerfreundlich in der Onlineberatung abbilden lässt, kann dennoch die pro- contra- Seite schriftlich nochmals mit einer bildhaften Beschreibung hervorgehoben werden.

Macht der Ratsuchende erste Andeutungen in Richtung Veränderungsbereitschaft, was bedeuten würde, dass er sich in der 3. Phase bewegen würde, ist es notwendig, dass der Berater die Interventionsstrategien tendenziell zur Verbindlichkeit und Stärkung der Selbstverpflichtung lenkt.

Dieses soll zu einer Festigung des Entschlusses zur Veränderung führen.

Unterstützende Interventionen könnten die Suche nach akzeptablen und realistischen Verhaltensänderungsschritten, das Treffen von Vereinbarungen, das Erarbeiten eigener Kontrollmechanismen oder das Aufzeigen von Alternativen sein.

Hilfestellung kann zum Beispiel die Methode des Lebensbriefes sein, in dem die genauen Schritte zur Veränderung sowie das damit verbundene Ziel verschriftlicht werden. Möglichkeit besteht auch, diesen mit einer Unterschrift zu versehen und das Schreiben in Form eines Vertrages aufzusetzen, so dass der Ratsuchende indirekt eine stärkere Verpflichtung fühlt (vgl. dies., S.8).

Der Übergang zur 4. Phase, der Handlung, ist in der Regel fließend, da Ratsuchende bereits während der Absichtsbildung mit ersten Veränderungsschritten experimentieren.

Daher gilt auch in dieser Phase das Selbstbewusstsein zu stärken, die bereits sichtbaren Veränderungsschritte aufzuzeigen, regelmäßigen Kontakt zu halten und die Erfolge, wie auch die situativen Versuchungen zu thematisieren.

Möglich wäre hier der Einsatz der Methode des Lebensbaums. Dabei werden die Veränderungsschritte als Baum dargestellt, so dass auch gegebenenfalls Abweichungen oder situative Versuchungen als Äste gekennzeichnet werden können. Derzeit lässt sich dieses visuell noch nicht darstellen, aber als Metapher kann dieses Bild bereits unterstützend eingesetzt werden (vgl. dies., S.8).

In der 5. Phase, der Aufrechterhaltung der Veränderung, spielen insbesondere wieder Techniken des personenzentrierten Ansatzes eine Rolle. Die Beziehungsebene aufrechtzuerhalten und das Angebot der weiteren Unterstützung auszusprechen, sollte Ziel dieser Phase sein.

Festzuhalten bleibt, dass nicht jede Interventionsmethode für jeden Ratsuchenden geeignet ist, sondern vielmehr der Ratsuchende selbst in seinem Schreibstil und

Anliegen individuell wahrgenommen werden muss und in Bezug dazu hilfreiche Methoden angeboten werden sollten.

Eine Onlineberatung im Sinne einer personenzentriert orientierten Beratung kann demnach zum einen eine wissenschaftliche Basis ohne dabei zum anderen die Vielfaltigkeit der Methoden aus anderen Beratungsansätzen zu übergehen, leisten.

Dabei ist es unabhängig davon ob es sich um eine lang andauernde intensive Beratung oder um eine Kurzberatung handelt. Im Rahmen des Beratungsprozess steht die Vermittlung von Denkanstößen und Anregungen im Mittelpunkt, die den Ratsuchenden dazu befähigen sollen deren Umsetzbarkeit zu prüfen und diese gegebenenfalls zu modifizieren.

Der Berater aktiviert also durch den Aufbau einer hilfreichen grundlegenden Beziehung und durch die Hinzunahme von hilfreichen Methoden die Selbstaktualisierungstendenz des Ratsuchenden, so dass die Problemlage eigenständig gelöst werden kann.

Die Verantwortung des Beraters einzuschätzen was für den Ratsuchenden hilfreich sein könnte, steht damit allerdings im Konflikt der personenzentrierten Grundhaltung, den Ratsuchenden als Experten für das Problem und vor allem für die Problemlösung zu betrachten.

Möglich wäre es den Berater im Rahmen der Onlineberatung mehr hervorzuheben und ihn deutlich als Unterstützer zu sehen, so dass sich der Widerspruch auflösen könnte.

Abschließend möchte ich darauf hinweisen, dass dieser Ausblick für ein Onlineberatungskonzept bedeutet, dass es aus den unterschiedlichen derzeit bestehenden Beratungsansätzen die Aspekte herauszunehmen gilt, die jeweils im Rahmen der Onlineberatung als hilfreich für den Ratsuchenden eingeschätzt werden.

Damit würde sich ein derartiges Onlineberatungskonzept an dem multimethodischen und elektiv- integrativen Ansatz der Beratung, wie es in Kapitel 2 näher erläutert wurde, orientieren.

Es kann dabei zukünftig helfen wenn mehr Forschung hinsichtlich der Wirksamkeit und insbesondere der Wirksamkeitsfaktoren der Onlineberatung betrieben wird.

Denn nur so kann es gelingen aus einem als wirksam eingeschätzten Methodenpool aufeinander abgestimmte Methoden zu einem Onlineberatungskonzept zu verknüpfen.

## Literaturverzeichnis

**Albert, M./ Hurrelmann, K./ Quenzel, G.** (2010): 16. Shell Jugendstudie. Jugend 2010. Frankfurt am Main: Fischer Verlag.

**Andresen, S./ Hurrelmann, K.** (2010): Kindheit. Weinheim und Basel: Beltz.

**Ariès, P.** (1960/ 2007): Geschichte der Kindheit. Aus dem Französischen übersetzt. München: Hanser.

**Baake, D.** (1999): Die 6- bis 12 Jährigen. Weinheim und Basel: Beltz.

**Bader, J.** (2002): Schriftlichkeit und Mündlichkeit in der Chat- Kommunikation. In: NET.WORX. Die Online- Schriftenreihe des Projekt Sprache@web. [online]  
URL: <http://www.mediensprache.net/networx/networx-29.pdf> [Stand: 01.04.2011]

**Barabas, F.** (2007): Rechtswissenschaften und Beratung. In: Nestmann, F./ Engel, F./ Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Tübingen: dgvt- Verlag. S.181- 193.

**Barkmann, C./ Schulte- Markwort, M.** (2004): Prävalenz psychischer Auffälligkeiten bei Kindern und Jugendlichen in Deutschland. In: Psychiatrische Praxis [31/6]. Stuttgart und New York: Georg Thieme Verlag. S.278- 287.

**Beck, U.** (1986): Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

**Beck, K.** (2006): Computervermittelte Kommunikation im Internet. München und Wien: Oldenburg Verlag.

**Belardi, N./ Akgün, L./ Gregor, B./ Neef, R./ Pütz, T./ Sonnen, F.** (2005): Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung. Weinheim und München: Juventa.

**Benke, K.** (2009): Netz, Online-Kommunikation und Identität. In: Kühne, S./ Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Onlineberatung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.47- 59.

**Bilz, L.** (2008): Schule und psychische Gesundheit. Risikobedingungen für emotionale Auffälligkeiten von Schülerinnen und Schülern. Wiesbaden: VS Verlag.

**BMFSFJ** (2010): Kinder- und Jugendhilfe. Berlin. [online] URL: [http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/PdfAnlagenKinder\\_der\\_20und\\_20Jugendhilfegesetz\\_20\\_20SGB\\_20VIII,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf](http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/PdfAnlagenKinder_der_20und_20Jugendhilfegesetz_20_20SGB_20VIII,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf) [Stand: 20.03.2011]

**Brehm, U./ Lindl, S.** (2010): Onlineberatung bei Kindern und Jugendlichen- ein Erfahrungsbericht von „147 Rat auf Draht“. In: e-beratungsjournal.net. 6. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0110/brehm\\_lindl.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/brehm_lindl.pdf) [Stand: 15.05.2011]

**Brunner, A.** (2009): Theoretische Grundlagen der Online- Beratung. In: Kühne, S./ Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Onlineberatung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.27- 47.

**Bock, W./ Lemmen, K.** (2007): Die Online- Beratung der Aidshilfen - regionale Kompetenz unter einem Dach. In: e-beratungsjournal.net. 3.Jahrgang, Heft 1, Artikel 6. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0107/bock.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/bock.pdf) [Stand: 15.05.2011]

**Bowlby, J.** (2010): Bindung als sichere Basis. Grundlagen und Anwendung der Bindungstheorie. München: Ernst Reinhardt.

**Bülow, E.** (1994): Der Wandel der Kommunikationsgemeinschaft durch die neuen Kommunikationstechnologien. In: Ethik und Sozialwissenschaften (5). S.505- 520.

**Bürgerliches Gesetzbuch** (1896): [online] URL: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/bgb/gesamt.pdf> [Stand: 17.03.2011]

**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.101- 116.

**Culemann, A.** (2002): Chancen und Grenzen der Onlineberatung für junge Menschen. Wege zum Menschen Nr. 54. Frankfurt am Main: Vandenhoeck & Ruprecht. [online] URL: [http://www.pedocs.de/volltexte/2009/1742/pdf/2002\\_1\\_culemann\\_chancen\\_und\\_grenzen\\_W\\_D\\_A.pdf](http://www.pedocs.de/volltexte/2009/1742/pdf/2002_1_culemann_chancen_und_grenzen_W_D_A.pdf) [Stand: 20.03.2011]

**Deutscher Bundestag** (2002): Bericht über die Lebenslagen junger Menschen und die Leistungen der Kinder- und Jugendhilfe in Deutschland. Elfter Kinder und Jugendbericht. BT 14/8181 vom 04.02.2002. Berlin. [online] URL: [http://www.bmfsfj.de/doku/kjb/data/download/11\\_Jugendbericht\\_gesamt.pdf](http://www.bmfsfj.de/doku/kjb/data/download/11_Jugendbericht_gesamt.pdf) [Stand: 20.03.2011]

**Döring, N.** (1997): Selbsthilfe, Beratung, Therapie im Internet. In: Batinic, B. (Hrsg.): Internet für Psychologen. Göttingen, Toronto und Seattle: Hogrefe. S.421-458.

**Döring, N.** (1999): Sozialpsychologie des Internet: Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen: Hogrefe.

**Döring, N.** (2000): Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: Batinic, B. (Hrsg.): Internet für Psychologen. Göttingen: Hogrefe. S.345- 379.

**Döring, N.** (2003a): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Göttingen: Hogrefe.

**Döring, N.** (2003b): Computervermittelte Kommunikation als therapeutisches Medium. In: Ott, R./ Eichenberg, C. (Hrsg.): Klinische Psychologie und Internet. Potenziale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung. Göttingen: Hogrefe. S.117- 128.

**Dross, M.** (2001): Krisenintervention. Göttingen: Hogrefe.

**Ecarius, J./ Eulenbach, M./ Fuchs, T./ Walgenbach, K.** (2011): Jugend und Sozialisation. Wiesbaden: VS- Verlag für Sozialwissenschaften.

**Eidenbenz, F.** (2009): Standards in der Online- Beratung. Von der virtuellen zur definierten Qualität. In: Kühne, S./ Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Onlineberatung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.213- 231.

**Eisenbach- Heck, C./ Weber, T.** (2003): Sechs Jahre Telefonseelsorge im Internet. Ein Bericht über die Entwicklung der E- Mail- Beratung. In: Etzersdorfer, E./ Friedler, G./ Witte, M. (Hrsg.): Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.73- 87.

**Englmayer, S.** (2005): Online- Jugendberatung. Eine kommunikationswissenschaftliche Arbeit über e- Mail-, Chat- und Foren- Beratung. Diplomarbeit. Wien.

**Erikson, E.** (1971): Identität und Lebenszyklus. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

**Etzersdorfer, E./ Friedler, G./ Witte, M.** (2003): Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

**Galluske, M.** (2003): Methoden der sozialen Arbeit. Weinheim und München: Juventa.

**Gehrmann, H.** (2010): Onlineberatung- eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In: Cleppien, G./ Lerche, U. (Hrsg.): Soziale Arbeit und Medien. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S.105- 115.

**Gerth, U.** (1995): Im Wald und an der Theke. Jugendberatung am anderen Ort. In: Hundsalz, A. (Hrsg.): Beratung für Jugendliche. Lebenswelten, Problemfelder, Beratungskonzepte. Weinheim und München: Juventa. S.223- 235.

**Göppel, R.** (2007): Aufwachsen heute. Veränderungen der Kindheit - Probleme des Jugendalters. Stuttgart: Kohlhammer.

**Götz, N.** (2003): Aufgefangen im Netz. München: kopaed.

**Gudjons, H.** (2008): Pädagogisches Grundwissen. Überblick - Kompendium - Studienbuch. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.

**Haupt, D./ Thiemann, G.** (1995): Erziehung(sberatung)? Nein danke!. In: Hundsalz, A./ Klug, H.-P./ Schilling, H. (Hrsg.): Beratung für Jugendliche. Lebenswelten, Problemfelder, Beratungskonzepte. Weinheim und München: Juventa. S.211- 223.

**Havighurst, R.** (1972): Development task and education. New York: MacKay.

**Helfer, R./ Kempe, H.** (1978): Das geschlagene Kind. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

**Hinrichs, C.** (2008): Onlineberatung. Einführung zu einem neu erschlossenen Feld der Sozialen Arbeit. Berlin: RabenStück Verlag.

**Hintenberger, G.** (2006): \*taschentuchreich\* - Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. In: e-beratungsjournal.net. 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/hintenberger.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf) [Stand: 16.05.2011]

**Hintenberger, G.** (2009): Der Chat als neues Beratungsmedium. In: Kühne, S./ Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.69- 79.

**Höflich, J.** (2003): Mensch, Computer und Kommunikation. Theoretische Verortungen und empirische Befunde. Frankfurt am Main: Peter Lang.

**Hundsalz, A./ Menne, K./ Scheuerer- Englisch, H.** (2010): Jahrbuch der Erziehungsberatung Band 8. Weinheim und München: Juventa.

**Hurrelmann, K.** (1994): Familienstress, Schulstress, Freizeitstress. Gesundheitsförderung für Kinder und Jugendliche. Weinheim und Basel: Beltz.

**Hurrelmann, K./ Bründel, H.** (2003): Einführung in die Kindheitsforschung. Weinheim, Basel und Berlin: Beltz.

**Hurrelmann, K.** (2003): Sozialisation der Lebensalter. Weinheim, Basel und Berlin: Beltz.

**Hurrelmann, K.** (2004): Lebensphase Jugend. Eine Einführung in die sozialwissenschaftliche Jugendforschung. Weinheim und München: Juventa.

**Hurrelmann, K.** (2006): Einführung in die Sozialisationstheorie. Weinheim und Basel: Beltz.

**Hurrelmann, K./ Albert, M.** (2006): 15. Shell Jugendstudie: Jugend 2006. Hamburg: Fischer- Verlag.

**Hurrelmann, K.** (2010): Lebensphase Jugend. Eine Einführung in die sozialwissenschaftliche Jugendforschung. Weinheim und München: Juventa.

**Hutter, F.** (2010): Intercultural Group behaviour in surrounding areas of corporate blogging. Norderstedt: Grin Verlag.

**Ihle, W./ Esser, G.** (2002): Epidemiologie psychischer Störungen im Kindes- und Jugendalter. Prävalenz, Verlauf, Komorbidität und Geschlechtsunterschiede. In: Psychologische Rundschau. Nr.53. S.159- 169.

**Jugendnotmail** (2011): jungundjetzt e.V. stellt sich vor. [online] URL: <http://junoma.de/index.php?id=209> [Stand: 15.05.2011]

**Keupp, H.** ( 2010): Die Normalität der Krise oder die Krise der Normalität - Krisenpotenziale im globalen Netzwerkkapitalismus. In: Ortiz-Müller, W./ Scheuermann, U./ Gahleitner, S. (Hrsg.): Praxis Krisenintervention. Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. Stuttgart: Kohlhammer. S.23- 36.

**Key, E.** (1902/ 2000): Das Jahrhundert des Kindes. Unveränderter Nachdruck. Weinheim und Basel: Beltz.

**Kinder- und Jugendhilfegesetz** (1990): [Online] URL: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/kjhg/gesamt.pdf> [Stand: 17.03.2011]

**Klampfer, F.** (2009): Online- Supervision im Gruppenchat - Eine Herausforderung für Supervisor und Supervianden. In: Kühne, S./ Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Onlineberatung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.143- 155.

**Klampfer, F.** (2010): Krisenintervention in der Online- Beratung - Eine Herausforderung für Berater und Ratsuchende: Beispiele aus der Praxis. In: Ortiz- Müller, W./ Scheuermann, U./ Gahleitner, S. (Hrsg.): Praxis Krisenintervention. Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. Stuttgart: Kohlhammer. S.320-329.

**Klapproth, F./ Niemann, J.** (2000): Psychologie und Internet: Eine Untersuchung zur Wirksamkeit von psychologischer E- Mail- Beratung. [online] URL: <http://psydok.sulb.uni-saarland.de/volltexte/2005/570/pdf/Artikel1.PDF> [Stand: 07.05.2011]

**Klein, A.** (2006): Wired Wonderland revisited. Beratungsforen für Jugendliche. In: Tillmann, A./ Vollbrecht, R. (Hrsg.): Abenteuer Cyberspace. Jugendliche in virtuellen Welten. Frankfurt am Main: Peter Lang. S.165- 182.

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

**Knatz, B.** (2005): Rat und Hilfe aus dem Internet - Beratung per Mail. Standards und Herausforderungen. In: e- beratungsjournal.net. 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 2. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/knatz.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/knatz.pdf) [Stand: 15.05.2011]

**Knatz, B.** (2006): Qualitätsstandards für die Online- Beratung. In: e- beratungsjournal.net. 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 5. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/knatz.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/knatz.pdf) [Stand: 08.05.2011]

**Knatz, B.** (2009a): Das Vier- Folien- Konzept. In: Kühne, S./ Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Onlineberatung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.105- 117.

**Knatz, B.** (2009b): Die webbasierte Mail- Beratung. In: Kühne, S./ Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Onlineberatung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.59- 69.

**Konrad, F./ Schultheis, K.** (2008): Kindheit. Eine pädagogische Einführung. Stuttgart: Kohlhammer.

**Krause, C.** (2011): Statistik Jugendnotmail. [online] URL: [http://junoma.de/fileadmin/user\\_upload/junoma/11\\_04\\_28\\_statistik\\_junoma.pdf](http://junoma.de/fileadmin/user_upload/junoma/11_04_28_statistik_junoma.pdf) [Stand: 09.05.2011]

**Kröner- Herwig, B./ Linkemann, A./ Morris, L.** (2004): Selbstöffnung beim Schreiben über belastende Lebensereignisse. Ein Weg in die Gesundheit?. In: Zeitschrift für Klinische Psychologie und Psychotherapie. Volume 33/3. Göttingen: Hogrefe. S.183- 195.

**Krumpholz- Reichel, A.** (2002): Futterkrippe und Punchingball. In: Psychologie heute, 3/2002, S.79.

**Kühne, S./ Hintenberger, G.** (2009): Handbuch Online- Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

**Kühne, S.** (2009a): Aus- und Weiterbildung in der Online- Beratung. In: Kühne, S./ Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Online- Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.231- 243.

**Kühne, S.** (2009b): Institutionalisierung von Online- Beratung. Das Ende der Pionierphase. In: e- beratungsjournal.net. 5. Jahrgang, Heft 5, Artikel 4. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0209/kuehne.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf) [Stand: 18.05.2011]

**Lammers, K.** (1998): Verkörpern und Gestalten. Psychodrama und Kunst- Therapie in der sozialen Arbeit. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

**Lang, J.** (2005): Paarberatung online. In: e- beratungsjournal.net. 1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 4. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0105/lang.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0105/lang.pdf) [Stand: 03.05.2011]

**Langer, I./ Langer, S.** (2005): Jugendliche begleiten und beraten. München: Ernst Reinhardt.

**Lüders, C.** (1998): Sozialberichterstattung in der Kinder- und Jugendhilfe. Erfahrungen und Herausforderungen. In: Seckinger, M./ Weigel, N./ van Santen, E./ Markert, A. (Hrsg.): Situation und Perspektiven der Jugendhilfe. Eine empirische Zwischenbilanz. München: Dji- Verlag. S.9-14.

**Mansel, J./ Hurrelmann, K.** (1991): Alltagsstress bei Jugendlichen: Eine Untersuchung über Lebenschancen, Lebensrisiken und psychosoziale Befindlichkeiten im Statusübergang. Weinheim und München: Juventa Verlag.

**Mansel, J./ Griese, H./ Scherr, A.** (2003): Theoriedefizite der Jugendforschung. Standortbestimmung und Perspektiven. Weinheim und München: Juventa.

**MBJS- Ministerium für Bildung, Jugend und Sport** (2005): Kinder und Gesundheit. Gesundheitsförderung als gesamtgesellschaftliche Aufgabe. [online] URL:[http://www.mbjs.brandenburg.de/media\\_fast/5527/TOP%207%20%20Anlage.15475634.pdf](http://www.mbjs.brandenburg.de/media_fast/5527/TOP%207%20%20Anlage.15475634.pdf) [Stand: 13.02.2011]

**Menne, K./ Thiery, H./ Schillig, H.** (2009): Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2009. Fürth: effektiv Druck.

**Mpfs** (2010): JIM- Studie. Jugend Information (Multi) Media. [online] URL: <http://www.mpfs.de/fileadmin/JIM-pdf10/JIM2010.pdf> [Stand: 24.02.2011]

**Müller, B.** (2010): Kinder und Jugendliche in sozialpädagogischen Institutionen. In: Krüger, H.-H./ Grunert, C. (Hrsg.): Handbuch Kindheits- und Jugendforschung. Wiesbaden: VS- Verlag. S.765- 789.

**Müller- Maguhn, A.** (1997): Lesen und Schreiben im Informationszeitalter. In: Deutscher Bundestag: Medienkompetenz im Informationszeitalter. Bonn: ZV Zeitungsverlag. S.129- 136.

**Nestmann, F./ Engel, F./ Sickendiek, U.** (2007): Das Handbuch der Beratung. Tübingen: dgvt- Verlag.

**Nissen, G.** (2002): Seelische Störungen bei Kindern und Jugendlichen. Stuttgart: Klett-Cotta.

**Ortiz-Müller, W./ Scheuermann, U./ Gahleitner, S.** (2010): Praxis Krisenintervention. Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. Stuttgart: Kohlhammer.

**Ott, R.** (2003): Klinisch- psychologische Intervention und Psychotherapie im Internet: Ein Review zu empirischen Befunden. In: Ott, R./ Eichenberg, C. (Hrsg.): Klinische Psychologie und Internet. Potenziale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung. Göttingen, Bern, Toronto und Seattle: Hogrefe. S.128- 148.

**Ploil, E.** (2009): Psychosoziale Online- Beratung. München: Ernst Reinhardt Verlag.

**Primus, A.** (2007): Kreativität in der psychosozialen Online-Beratung. In: e- beratungsjournal.net. 3.Jahrgang, Heft 2, Artikel 6. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0207/primus.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/primus.pdf) [Stand: 16.05.2011]

**Pühl, H.** (2007): Teamsupervision. In: Nestmann, F./ Engel, F./ Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Tübingen: dgvt- Verlag. S.391- 407.

**Rahm, D./ Kirsch, C.** (2000) Entwicklung von Kindern heute. Eine Diskussion aus der Perspektive der integrativen Gruppentherapie mit marginalisierten Kindern. In: Sander, R. (Hrsg.): Beratung Aktuell. Zeitschrift für Theorie und Praxis der Beratung. Paderborn: Junfermann. S.17- 41.

**Ravens- Sieberer, U./ Wille, N./ Bettge, S./ Erhart, M.** (2007): Modell psychische Gesundheit (Bella- Studie). In: Kurth, B. (Hrsg.): Symposium zur Studie zur Gesundheit von Kindern und Jugendlichen in Deutschland. Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz. Nr.49. S.1050- 1058.

**Reichel, R.** (2005): Beratung Psychotherapie Supervision. Einführung in die psychosoziale Beratungslandschaft. Wien: Facultas Verlag.

**Riba, M.** (2010): No health without mental health. In: WFMH. Chronic physical illness and mental illness. The need for integrated care. [online] URL: <http://www.wfmh.org/2010DOCS/WMHDAY2010.pdf> [Stand: 13.03.2011]

**Risau, P.** (2009): Die Wahl der Technik. In: Kühne, S./ Hintenberger, G. (Hrsg.): Handbuch Online- Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.201- 213.

**Risau, P.** (2010): Gut beraten im Internet? - Chancen und Grenzen der Online- Beratung von Opfern sexualisierter Gewalt. In: Ortiz- Müller, W./ Scheuermann, U./ Gahleitner, A. (Hrsg.): Praxis Krisenintervention. Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. Stuttgart: Kohlhammer. S.330- 341.

**Rogers, C.** (1959/ 1991): Eine Theorie der Psychotherapie, der Persönlichkeit und der zwischenmenschlichen Beziehungen. Köln: GwG.

**Rogers, C.** (1997): Therapeut und Klient. Frankfurt: Fischer.

**Rogers, C.** (2009): Entwicklung der Persönlichkeit. Stuttgart: Klett- Cotta.

**Rousseau, J-J.** (1981): Emil oder über die Erziehung. Vollständige Ausgabe in neuer deutscher Fassung. Paderborn, München, Wien und Zürich: Schöningh.

**Sander, K./ Ziebertz, T.** (2010): Personenzentrierte Beratung. Ein Lehrbuch für Ausbildung und Praxis. Weinheim und München: GwG Verlag.

**Scheithauer, H./ Hayer, T./ Niebank, K.** (2008): Problemverhalten und Gewalt im Jugendalter. Stuttgart: Kohlhammer.

**Schestag, A.** (1998): Chatten wie wild - das IRC. In: Krüger, T./ Funke, K. (Hrsg.): Psychologie im Internet. Ein Wegweiser für psychologisch interessierte User. Weinheim und Basel: Beltz. S.56- 66.

**Schillig, D.** (2006): Leitfaden für die psychosoziale E- Mail- Beratung von Jugendlichen. Berlin. [unveröffentlichter Reader der Jugendnotmail Berlin]

**Schleiffer, R.** (2010): Kinder und Jugendliche in Institutionen der psychosozialen Versorgung. In: Krüger, H.-H./ Grunert, C. (Hrsg.): Handbuch Kindheits- und Jugendforschung. Wiesbaden: VS Verlag.S.1019- 1041.

**Schömb's, G.** (2003): Mit neuen Medien neue Zielgruppen erreichen. Wie man das Internet besser nutzen kann (anstatt es zu bekämpfen). In: Etzersdorfer, E./ Friedler, G./ Witte, M. (Hrsg.): Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.234- 244.

**Schramm, J./ Schramm, S.** (2003): JugendTelefon und JugendTelefon- Online. In: Etzersdorfer, E./ Friedler, G./ Witte, M. (Hrsg.): Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.262- 281.

**Sickendiek, U./ Engel, F./ Nestmann, F.** (2008): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim und München: Juventa.

**Sozialgesetzbuch** (2003): [online] URL: [http://www.gesetze-im-internet.de/Bundesrecht/sgb\\_12/gesamt.pdf](http://www.gesetze-im-internet.de/Bundesrecht/sgb_12/gesamt.pdf) [Stand: 17.03.2011]

**Statistisches Bundesamt Deutschland** (2011): Bevölkerung. [online] URL: <http://www.destatis.de/jetspeed/portal/cms/Sites/destatis/Internet/DE/Content/Statistiken/Bevoelkerung/Bevoelkerungsstand/Tabellen/Content75/AltersgruppenFamilienstand,templateId=renderPrint.psm1> [Stand: 20.05.2011]

**Stump,G./ Oltmann, I.** (1999): Die virtuelle Couch. Lösungsorientierte Krisenberatung im Internet. Erste Ergebnisse eines Pilotprojektes. In: Sozialmagazin, 24. Jahrgang Heft 7/8. S.40- 46.

**Tasche, K.** (1997): Das Internet - ein weiteres Unterhaltungsmedium? Medienpsychologische Aspekte computervermittelter Kommunikation. In: Beck, K./ Vowe, G. (Hrsg.): Computernetze - ein Medium öffentlicher Kommunikation? Berlin: Spiess. S.127- 144.

**TNS Emnid & Initiative D21** (2010): (N)Onliner Atlas 2010. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland. [online] URL:<http://www.initiaved21.de/wp-content/uploads/2010/06/NONLINER2010.pdf> [Stand: 24.02.2011]

**Vossler, A.** (2004): Wandel hoch drei - Beratung für Jugendliche in einer verunsicherten Gesellschaft. In: Praxis Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.547- 550.

**Weinhardt, M.** (2009): E- Mail- Beratung. Eine explorative Studie zu einer neuen Hilfeform in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS- Verlag.

**Weinhardt, M.** (2010): Ratsuchende von E- Mail- Beratungsdiensten: Entwurf einer Typologie. In: e- beratungsjournal.net. 6. Jahrgang, Heft 1, Artikel 9. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0110/weinhardt.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0110/weinhardt.pdf) [Stand: 15.05.2011]

**Weissenböck, S./ Ivan, I./ Lachout, S.** (2006): Standards in der Onlineberatung - erarbeitet von den Einrichtungen kids-hotline (D), Partypack (D), ChEck IT! (A). In: e- beratungsjournal.net. 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/lachout.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/lachout.pdf) [Stand: 02.05.2011]

**Wenzel, J.** (2006): Qualitätsmanagement mit integriertem Datenschutzmanagement bei der Online- Beratung. In: e- beratungsjournal.net. 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 4. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/wenzel.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/wenzel.pdf) [Stand: 19.05.2011]

**Wetzstein, T./ Dahm, H./ Steinmetzt, L./ Lentes, A./ Schampaul, S./ Eckert, R.** (1995): Datenreisende. Die Kultur der Computernetze. Opladen: Westdt. Verlag.

**Wimmer, A.** (2004): 24 Stunden Hilfe auf einen Klick - Psychosoziale Beratung über das Internet. In: Müller, W./ Scheuermann, U./ Gahleitner, S. (Hrsg.): Praxis Krisenintervention. Handbuch für helfende Berufe: Psychologen, Ärzte, Sozialpädagogen, Pflege- und Rettungskräfte. Stuttgart: Kohlhammer.

**Wittchen, H.** (1998): Handbuch Psychische Störungen. Weinheim: Beltz.

**Zenner, B./ Oswald, G.** (2006): Online- Beratung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung - Eine Erhebung im Rahmen des Modellprojektes Onlineberatung der katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK). In: e- beratungsjournal.net. 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6. [online] URL: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/zenner.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/zenner.pdf) [Stand: 02.05.2011]

**Zenner, B./ Gielen, L.** (2009): Ein dialogischer Ansatz in der Online- Beratung. In: Kühne, S./ Hintenberger, G. (Hrsg.):Handbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht. S.117- 131.

**Zimmermann, P.** (2003): Grundwissen Sozialisation. Einführung zur Sozialisation im Kindes- und Jugendalter. Opladen: Leske + Buderich.

## Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen

### Abbildungen

Abbildung 1: Das Belastungs- Bewältigungs- Modell (Andresen/ Hurrelmann 2010, S.145)	S.23
Abbildung 2: Anzahl der Ratsuchenden bei der bke- Jugendonlineberatung (vgl. Menne et al. 2009, S.9)	S.80
Abbildung 3: Anzahl der Ratsuchenden bei der Jugendnotmail (vgl. Krause 2011, S.1)	S.81

### Tabellen

Tabelle 1: Entwicklungsaufgaben in der Kindheit (vgl. Hurrelmann/ Bründel 2003, S.73)	S.14
Tabelle 2: Entwicklungsaufgaben in der Jugend (vgl. Hurrelmann/ Bründel 2003, S.73)	S.19
Tabelle 3: Prävalenz psychischer Auffälligkeiten - Ergebnisse des Kinder- und Jugendgesundheitssurveys (vgl. Ravens- Sieberer et al. 2007, S.875)	S.35
Tabelle 4: Altersangaben der Ratsuchenden in Erziehungsberatungsstellen (vgl. Hundsalz et al. 2010, S.35)	S.38
Tabelle 5: Emoticons (vgl. Knatz/ Dodier 2003, S.34)	S.66
Tabelle 6: Soundwörter (vgl. Wetzstein et al. 1995, S.78)	S.67
Tabelle 7: Aktionswörter (vgl. Ploil 2009, S.86)	S.68
Tabelle 8: Akronyme (vgl. Ploil 2009, S.86f.)	S.69
Tabelle 9: Themenverteilung bei der Jugendnotmail (vgl. Krause 2011, S.1)	S.88
Tabelle 10: Ergebnisse der Wirksamkeitsstudie (vgl. Ott 2003, S.131)	S.94

**Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit versichere ich, Christina Jacob, dass ich die vorliegende Arbeit eigenständig und nur unter Benutzung der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe.

Alle zitierten oder sinngemäß übernommenen Textstellen sind als solche gekennzeichnet und die Zitierquellen vollständig angegeben.

Bielefeld, den 08.06.2011 \_\_\_\_\_