

Culemann, Anke

## Chancen und Grenzen der Onlineberatung für junge Menschen

Wege zum Menschen 54 (2002) 1, S. 20-36



Quellenangabe/ Reference:

Culemann, Anke: Chancen und Grenzen der Onlineberatung für junge Menschen - In: Wege zum Menschen 54 (2002) 1, S. 20-36 - URN: urn:nbn:de:0111-opus-17427 - DOI: 10.25656/01:1742

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-opus-17427>

<https://doi.org/10.25656/01:1742>

in Kooperation mit / in cooperation with:



<http://www.v-r.de>

### Nutzungsbedingungen

Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Die Nutzung stellt keine Übertragung des Eigentumsrechts an diesem Dokument dar und gilt vorbehaltlich der folgenden Einschränkungen: Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

### Terms of use

We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document.

This document is solely intended for your personal, non-commercial use. Use of this document does not include any transfer of property rights and it is conditional to the following limitations: All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

### Kontakt / Contact:

peDOCS  
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation  
Informationszentrum (IZ) Bildung  
E-Mail: [pedocs@diipf.de](mailto:pedocs@diipf.de)  
Internet: [www.pedocs.de](http://www.pedocs.de)

Digitalisiert

Mitglied der

  
Leibniz  
Leibniz-Gemeinschaft

# WEGE ZUM MENSCHEN

Monatsschrift für Seelsorge und Beratung,  
heilendes und soziales Handeln

Organ der Evang. Konferenz für Familien- und Lebensberatung e.V.,  
der Deutschen Gesellschaft für Pastoralpsychologie e.V. (DGfP)  
und der Konferenz für evangelische Krankenhauseelsorge

54. Jahrgang · Heft 1 · Januar 2002

---

Herausgeber: Prof. Dr. Christiane Burbach, Hannover · Prof. Dr. Dr. Klaus Dörner,  
Gütersloh · Prof. Dr. Wilfried Engemann, Münster · Dr. Jörn Halbe, Ratzeburg · Dr. Ursula  
Peukert, Münster · Prof. Dr. Richard Riess, Neuendettelsau · Ingeborg Roessler,  
Bremen · Barbara Schneider, Frankfurt · Prof. Dr. Dr. Hermann Steinkamp, Münster  
Prof. Dr. Heribert Wahl, Trier

Redaktionskreis: Prof. Dr. Wilfried Engemann · Prof. Dr. Dr. Hermann Steinkamp  
Prof. Dr. Heribert Wahl

Schriftleitung: Barbara Schneider, Galgenstr. 6,  
60437 Frankfurt/M., Tel./Fax 069/501862, eMail: barbara.schneider@gmx.li

---

## INHALT

Zu diesem Heft 1

- E. LÖCHEL: Zur psychischen Bedeutung  
,virtueller' Welten 2
- A. CULEMANN: Chancen und Grenzen der Onlineberatung  
für junge Menschen 20
- S. BOBERT-STÜTZEL: „Ein Tagebuch, das antwortet ...“ 36

---

Bezugsbedingungen: Jährlich € 62,-/63,80(A)/sFr 103,-; Mitglieder der Int. Gesellschaft für Tiefenpsychologie e.V. € 52,-/53,50(A)/sFr 88,-; Für Studentinnen, Vikarinnen und Personen, die nach dem 2. Examen (Vikariat) keine feste Anstellung im Pfarrdienst erhalten haben gegen entsprechenden Nachweis, € 39,-/40,10(A)/sFr 68,-. Einzelheft: 1. Quartalsheft € 8,90/9,20(A)/sFr 16,50; 2. Quartalheft € 13,90,-/14,30(A)/sFr 25,40. Einbanddecken € 10,90/11,30(A)/sFr 20,50. Alle Preise zzgl. Porto. Diese Preise gelten nur während des jeweils laufenden Jahrgangs. Bezug der Zeitschrift durch die Post oder den Buchhandel. Die Bezugsdauer verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn nicht eine Abbestellung bis zum 1. 12. erfolgt. – Für Rücksendung unverlangter Rezensionsexemplare keine Gewähr. Alle Verlagsrechte sind vorbehalten. Diese Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes bedarf der Zustimmung des Verlages. – Manuskripte 2fach nur an die Schriftleitung; bitte Rückporto für unverlangte Sendungen beilegen.  
Verlag: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG, Theaterstraße 13, 37073 Göttingen.

Internet: <http://www.vandenhoeck-ruprecht.de>

E-mail: [info@vandenhoeck-ruprecht.de](mailto:info@vandenhoeck-ruprecht.de) (für Bestellungen/Abonnementverwaltung)

Druckerei: Gulde-Druck GmbH, Hechinger Str. 264, 72072 Tübingen.

---

---

# Chancen und Grenzen der Onlineberatung für junge Menschen

Von Dipl.-Psych. Anke Culemann, Gransee

---

*Zusammenfassung:* In dem folgenden Erfahrungsbericht soll ein Einblick in die Möglichkeiten und Grenzen der neuartigen psychologischen Beratungsarbeit im Internet, sowohl per Chat als auch per E-Mail, gegeben werden. 78 % der Ratsuchenden nutzten bisher die Chance, sich anonym zu Problemen junger Menschen beraten zu lassen. Die Erfahrungen entstammen der Arbeit in dem Projekt: „Psychologische und Sozialpädagogische Beratung nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG)<sup>1</sup> im Internet“.

---

<sup>1</sup> Gesetzliche Grundlagen des KJHG, die bei der Internetberatung eine Rolle spielen sind: § 1(3), § 8, § 11(3) 6., § 14, § 17/18, § 27, § 28.

*Abstract:* The present report of experience, gives a general view in chances and limits of psychological Counselling services in the internet, both chat and email. 78 % of the clients made use of the chance, of being anonymously counselled on the problems of young people. The experience has been made within the project: „Psychological and socialpedagogical Counselling corresponding Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG) by internet“.

Das Internet ist in den letzten Jahren mehr und mehr zu einem der wichtigsten Kommunikationsmedien der Zukunft geworden. Der Anteil an Jugendlichen mit Interneterfahrung hat sich dabei laut „JIM Studie“<sup>2</sup> von 1999 bis 2000 nahezu verdoppelt. So nutzen inzwischen nach eigenen Angaben 57 Prozent aller Jugendlichen zumindest manchmal das Internet, im Jahr 1999 lag der Anteil noch bei 29 Prozent. Jeder zweite der jugendlichen Surfer geht mehrmals pro Woche online, mehrmals pro Monat nutzen 77 Prozent das www, ein Viertel nutzt das Internet eher sporadisch. Jugendliche nutzen das Internet vor allem zum E-Mail Versenden, zur Informationsgewinnung, zum Chatten, sowie zum Anhören und Herunterladen von Musik und Softwaredateien.

Onlineberatung, unter diesem Begriff findet man aktuell (Stand September 2001) mit der Internetsuchmaschine „Google“ 2100 Treffer, wobei hier von der Rechtsberatung über Solarberatung bis hin zur Psychologischen Beratung alles angeboten wird. Grenzt man die Suchmaschine auf den Begriff ‚psychologische Beratung‘ ein, dann erhält man 111 Angebote mit weiterführenden Links. Als erster Treffer steht dort [www.das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de) in dem auch unser Projekt Beratungen für junge Menschen anbietet.

Doch Beratung Online für junge Menschen – wie hat man sich das vorzustellen? Eine Beratung bei der man nicht zu einem Berater geht, ohne Beratungszimmer, ohne Händedruck und Blickkontakt. Ist da Kontakt wirklich möglich? Wir kennen solchen Kontakt vom Telefongespräch. Aber im Internet hören wir nicht einmal die Stimme unseres Gegenübers und werden auch nicht gehört. Wir kennen das allerdings vom Briefeschreiben und der Lebensberatung in Zeitschriften.

Der Beitrag dieser neuen Kommunikationsform für die beraterische Arbeit insgesamt ist noch unklar. Auch neue Problemfelder wie beispielsweise Suizidforen im Internet, stellen neue Anforderungen an die Beratungsarbeit. So bezeichnete auch Jürgen Schramm, Vorstand der Deutschen Gesellschaft für Suizidprävention, den Chatroom als blinden Fleck traditioneller Beratungsarbeit. Der Chatroom wird von ihm als neue Subkultur gesehen, auf die kaum jemand vorbereitet ist.

Könnte die Internetberatung Vorteile der schriftlichen mit denen der telefonischen Kommunikation verbinden? Kommen junge Menschen, die von sich aus kaum Beratungsstellen aufsuchen, über das Internet mit Profis in Kontakt und lassen sich per Computer beraten? Dies alles sind Fragen, die es in unserem Projekt zu erforschen galt.

---

<sup>2</sup> Studie zur Internetnutzung und zum Handybesitz: <http://www.mpfs.de/projekte/jim2000.html>.

Ob Therapie über das Internet überhaupt möglich ist, ist sehr umstritten. Man kann zwar konsequent das therapeutische Prinzip beachten, die Klienten dort abzuholen, wo sie sind, ob jedoch eine tragfähige Beziehung per Internet aufgebaut werden kann, wird häufig bezweifelt. Beratung über das Internet ja, Therapie nein, heißt es vom Bund Deutscher Psychologen (BDP).

Verbreiteter und längst zum Alltag gehörig ist Psychotherapie und Beratung im Internet bereits in den USA und zunehmend auch in Deutschland, wo Therapeuten Therapie per Chat und Internet gegen entsprechende Bezahlung anbieten. Auf Wunsch ist teilweise sogar eine webcam, also eine Kamera installiert, so dass man den Therapeuten, während er seine Fragen und Antworten in die Tastatur eingibt, beobachten kann. Angestiegen ist jedoch auch der ‚Wildwuchs‘ an Beratungsangeboten, d. h. Beratungsangebote, die zwar den Begriff Psychologische Beratung verwenden, es allerdings nicht ersichtlich ist, ob auch tatsächlich Diplom-Psychologen<sup>3</sup> die Beratung durchführen. Um an dieser Stelle Qualitätssicherung zu gewährleisten, wird an der Universität Heidelberg<sup>4</sup> an einem Zertifizierungssystem gearbeitet und hat der BDP bereits ein Qualitätssiegel der ersten Stufe zur psychologischen Beratung im Internet entwickelt<sup>5</sup>. Zu den Vergabekriterien gehören u. a. auch der Nachweis der Grundqualifikation als Diplompsychologe, sowie die Gewährleistung der Schweigepflicht und ethische Verpflichtungen, was die psychologische Beratung betrifft.

Ziele unseres Projektes waren neben der Beratung zu Problemen im Bereich der traditionellen individuellen Erziehungs- und Familienberatung, Beratung zu Problemen im sozialen Bereich, sowie Beratung zu jugendspezifischen Fragen. Dabei wollten wir schnell und unbürokratisch Ansprechpartner sein für alle Probleme, mit denen jungem Menschen sich konfrontiert sehen und sich dabei scheuen, eine traditionelle Beratungsstelle aufzusuchen.

### *1. Jugendlicher- Junger Mensch*

Was ist ein Jugendlicher und was ein junger Mensch? Jugendalter steht zwischen Mädchenalter/Knabenalter und reifem (oder mittlerem) Lebensalter. So wurde die Zeit der Pubertät und der frühen Adoleszenz häufig zwischen dem 12. und 18. Lebensjahr angesiedelt. So wird beispielsweise bei *Dorsch* im Psychologischen Wörterbuch ein Jugendlicher mit 12–20 Jahren und ein Heranwachsender mit 18–21 Jahren angegeben.

Nach Ansicht von Experten wie z. B. *Hurrelmann*, müssen viele Vorstellungen von Kindheit und Adoleszenz als Durchgangsstufen zum Erwachsensein neu überdacht werden. Pubertät beginnt heute viel früher und dauert viel länger als je zuvor:

---

<sup>3</sup> Zur besseren Lesbarkeit wird nur die männliche Form im Text verwendet.

<sup>4</sup> G. Eysenbach von der Universität Heidelberg, auf dem Symposium Internet und Psychiatrie in München, April 2001.

<sup>5</sup> Vgl. Report Psychologie 2001, H. 9, 510.

„In allen hochentwickelten Industriegesellschaften ist die Lebensphase Jugend zu einem offenen Lebensabschnitt geworden. Der Eintritt erfolgt mit der Pubertät und hat sich in den letzten Jahrzehnten immer weiter verfrüht. Der Austritt hingegen verzögert sich, weil sowohl im beruflichen als im familiären Bereich teilweise gar nicht die Einmündung in die traditionelle Erwachsenenrolle erfolgt.“<sup>6</sup>

Im Rahmen unseres Projektes sprechen wir von jungen Menschen, entsprechend dem KJHG § 7 (1) 4. und verstehen unter junger Mensch das Alter von 0-27 Jahre.

## *2. Zur Situation von jungen Menschen und dem Bedarf an Onlineberatung*

Manches spricht dafür, dass junge Menschen sich heute in unserer Gesellschaft als privilegierte und unworbene Elite fühlen müssten, deren Leben von Lebensglück und Zuversicht bestimmt wird. In der 13. Shellstudie<sup>7</sup> zur Stimmungslage der Jugend in Deutschland wird allerdings auch festgestellt, dass die 15- bis 24jährigen nüchtern und illusionslos erkannt haben, welche Herausforderungen in der modernen, globalisierten Gesellschaft auf sie zukommen.

Die Befragungsergebnisse der Bremer Studie<sup>8</sup> „Young is Beautiful“ kommt sogar zu dem Ergebnis, dass die Mehrzahl der 14-25jährigen heute mit sehr großer Sorge in die Zukunft sieht. 42 % Optimisten stehen 58 % Pessimisten gegenüber. Für junge Menschen, die eine eher ‚düstere‘ Zukunftsperspektive haben, sei diese nicht nur vorübergehend, sondern bedeute vielmehr, dass das gesamte Lebensgefühl und Wohlbefinden längerfristig getrübt sind. So leiden diese jungen Menschen mit ihren Zukunftssorgen nicht ‚nur‘ unter Erschöpfung, Stress, Einsamkeit oder Mutlosigkeit, sondern erkranken auch häufiger.

Die Erfahrungen der Arbeit in den Erziehungsberatungsstellen machten deutlich, dass diese jungen Menschen sich in der Regel nicht von sich aus Hilfe holen, sondern dann vom Schulpsychologen geschickt oder von den Eltern ‚im Schlepptau‘ bei uns in der Beratungsstelle landeten. Wie könnte man es jedoch erreichen, dass diese jungen Menschen sich bereits beim Entstehen von Problemen, bevor sich Sachverhalte chronifiziert haben, Beratung holen? Könnte eine Beratung im Internet dies leisten?

## *3. Projekterfahrungen*

Bevor das Projekt, mit dem wir dies untersuchen wollten, am 1.7. 2000 starten konnte, waren eineinhalb Jahre Vorarbeit nötig. In einer Probe-

---

<sup>6</sup> K. Hurrelmann, Vortrag gehalten auf dem 24. Bundesdrogenkongress in Leipzig, 7.-9. Mai 2001.

<sup>7</sup> <http://www.shell-jugend2000.de/html/presseinfo.htm>.

<sup>8</sup> <http://www-old.uni-bremen.de/campus/pressestelle/altpress/99-64.html>.

phase (seit Dezember 1998) wurden von einigen MitarbeiterInnen der Beratungsstellen ehrenamtlich wöchentlich bis zu zehn psychologische Beratungstermine realisiert. Die Nachfrage nach Terminen wurde schnell sehr viel größer. Diese Erfahrungen machten deutlich, dass eine große Nachfrage nach qualifizierten psychologischen und sozialpädagogischen Beratungsangeboten im Internet besteht und diese jungen Menschen von uns auch erreicht werden können.

Real zeigte es sich dann auch in den Beratungsanlässen der Onlineberatung unseres Projektes, dass junge Menschen bei uns Rat suchen, weil sie sich vereinsamt, deprimiert, ängstlich fühlen, häufig selbstmordgefährdet sind und auch nach außen hin häufig niemandem zeigen wollen, wie es ihnen eigentlich geht. Die meisten gaben an, noch mit keinem Menschen über ihre Probleme gesprochen zu haben.

Insgesamt 78 % Prozent der Ratsuchenden kontaktierten uns bisher per Internet zum Thema ‚junger Mensch‘. 66 % als junge Menschen und 12 % als Eltern oder Erziehungsberechtigte von Kindern und Jugendlichen.

Die Internet-Beratung wurde im ersten Projektjahr (Halbjahr 2000/Halbjahr 2001) durch ProjektmitarbeiterInnen aus den Beratungsstellen von Beratung & Lebenshilfe e.V. im Umfang von insgesamt 1,5 Stellen angeboten und realisiert. Im Team der Beratungsstellen finden in der wöchentlichen Teamsitzung regelmäßige Fallbesprechungen zu den aktuell bearbeiteten Beratungsprozessen statt. Diese fachliche Anbindung der ProjektmitarbeiterInnen an die Teams der Beratungsstellen sichert die Qualität der Arbeit und ist eine Voraussetzung für die Einhaltung der fachlichen Standards.

Der Bedarf nach Hilfe im Internet, wird auch durch das Auftauchen von Newsgroups und Selbsthilfegruppen unterschiedlichster Art im Internet deutlich. Unter Newsgroups, die auch Diskussionsgruppen oder Foren genannt werden, handelt es sich um eine Art Onlinezeitungen in denen jeder zu einem ihm interessant erscheinenden Thema einen Beitrag veröffentlichen kann. Auch auf der Beratungsplattform von „das-beratungsnetz.de“ laden Themenbereiche wie z.B. Mädchen/Frauen, Familie und Jugendliche zur Diskussion ein. Doch auch im Bereich der Foren ist der Wildwuchs groß, so gab es beispielsweise großes Aufsehen, als jüngst diverse Zeitungsartikel<sup>9</sup> und Experten auf das Problem der sogenannten Suizidforen im Internet aufmerksam machten. In diesen treffen sich Gleichgesinnte zum Austausch, können Heranwachsende sich jedoch auch Anleitungen zum Selbstmord und Bestellformulare für tödliche Medikamente besorgen. Die Beratung im Internet für junge Menschen sieht dort so aus, dass es ihnen genau erläutert wird, welche Selbstmordmethode welche Vor- und Nachteile hat, welche Methode am sichersten zum Erfolg führt und wo man sich entsprechendes Zubehör besorgen kann. Fachleute registrierten mehrere versuchte und vollendete Suizide junger Menschen, die über das Internet organisiert und angekündigt wurden.

Die Meinungen zu der Existenz der Suizidforen sind unterschiedlich. Endlich haben diese jungen Leute bei ihrer Suche nach Identität und

---

<sup>9</sup> <http://www.spiegel.de/druckversion/0,1588,119302,0.html>.

Gleichgesinnten die Chance, sich offen und ehrlich über ihre Suizidgedanken mit Gleichgesinnten auszutauschen. Schließlich hat doch so mancher in seiner Jugendphase schon mal an Selbstmord gedacht, so die eine Seite. Als gefährlich stuft die andere Seite die Existenz der Suizidforen ein: Jugendliche können beim Surfen im Internet durch Zufall auf diese Seiten gelangen, fühlen sich angesprochen von den coolen Sprüchen und bleiben dann oft dort hängen, auch wenn ihre suizidale Stimmungslage nur vorübergehend ist<sup>10</sup>. Sie leben dann weiter in dieser virtuellen Welt und ziehen sich aus der realen Welt zurück. Der Psychiater *Thomas Bronisch*<sup>11</sup>, einer der wenigen deutschen Experten, die den Todestrend im Netz bislang wahr- und ernst genommen haben, rechnet sogar damit, dass die Suizidforen eine bedrohliche Entwicklung darstellen, auf die man reagieren muss, da nach seiner Meinung sogar eine Suizid-Epidemie dadurch entstehen könnte. Parallelen mit dem Sog der Suizid-Welle nach dem Buch von *Johann Wolfgang Goethe* „Die Leiden des jungen Werther“ vor 227 Jahren werden gezogen.

Auf Nachfrage des Ministeriums für Bildung Jugend und Sport in Brandenburg, hinsichtlich der Suizidforen im Internet, haben wir uns auch im Rahmen unseres Projektes mit diesem Thema beschäftigt, indem wir uns anonym in Suizidforen einloggten und zu Jugendlichen Kontakt aufnahmen. Unsere Erfahrungen, zeigten, dass es viele Jugendliche gibt, die versehentlich auf der Suche nach Hilfe in einem der vielen Suizidforen gelandet waren. Unser Angebot der professionellen Hilfe an sie, d.h. bei uns einen Chattermin unter [www.das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de) zu belegen, wurde von einzelnen jungen Menschen angenommen.

Der Bedarf an Onlineberatung ist sehr groß. Diese neuen Wege sind gefragt und wichtig um junge Menschen auch dort abzuholen, wohin sie sich verirrt haben.

#### 4. Chancen der Internetberatung

Die Chancen der Onlineberatung für junge Menschen sind vielfältig. „Jeder junge Mensch hat ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit.“ So heißt es im Kinder und Jugendhilfegesetz (KJHG) §1 (1). Diesem Grundsatz des KJHG und auch der Prämisse des KJHG insgesamt: Prävention vor Intervention, fühlen wir uns mit unserem neuen Angebot der psychologischen und sozialpädagogischen Beratung im Internet auch verpflichtet. Jeder junge Mensch soll die Chance haben, entsprechend seinen Möglichkeiten niedrigschwellige, anonyme und kostenlose Beratung zu bekommen.

Wir entwickelten ein Konzept, in dem die folgende Zielstellung des Projekts formuliert wurde: Internet-Beratung dient der psychologischen,

---

<sup>10</sup> [Suizidforenmaster Martin. http://www.spiegel.de/druckversion/o.1588.119302.o.html](http://www.spiegel.de/druckversion/o.1588.119302.o.html).

<sup>11</sup> Max-Planck-Institut für Psychiatrie in München.

sozialen und sozialpädagogischen Beratung junger Menschen und deren Familien mit individuellen, zwischenmenschlichen, familiären oder sozialen Sorgen und Problemen. Mit diesem Angebot soll der Versorgungsgrad mit folgenden hauptsächlich im KJHG verankerten Beratungsleistungen verbessert werden:

*a) Individuelle Erziehungs- und Familienberatung:*

- Erziehungs- und Familienberatung,
- Beratung von Eltern<sup>12</sup> zur Entwicklung/ zum Verhalten von Kindern,
- Beratung Alleinsorgeberechtigter,
- Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung- und Scheidung,
- individuelle psychologische Beratung bei verschiedensten Problemlagen einzelner und der Familie,
- Information über und Vermittlung von weiterführenden Hilfen nach KJHG.

*b) Jugendberatung:*

- ‚Teenagersprechstunde‘ zu sexualpädagogischen Themen (Pubertät, erste Liebe, Sexualität, Verhütung usw.),
- Beratung zu jugendspezifischen Fragen (Identitätsfindung, Gleichaltrigengruppen, Probleme mit den Eltern, Ablösung von zu Hause, Berufswahl usw.),
- individuelle Beratung bei Problemen im politischen oder religiösen Bereich (extremistische Jugendgruppen, Sekten usw.)
- psychologische Beratung (erste Anlaufstelle) bei sexuellem Mißbrauch, Gewalt, Suchtverhalten,
- Beratung in Fragen des Kinder- und Jugendschutzes.

*c) Soziale Beratung:*

- individuelle soziale Beratung in besonderen Problemlagen (Jugendarbeitslosigkeit, Schulden, finanzielle Krisen usw.),
- soziale Schwangerschaftsberatung.

Psychologische und sozialpädagogische Internet- Beratung ist für alle Kinder, Jugendlichen und Eltern, die Zugang zu einem Internetanschluß haben, verfügbar. Zielgruppe sind – wegen des jugendspezifischen Nutzerprofils des Mediums Internet – insbesondere junge Menschen, die einen Leistungsanspruch nach dem KJHG haben:

- Ratsuchende, die aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu sozialen Gruppen einem besonderen sozialen Gruppendruck unterliegen, der sie zunächst hindert, ein nicht-anonymes, regionales Beratungsangebot wahrzunehmen (Jugendliche in Gleichaltrigen-Gruppen, Jugendliche in rechtsradikalen Vereinigungen, Straftäter usw.)
- Ratsuchende, welche (aus Angst, Scham – z.B. bei sexuellem Mißbrauch usw.) die Anonymität und Distanz brauchen, um sich mit den persönlichen Fragen einer Fachperson anvertrauen zu können,

---

<sup>12</sup> Und auch anderen Erziehungsberechtigten, wie z.B. Pflegeeltern.

- Ratsuchende, die infolge körperlicher Behinderung herkömmliche Formen der Beratung nicht in Anspruch nehmen können (z.B. chronisch Kranke, schwer Gehbehinderte)

- Ratsuchende, für die auf Grund ihres derzeitigen Aufenthaltsortes eine herkömmliche Beratung nicht zugänglich ist (z.B. Gefangene, Jugendliche in ländlichen oder abgelegenen Regionen),

- Ratsuchende, die Schwierigkeiten haben, zu den Öffnungszeiten der herkömmlichen Beratungseinrichtungen regelmäßige Beratung in Anspruch zu nehmen (Internatsschüler, alleinerziehende Eltern, Schichtarbeiter, ‚Workoholics‘) und daher insbesondere die zeitliche Flexibilität schätzen,

- Ratsuchende, die zu einer klar definierten Frage eine kompetente psychologische/ sozialpädagogische Beratung wünschen und aus verschiedenen Gründen den Aufwand scheuen, sich deswegen in einer psychologischen Praxis oder bei einer Beratungsstelle anzumelden,

- Ratsuchende, die eine Beratung oder Psychotherapie abgeschlossen haben und nur noch gelegentlich einen Austausch mit einem Berater suchen,

- Ratsuchende, welche grundsätzlich lieber schreiben als Probleme mündlich darzulegen, die ungestört und unbeobachtet die eigenen persönlichen Probleme schriftlich ausformulieren und sich dann in Ruhe mit den Antwortschreibern des Beraters auseinandersetzen wollen.

Darüber hinaus bietet sich (wegen der fachlichen Vertrautheit des Beraters mit dem Medium) die Internet-Beratung als erste Hilfeform besonders für alle diejenigen Ratsuchenden an, die inhaltlich mit dem Medium ‚Internet‘ zusammenhängende Problematiken bearbeiten wollen:

- Leiden an zu häufiger Inanspruchnahme des Mediums Internet (Internetsucht),

- Leiden an Erfahrungen mit bestimmten Inhalten (z. B. pornografische oder illegale)

- Leiden an im Internet praktizierten oder erlebten Kommunikationsformen (z.B. falsche Chat- Identität, E-Mail- Belästigung).

Für dieses niedrigschwellige Angebot, das an den Bedürfnissen junger Menschen orientiert ist, ist es wichtig, dass der Zugang zur Internetberatung sowohl per Chat (Unterhaltung über Tastatur und Bildschirm) als auch per E-Mail (elektronische Post) erfolgen kann. Zudem ist die ‚Internetberatungsstelle‘ im Prinzip, durch die Möglichkeit der Beratung per E-Mail, jederzeit ‚geöffnet‘, und bei Benutzungsmöglichkeit eines internetfähigen Computers ist sie für jeden jederzeit zugänglich. Die Beratung ist, abgesehen von den Telefonkosten, für den Ratsuchenden kostenfrei. Annähernd täglich, sowohl vormittags als auch nachmittags und abends, werden Beratungstermine angeboten. Insgesamt stehen den jungen Menschen monatlich zwischen 80 und 110 Termine à 50 Minuten im Internet zur Verfügung. Mitunter erfolgt auch am Wochenende ein Terminangebot. Die Anmeldezeiten sind sehr kurz, da jeweils ca. alle zwei Tage neue Termine im Internet angeboten werden. Dieses kommt der jugendlichen Spontaneität und ihren häufig akuten Konflikte entgegen.

In der Adoleszenz haben junge Menschen schwierige Entwicklungs-

aufgaben, wie die Entwicklung von Identität und Selbstwertgefühl, Individualität und Autonomie zu meistern. Vielfach geraten sie dabei in eine Krise. Onlineberatung kann dazu beitragen, Jugendliche in diesem Prozess zu unterstützen, indem sich beispielsweise die konkrete Gestaltung des Beratungsprozesses ganz individuell nach den persönlichen Anliegen und speziellen Kommunikationsbedürfnissen der Ratsuchenden richtet. Dafür stehen den Ratsuchenden diverse Zugangsformen zur Verfügung.

### *5. Online-Beratung via Chat*

In einem Chatraum haben Berater und Ratsuchende ‚unter vier Augen‘ die Möglichkeit, sich textbasiert zu unterhalten. Die geschriebene Sprache beider Beteiligten wird unmittelbar auf beiden Bildschirmen sichtbar gemacht und ermöglicht somit eine nahezu zeitgleiche Kommunikation. Dritte haben aufgrund der Datenverschlüsselung keinen Zugang zu den übermittelten Daten. Die Chatgespräche werden nicht gespeichert. Eine Identifikation der Ratsuchenden ist nicht möglich. Die Chatgespräche können auf drei verschiedenen Wegen zustande kommen:

– Chat-Gespräch nach vorheriger Terminvereinbarung: Ausgehend von der Homepage von Beratung & Lebenshilfe e.V. [www.beratung-lebenshilfe.de](http://www.beratung-lebenshilfe.de) haben die Ratsuchenden die Möglichkeit, sich bei gewünschter Beratung per Chat über einen Link zu dem kommerziellen Server [www.das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de) weiterleiten zu lassen. Der Server stellt derzeit kostenlos seine Plattform für Beratungsangebote zur Verfügung. Dort kann der Klient unter ‚zum Termin‘ und unter ‚mehr Termine‘, wenn gewünscht auch anonym (mit selbst gewähltem Alias-Namen), und unter Angabe eines selbst gewählten Kennwortes, einen Termin belegen. Zur entsprechenden Zeit loggt der Klient sich mit seinem Namen und Kennwort wieder ein und unterhält sich ‚unter vier Augen‘ mit dem Berater.

– Chat-Gespräch nach Kontaktaufnahme im ‚Wartezimmer‘: Im ‚Wartezimmer‘ des Beratungsanbieters können mehrere Ratsuchende (unter einem anonymen Aliasnamen), zunächst probenhalber, einen ersten Kontakt zu Beratern aufnehmen bzw. sich auch untereinander unterhalten. Der Berater hat die Möglichkeit, einzelne Ratsuchende direkt anzuschreiben und zu einem Zweiergespräch in den separaten Beratungsraum einzulassen bzw. bei Bedarf mit ihnen einen Termin zu vereinbaren oder seine E-Mail- Adresse anzugeben.

– Chat-Gespräch nach vorherigem E-Mail-Kontakt: Kinder, Jugendliche oder Eltern können sich via E-Mail an die Beratungseinrichtung [EB-SPankow@t-online.de](mailto:EB-SPankow@t-online.de) oder an die zentrale E-Mail- Adresse [email-Beratung@web.de](mailto:email-Beratung@web.de) wenden. Zu einem späteren Zeitpunkt vereinbaren Berater und Ratsuchender dann via E-Mail ein Gespräch im Chat-Raum, um bestimmte Probleme interaktiv bearbeiten zu können.

Chat-Beratungen führten in unserem Projekt auch häufig zu Chatfolgekontakten. Häufig erfolgten Folgekontakte dann auch per E-Mail, da dort komplexere Probleme auch noch einmal in Ruhe und umfassend dargestellt werden konnten.

Auffällig war bei den Beratungen per Chat, dass man sehr schnell ‚zur Sache‘ kam, sich sehr schnell eine Beziehung aufbaute. Eine ‚Aufwärmphase‘ wie bei herkömmlichen Beratungsprozessen war in der Regel nicht nötig. Nach einem einleitenden Satz, wie z. B. ‚Ich bin Frank, 36, Psychologe und wer bist Du, wenn ich fragen darf?‘, nannten die meisten ihren richtigen Vornamen und damit auch das Geschlecht und auch ihr Alter. Der zweite Satz ‚Wie kann ich dir helfen?‘ führte dann meist sofort direkt zu dem jeweiligen konkreten Anliegen, was in typischen Fallbeispielen noch einmal verdeutlicht werden soll:

*Beraterin:* Hallo guten Morgen, ich bin Anke, 39, Psychologin, und wer bist du, wenn ich fragen darf?

*Girl*<sup>13</sup>: Ich heiße eigentlich Britta<sup>14</sup> und bin 20.

*Beraterin:* Wie kann ich Dir helfen?

*Girl:* Ich hab da mal eine Frage bzgl. der Suche nach einer Therapeutin, fühle mich völlig erschlagen in den gelben Seiten.

*Beraterin:* Nach was suchst du denn genau?

*Girl:* Ich habe seit langem solche Angstanfälle und will so nicht mehr, ich habe auch schon einiges allein ausprobiert, aber das funktioniert nicht, nun möchte ich gerne eine Therapie machen, aber mir sagen die vielen Bezeichnungen alle nichts und ich weiß nicht, was für mich das richtige wäre.

oder:

*Berater:* Wie kann ich dir helfen?

*Sony:* Ich weiß gar nicht, wo ich anfangen soll.

*Berater:* Fang doch einfach irgendwo an.

*Sony:* Ich verletze mich seit vier Jahren.

*Berater:* Wie verletzt du dich?

*Sony:* Ich ritze, kratze oder brenne mich, reiße mir manchmal die Haare raus oder schlage gegen die Wand.

*Berater:* Bekommst du schon irgendwo Hilfe, d.h. gehst du irgendwo zur Therapie oder Beratung?

*Sony:* Nein, keiner weiß bisher etwas davon, und ich möchte es auch niemandem erzählen, das ist mir sehr peinlich alles, so wenn mich keiner sieht, kann ich das so sagen ...

oder:

*Beraterin:* Wie kann ich Dir helfen?

*Solitär:* Ich will nicht mehr leben, es ist soviel in meinem Kopf und doch so leer, und ich bin zu feige für eine Therapie

oder:

*Beraterin:* Wie kann ich dir helfen?

*Max:* Ich weiss nicht ob mir noch einer helfen kann, meine Freundin will sich umbringen, und eigentlich wollten wir es zusammen machen ... nun weiss ich nicht mehr ...

oder:

---

<sup>13</sup> Sämtliche Nicknamen, Namen und Altersangaben wurden anonymisiert.

<sup>14</sup> Alle Namen wurden anonymisiert.

*Berater:* Wie kann ich Dir helfen?

*Lina:* Mein Arzt sagt ich habe eine Borderlinerkrankung, ich soll in eine Klinik, jetzt habe ich Angst ... die Behandlung soll lange dauern ... was machen die da mit mir? ...

## 6. E-Mail-Beratung

Ratsuchende schicken ausgehend von der Homepage von Beratung & Lebenshilfe e.V. [www.beratung-lebenshilfe.de](http://www.beratung-lebenshilfe.de) durch Anklicken der E-Mail-Adresse [EBSPankow@t-online.de](mailto:EBSPankow@t-online.de) eine E-Mail mit der Schilderung ihres Problems direkt an die Beratungseinrichtung. Alternativ existiert eine zweite E-Mail-Adresse, [email-Beratung@web.de](mailto:email-Beratung@web.de), die u. a. in Faltblättern und Zeitschriften publiziert ist. Eintreffende E-Mails werden montags bis freitags in der Reihenfolge ihres Einganges durch den MitarbeiterIn des betreffenden Beratungsgebietes und in der Regel innerhalb von zwei Arbeitstagen bearbeitet. Bei längeren Reaktionszeiten werden Ratsuchende vorab informiert. Im Anschluß an eine Online-Beratung im Chat haben die Ratsuchenden die Möglichkeit, eine längere Beratung per E-Mail in Anspruch zu nehmen. Auf diese Weise kann ein Wechsel der Berater vermieden werden, so dass sich Kontinuität im Beratungsprozess entwickeln kann.

Die Verläufe der E-Mail-Beratungen waren durch eine große zeitliche Unterschiedlichkeit gekennzeichnet. Neben einfachen Beratungen, bei denen der Kontakt nach einer einmaligen Information bzw. Weiterverweisung an andere Stellen beendet war, gab es auch Beratungsverläufe, bei denen Klienten über mehrere Wochen oder auch Monate von uns begleitet/beraten wurden. Diese länger andauernden Beratungsverläufe lassen sich noch einmal hinsichtlich der Beratungsfrequenz aufschlüsseln. Einige Klienten wurden von uns bei akutem Krisenbedarf (z. B. Suizidalität, akuter Angstproblematik) mehrmals wöchentlich und zum Teil sogar mehrmals täglich begleitet, andere Klienten hingegen meldeten sich beispielsweise nach ca. ein bis zwei Wochen wieder bei uns (z. B. Trauerberatung).

Neben der Art der Kontaktaufnahme (E-Mail oder Chat) durch den Ratsuchenden wurde die Beratungsform vor allem auch durch die Art und das Ausmaß der Fragen, die Häufigkeit des Kontaktes, die Motivation, sowie durch den Umfang der bereits vorhandenen Fertigkeiten beim Erkennen und Lösen von Problemen bestimmt.

Die folgenden Beispiele geben einen Einblick in die Unterschiedlichkeit der E-Mail-Anfragen junger Menschen:

Miriam<sup>15</sup> 16 Jahre:

Mein Vater ist ein Tyrann! Was kann ich dagegen tun? Er ist machtbesessen und gewalttätig. Wenn er Morddrohungen ausspricht, kann ich doch nicht einfach wegsehen? Bitte helft mir ...

---

<sup>15</sup> Alle Namen und Angaben wurden anonymisiert.

Markus 17 Jahre:

... ich weiss nicht, was ich machen soll, ich bin ein Weichling, sagt mein Vater, ich darf als Mann nicht weinen, und ich traue mich nicht, mit jemandem zu reden ... keiner weiss, wie es in mir wirklich aussieht. Meine Mutter ist Alkoholikerin ... den Ausbildungsplatz, den ich wollte habe ich nicht bekommen, es ist alles so hoffnungslos, ich weiss nicht mehr weiter ...

Lisa 16 Jahre:

Hallo, ich habe ein paar Probleme mit mir selbst und habe wieder angefangen mich selbst zu verletzen. Könnt ihr mir Tipps geben, wie ich damit wieder aufhören kann? Ich komme einfach grad nicht klar. Danke

Luisa 17 Jahre:

Ich bin zwar schon seit einem Jahr in Therapie, aber es hilft mir nicht, ich bin immer noch krankhaft eifersüchtig, ich hab immer noch keine Lust zu leben, ich schneide mich noch immer auf, und ich grenze mich selbst aus. Ich bin mir selbst nichts wert, und ich hab keinen, mit dem ich reden kann. Ich habe oft Angst vor vielen Sachen, aber keiner versteht mich. Leute denken, ich bin verrückt, wenn ich ihnen erzähle, wie ich denke, und bekommen Angst. Außen hin zeige ich mich aber ganz normal, nur wenige wissen, was ich durchlebe, Tag für Tag. Bitte schreibt mir schnell .

Michaela 16 Jahre:

Habe Probleme mein Leben zu bewältigen; keine Zukunftsperspektive, Ängste, Selbstzweifel, Suizidgedanken; traue mich nicht einen Arzt aufzusuchen, da ich damit schon mehrmals schlechte Erfahrungen gemacht habe (ich wurde nicht ernst genommen). Ich weiß nicht mehr weiter, bin nur noch am Heulen. Ich habe im Moment einen ziemlichen Haufen Probleme ... Ich weiss auch nicht; ob ich hier damit halbwegs richtig liege, aber es ist halt ein Strohalm ...

Markus 20 Jahre

Ich hoffe ihr könnt mir irgendwie Rat geben, ich bin zwanzig Jahre und hatte noch nie sexuellen Kontakt zu einer Frau. Was kann ich anstellen, damit sich das ändert ...

Anna 17 Jahre:

Ich weiß gar nicht mehr, was ich machen soll. Am liebsten würde ich mit jedem über das schlimme Ereignis reden und mir tausendmal die schrecklichen Bilder ansehen – aber ich kann es einfach nicht mehr. Ich habe jeden Tag stundenlang Fernsehen geschaut, die ganzen Sondersendungen bis zum Ende gesehen. Aber jetzt kann ich nicht mehr. Ich hab nur noch das eine im Kopf. Die Welt sieht für mich plötzlich so anders aus. Ich komme mir vor, als ob schon Krieg ist. Ich traue mich nicht raus, ich habe auch Angst den Fernseher abzuschalten, weil ich nichts verpassen will. Ich muß doch wissen, was los ist, und wie sieht es denn aus, wenn ich einfach abschalte? Darf ich das? Was darf ich überhaupt? Was muß ich tun? ... Ich habe immer wieder die Bilder vor mir, auch die von den Palästinensern, die jubeln. Ich verstehe nicht, wie man so was machen kann. Sind das noch ! Menschen?? Was sind das für Wesen?? Ich hab solch große Angst vor einem Krieg!! Ich bin doch noch so jung, habe gerade meine Schule abgeschlossen und eine Ausbildung angefangen. Ich habe eine tolle Familie und super Freunde. Ich will das alles nicht verlieren. Nicht mein Leben, das rundherum eigentlich so schön ist. Ich konnte mein Leben bisher nie schätzen, aber jetzt weiß ich, was ich habe. Ich will nicht, dass mir das weggenommen wird. Was soll ich nur machen?? Ich möchte auch wieder an etwas anderes denken können. Wie kann ich mich ablen-

ken? Was kann ich tun? Gibt es überhaupt etwas, das man tun kann? Ich will nicht mehr gefangen sein in meinen Gedanken und in den ganzen schrecklichen Dingen.

Marita 15 Jahre

Meine beste Freundin ist bei einem Unfall gestorben. Ich bin so traurig, keiner redet richtig mit mir, keiner weiß, wie sehr sie mir fehlt. Meine Eltern arbeiten den ganzen Tag, und ich bin so viel allein. ... Manchmal denke ich das macht alles keinen Sinn mehr. ... ich hoffe ich bekomme eine Antwort.

In der Pubertät versuchen viele Jugendliche sich von ihren Eltern zu lösen, ihre eigene Identität, ihren eigenen Weg zu finden. Geschehen in dieser Phase Ereignisse, die einen jungen Menschen überfordern (z.B. ein Trauerfall, eine suizidale Freundin, eigene Suizidintendenzen), dann haben Erwachsene, auch Eltern, oft keine Chance an die jungen Menschen heranzukommen. Hier kann die Onlineberatung greifen, indem sie jungen Menschen ein anonymes, niedrigschwelliges Beratungsangebot von professionellen Beratern anbieten kann. Es zeigte sich, dass junge Menschen diese Chance nutzten.

In einem Jahr wandten sich insgesamt 959 Ratsuchende an uns, davon kontaktierten uns 812 per Chat, zumeist per Terminbelegung, und 147 Klienten wandten sich per E-Mail an uns. Dabei wurden insgesamt 497 E-Mails von uns bearbeitet. Eine bearbeitete E-Mail bedeutet, dass wir eine E-Mail erhalten haben und diese von uns beantwortet wurde. Die Bearbeitungszeit einer E-Mail kann sich dabei je nach Schwierigkeitsgrad und Länge der E-Mail zwischen ein bis drei Stunden bewegen. 66 % der Ratsuchenden waren junge Menschen unter 27 Jahren.

Es zeigte sich, dass die Zuverlässigkeit der Klienten hinsichtlich der Wahrnehmung der Termine sehr hoch war. Nur ca. 10 % der Ratsuchenden nahmen ihren belegten Termin nicht in Anspruch. Diese Leerzeiten konnten jedoch von uns dazu verwendet werden, dringende Anfragen von Ratsuchenden im Wartezimmer zu beantworten.

Die größte Nachfrage zeigte sich im ersten Projektjahr in den Bereichen Selbstmordgedanken/-absichten (163), allgemeine Beziehungs- und Partnerschaftsprobleme (141), selbstverletzendes Verhalten (117), Ängste und reaktive Depressionen (103) sowie bei Problemen mit Trennung/ Scheidung, Erziehungsproblemen und Problemen mit Einsamkeit, mit jeweils 52 Beratungsanlässen. Diese acht Bereiche machten bereits 57 % aller Beratungsanlässe aus. Angestrebt wurde eine Einfachnennung bei den Beratungsanlässen, bei schwer trennbaren Anlässen gab es eine Mehrfachnennung (bis zu max. 3).

Beratungsanlässe: 1.7. 2000 bis 1.7. 2001  
(geordnet nach der Häufigkeit des Auftretens) insgesamt:

1. Selbstmordgedanken /-absichten	163
2. Allgemeine Beziehungs- und Partnerschaftsprobleme	141
3. Probleme mit selbstverletzendem Verhalten (SSV)	117
4. Probleme mit Ängsten / reaktiven Depressionen	103
5. Fragen zur Erziehung	52

5. Problemen mit Trennung/ Scheidung	52
5. Problemen mit Einsamkeit /Vereinsamung	52
6. Suche nach Sinn und Orientierung	51
6. Probleme bei Arbeit /Schule /Ausbildung	51
7. Bewältigungsprobleme Thema: Sterben/Tod/Trauer	43
7. Sexueller Missbrauch	43
8. Essprobleme	41
9. Probleme mit Sucht/ Abhängigkeit (stofflich)	38
9. Probleme mit Therapeuten/Therapie	38
10. Information zu Beratung und Therapie gewünscht	29
11. Probleme mit der Sexualität	25
12. Probleme mit/ durch Gewalt	20
12. Probleme durch Beeinträchtigung bei organischen Erkrankungen	20
13. Probleme durch Mobbing	16
13. Probleme in der Familie /Verwandtschaft	16
14. Probleme durch Psychotische Störungen	15
15. Fragen zur Schwangerschaft	13
16. Probleme mit Freunden, Nachbarn, Kollegen [BAT]	11
17. Problem mit Internetsucht	8
18. Fragen zu Geld/Wirtschaftliche Fragen/Schulden	7
19. Probleme durch Psychosomatische Störungen	6
20. Scherz/Testgespräche	5
21. Schweigechatter	2
22. Probleme mit Wohnung/Freizeit	3

Es muss noch angemerkt werden, dass die Einordnung der Beratungsanlässe zumeist nicht die gesamte Problematik der Klienten widerspiegeln kann. Während beispielsweise allgemeine Beziehungsprobleme für die Ratsuchenden offensichtlich und direkter Anlass war, sich an uns zu wenden, konnten tieferliegende Problematiken von diesen in der Regel nicht thematisiert bzw. von uns in dieser relativ kurzen Kontaktzeit pro Klient nicht erfaßt werden.

Viele kritische Anfragen und Vorurteile gibt es hinsichtlich der Ausdrucksweise von jungem Menschen. ‚Können sich denn junge Leute heute überhaupt noch schriftlich ausdrücken?‘, so wurde ich häufig gefragt.

Unsere Erfahrung zeigen: sie können es. In der Internetberatung wurde deutlich, dass schriftbasierte Kommunikation, bei den Jugendlichen und jungen Menschen tatsächlich ‚in‘ ist und gerne genutzt wird. Gerne genutzt wurden auch die sogenannten Emoticons. Emoticon ist ein Kunstwort, aus Emotional und Icon (Bildsymbol) was wörtlich bedeutet: Symbol, das Gefühle ausdrückt, z.B. bedeutet: -) ‚Freude‘ oder :-( bedeutet ‚traurig‘. Diese webspezifischen Botschaften, sowie die Wortwahl oder die Reaktionszeit beim Beantworten der E-Mails dienen als zusätzliche Informationen bei der Beratung, da ja ansonsten nonverbale visuelle und akustische Signale wie Blickkontakt und Stimme, wie sie in ‚face to face Beratungen‘ vorkommen, fehlen.

Es gibt also eine eigene Sprache im Internet und auch eine eigene Jugendsprache, was das Auftauchen von Lexika zur Jugendsprache deutlich werden läßt. Schon seit fünf Jahrhunderten – schreibt *Ehmann*<sup>16</sup> in seinem Lexikon zur Jugendsprache – ist Jugendsprache als linguistisches Phänomen für den deutschen Sprachgebrauch empirisch belegt.

Es zeigte sich, dass Ratsuchende in diesem textbasierten Beratungsprozess lernten, ihre Gefühle, inneren Widersprüche und ihr Befinden in Worte zu kleiden. Dies allein förderte schon den Prozeß des Erkennens und Verstehens und erzeugte auch das erleichternde Gefühl, dass ein Problem (wenigstens) in Worten faßbar war (Kontrollüberzeugung).

Einige Ratsuchende sprachen dieses Thema auch von sich aus an, indem sie darauf hinwiesen, dass man nicht auf Rechtschreibfehler und Ausdruck achten solle, sondern es ihnen gerade möglich sei, ihre Gefühle zu Papier zu bringen, und dass das auch in diesem Moment für sie das Entscheidende war. So konnten beispielsweise junge Menschen mit Scham besetzte Themen wie Vergewaltigungs- und Gewalterlebnisse schriftlich ausdrücken.

Eine besondere Bedeutung scheint die Möglichkeit per Internet zu kommunizieren für Klienten mit Selbstmordgedanken oder selbstverletzendem Verhalten zu haben. Sie gehören in der Regel nicht zu denjenigen, die von sich aus traditionelle Beratung in Anspruch nehmen. Für viele von ihnen war es sogar zuviel, sich mit ihrer Stimme an Krisenberatungen per Telefon zu wenden. Dass sich diese Art Klientel nun per Internet verstärkt Hilfe holte, hängt vermutlich damit zusammen, dass die Ratsuchende Person bei der Internet-Beratung subjektiv jederzeit die Kontrolle über das Beratungsgeschehen behalten konnte und den Kontakt jederzeit selbstbestimmt abbrechen und wieder aufnehmen konnte. Somit konnte selbstständig Nähe und Distanz reguliert werden.

## 7. Grenzen der Internetberatung

Die erste große Hürde bei der Internetberatung stellt die Technik dar. „Psychologische und sozialpädagogische Internet-Beratung ist für alle Kinder, Jugendlichen und Eltern, die Zugang zu einem Internetanschluß haben, verfügbar“, so hieß es bereits in unserem ersten Projektantrag. Mittlerweile ist jedoch die Ausstattungsquote der Haushalte mit Computern und Internetzugang sehr hoch, 28,6 % der Erwachsenen haben einen Onlinezugang<sup>17</sup>. Hinzu kommen Internetzugänge für junge Menschen in Initiativen wie ‚Schulen ans Netz‘.

Die technische Plattform von [www.das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de) die wir für unser Projekt nutzen können, ist ausgereift und praxiserprobt, so dass eine technisch störungsfreie Beratung gewährleistet ist. Jeder Berater ver-

---

<sup>16</sup> H. Ehmann, affengeil: Ein Lexikon der Jugendsprache, Beck'sche Reihe. München 1996.

<sup>17</sup> ARD/ZDF-Onlinestudie 2000: Gebrauchswert entscheidet über Internetnutzung.

fügt über einen eigenen virtuellen Beraterraum und eine eigene Dokumentationshilfe/Monitoring. Die BeraterInnen arbeiten eigenständig, d.h. die Terminvergabe, die interne Kommunikation der Mitarbeiter, die Darstellung der Einrichtung und ihrer Berater sind frei konfigurierbar. Die BeraterInnen können auch bei der inhaltlichen Redaktion des Beratungsnetzes mitwirken, wie beispielsweise Artikel schreiben, Forenbeiträge kommentieren.

Neben den technischen Grenzen gibt es inhaltliche. Entsprechend den von vornherein gesetzten Grenzen der Onlineberatung, dass sie eine Ergänzung und kein Ersatz für eine persönliche Beratung sein soll, wurde angestrebt, Klienten schnell und unbürokratisch den Zugang zu regionalen Beratungsangeboten zu erleichtern. Mit Hilfe online-abrufbarer Informationsdienste<sup>18</sup> und der Weitergabe dieser Informationen konnten Ratsuchende in regionale Beratungseinrichtungen oder Therapieangebote vermittelt werden bzw. bei Bedarf dabei begleitet werden, diesbezügliche Schwellenängste abzubauen. So wurde unsere Hilfe beispielsweise auch öfter dafür verwendet, um Erstgespräche vorzubereiten oder junge Menschen bis zu einer Person ihres Vertrauens vor Ort virtuell zu begleiten.

Eine Grenze bei der Beratung von Jugendlichen erlebten wir darin, dass junge Menschen sich nicht weiter vermitteln lassen wollten, obwohl eine Therapie oder anderweitige Beratung vor Ort angezeigt wäre. Eine andere Grenze setzten wir, indem wir nicht bereit waren, dem Wunsch von Jugendlichen zu entsprechen, für sie beim Therapeuten anzurufen und einen Termin für sie zu vermitteln. Im Rahmen unseres Projektes wurden wir auch von Institutionen auf das Thema Internetsucht angesprochen. Bisher gab es jedoch lediglich acht Ratsuchende, die sich mit diesem Anliegen an uns wandten.

## 8. Resümee

Die Onlineberatung verknüpft Elemente von Beratungsarbeit in der Erziehungs- und Familienberatung mit den Möglichkeiten des Internet. Die Erfahrungen des Projektes bisher zeigen, dass die Zielgruppe junger Mensch gerade mit der Onlineberatung erreicht werden kann. Es hat sich gezeigt, dass junge Menschen, die von sich aus keine herkömmlichen Beratungseinrichtungen aufsuchen würden, die Chance nutzen, sich online entsprechend ihren individuellen Kommunikationsbedürfnissen unbürokratisch und anonym professionell beraten zu lassen.

Junge Menschen sind auf ihrem Weg der Selbstfindung häufig nicht zu Gesprächen mit Erwachsenen bereit und suchen nach neuen Wegen. Dabei scheint offensichtlich die neue Subkultur Internet eine zunehmend größere Rolle zu spielen. Die Chance jungen Menschen auf diesem We-

---

<sup>18</sup> Wie z. B. [www.dajeb.de](http://www.dajeb.de) oder [www.psychotherapiesuche.de](http://www.psychotherapiesuche.de).

ge mit professionellen Beratungsangeboten zur Seite zu stehen, sollte genutzt werden<sup>19</sup>.

Dipl.-Psych. *Anke Culemann*, Beratung & Lebenshilfe e.V. Erziehungs- und Familienberatungsstelle Gransee; Baustraße 26, 16775 Gransee