

Urheberrechtliche Hinweise zur Nutzung Elektronischer Bachelor-Arbeiten

Die auf dem Dokumentenserver der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern (ZHB) gespeicherten und via Katalog IDS Luzern zugänglichen elektronischen Bachelor-Arbeiten der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit dienen ausschliesslich der wissenschaftlichen und persönlichen Information.

Die öffentlich zugänglichen Dokumente (einschliesslich damit zusammenhängender Daten) sind urheberrechtlich gemäss Urheberrechtsgesetz geschützt. Rechtsinhaber ist in der Regel¹ die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Der Benutzer ist für die Einhaltung der Vorschriften verantwortlich.

Die Nutzungsrechte sind:

- Sie dürfen dieses Werk vervielfältigen, verbreiten, mittels Link darauf verweisen. Nicht erlaubt ist hingegen das öffentlich zugänglich machen, z.B. dass Dritte berechtigt sind, über das Setzen eines Linkes hinaus die Bachelor-Arbeit auf der eigenen Homepage zu veröffentlichen (Online-Publikation).
- Namensnennung: Sie müssen den Namen des Autors/Rechteinhabers bzw. der Autorin/Rechteinhaberin in der von ihm/ihr festgelegten Weise nennen.
- Keine kommerzielle Nutzung. Alle Rechte zur kommerziellen Nutzung liegen bei der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, soweit sie von dieser nicht an den Autor bzw. die Autorin zurück übertragen wurden.
- Keine Bearbeitung. Dieses Werk darf nicht bearbeitet oder in anderer Weise verändert werden.

Allfällige abweichende oder zusätzliche Regelungen entnehmen Sie bitte dem urheberrechtlichen Hinweis in der Bachelor-Arbeit selbst. Sowohl die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit als auch die ZHB übernehmen keine Gewähr für Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit der publizierten Inhalte. Sie übernehmen keine Haftung für Schäden, welche sich aus der Verwendung der abgerufenen Informationen ergeben. Die Wiedergabe von Namen und Marken sowie die öffentlich zugänglich gemachten Dokumente berechtigen ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne des Wettbewerbs- und Markenrechts als frei zu betrachten sind und von jedermann genutzt werden können.

Luzern, 16. Juni 2010

Hochschule Luzern
Soziale Arbeit



Dr. Walter Schmid
Rektor

¹ Ausnahmsweise überträgt die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit das Urheberrecht an Studierende zurück. In diesem Fall ist der/die Studierende Rechtsinhaber/in.

Die Hochschule Luzern – Soziale Arbeit

empfiehlt diese Bachelor-Arbeit

besonders zur Lektüre!



onlineberatung@ jugendliche

Sozialarbeiterische Onlineberatung für Jugendliche-Überlegungen zu Kriterien und geeigneten Beratungskontexten aus lösungsorientierter Sichtweise

bachelorarbeit
hochschule luzern
soziale arbeit
studiengang sozialarbeit vz05

eliane gut

evi müller

linda wehrli

Bachelorarbeit
Ausbildungsgang Sozialarbeit
Kurs VZ 2005-2008

Eliane Gut, Evi Müller & Linda Wehrli

onlineberatung@jugendliche

Sozialarbeiterische Onlineberatung für Jugendliche – Überlegungen zu Kriterien und geeigneten Beratungskontexten aus lösungsorientierter Sichtweise

Diese Bachelorarbeit wurde eingereicht im August 2008 in 4 Exemplaren zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für Sozialarbeit.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

Reg. Nr.:

Vorwort der Schulleitung

Die Bachelorarbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelorarbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelorarbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialarbeiterinnen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2008

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Leitung Bachelor

Vorwort

Der Start der Arbeit war für uns im Speziellen eine herausfordernde Aufgabe. Als wir das Thema jedoch nach vielen spannenden und ausschweifenden Diskussionen endlich eingrenzten und konkretisierten, lief es meistens wie am Schnürchen. Die Gruppendynamik erlebten wir durchwegs als angenehm und wohlwollend, trotz Stimmungstiefs und Leistungsmüdigkeit. Diese Irritationen konnten wir aber jeweils schnell beheben. Wir möchten unseren Familien, Freunden und Freundinnen für die stete Unterstützung – Motivationsarbeit, Frust anhören, Gegenlesen – danken. Rahel Theiler danken wir herzlich für das akkurate Lektorat und Thomas Weins für die professionell geknipsten Fotos.

Abstract

Kommunikation stellt das zentrale Arbeitsinstrument der Sozialarbeit dar. Wie und womit kommuniziert wird, verändert sich in der Gesellschaft. Deshalb müssen sich Sozialarbeitende mit Alternativen zur Face-to-face-Beratung auseinandersetzen. Manuel Castells beschreibt, dass Netzwerke die neue soziale Struktur der Gesellschaften formen und die Kommunikationsnetzwerke des Internets den Mittelpunkt der Netzwerkgesellschaft bilden. Jugendliche reagieren auf diese Veränderungen im Sinne eines Seismographen. Um die Netzgeneration in ihrer Entwicklung unterstützen zu können, reflektiert die Sozialarbeit gesellschaftliche Veränderungen kritisch. Diese Arbeit zeigt auf, wie eine lösungsorientierte Onlineberatung von Sozialarbeitenden für Jugendliche aussieht. Dazu werden die Grundbedürfnisse nach Klaus Grawe und die Entwicklungsaufgaben nach Kitty Cassée herangezogen. Anhand des Phasenmodells nach Günter G. Bamberger, welches er in Anlehnung an die lösungsorientierte Kurztherapie von Steve de Shazer und Insoo Kim Berg entwickelt hat, wird erklärt, wie eine lösungsorientierte Onlineberatung gestaltet werden kann. Ein Vergleich der Face-to-face-Beratung und der Onlineberatung hat ergeben, dass der Zugang zur Onlineberatung durch die Anonymität und Niederschwelligkeit für Jugendliche einfacher ist. Durch die Kanalreduktion gestaltet sich das virtuelle Setting allerdings schwieriger als bei der traditionellen Face-to-face-Beratung. Die Kontextualisierung zeigt auf, dass die Onlineberatung vorwiegend im freiwilligen Rahmen angebracht ist. Abschliessend verdeutlichen die Kriterien, was bei einer lösungsorientierten Onlineberatung für Jugendliche zu beachten ist.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung (alle)	7
2. Sozialarbeiterische Beratung in der Informations- und Netzwerkgesellschaft (Eliane Gut)	12
2.1 Informations- und Netzwerkgesellschaft.....	12
2.1.1 Gedanken zu Konzepten von Informationsgesellschaft.....	13
2.1.2 Das Konzept der Netzwerkgesellschaft von Manuel Castells.....	14
2.2 Veränderung der Kommunikation in der Netzwerkgesellschaft.....	18
2.3 Einfluss auf sozialarbeiterische Beratungen.....	21
2.4 Fazit.....	25
3. Bedürfnisse und Kompetenzen der Netzgeneration unter der Lupe (Linda Wehrli)	26
3.1 Jugendliche alias Netzgeneration.....	26
3.2 Die Netzgeneration in der Informationsgesellschaft.....	27
3.2.1 Entwicklungsaufgaben der Netzgeneration.....	28
3.2.2 Kompetenzen der Netzgeneration.....	33
3.3 Bedürfnisse der Netzgeneration.....	35
3.3.1 Allgemeine Bedürfnisse der Netzgeneration.....	35
3.3.2 Bedürfnis der Netzgeneration nach Beratung.....	39
3.3.3 Bedürfnis der Netzgeneration nach anderen Kommunikationsmöglichkeiten und Onlineberatung.....	39
3.4 Fazit.....	40
4. Charakteristika der Face-to-face-Beratung und der Onlineberatung (Evi Müller)	42
4.1 Face-to-face-Beratung.....	42
4.1.1 Merkmale der Face-to-face-Beratung.....	42
4.1.2 Zielgruppe der Face-to-face-Beratung.....	45
4.1.3 Jugendberatung.....	45
4.2 Onlineberatung.....	48
4.2.1 Merkmale der Onlineberatung.....	48
4.2.2 Zielgruppen der Onlineberatung.....	52
4.2.3 Chancen und Risiken der Onlineberatung.....	53
5. Geeignete Beratungskontexte aus Sicht des lösungsorientierten Ansatzes	57
5.1 Lösungsorientierter Ansatz (Linda Wehrli).....	57
5.1.1 Grundsätzliche Annahmen.....	57

5.1.2	Lösungsorientiert beraten.....	58
5.1.3	Schlussfolgerungen.....	63
5.2	Argumentarium (Evi Müller).....	64
5.3	Kontextualisierung (Evi Müller).....	68
5.4	Illustration (Evi Müller).....	72
6.	Kriterien der sozialarbeiterischen Onlineberatung für	
	Jugendliche (Eliane Gut).....	74
6.1	Kriterien zu den Rahmenbedingungen.....	74
6.2	Kriterien zur Beratung.....	78
6.3	Qualitätszeichen.....	81
7.	Schlussfolgerungen und Visionen (alle).....	82
7.1	Beantwortung der Fragestellung.....	82
7.2	Relevanz für die Sozialarbeit.....	84
7.3	Weiterführende Gedanken und Visionen.....	85
	Quellen.....	88
	Abbildungsverzeichnis.....	96
	Anhang (Eliane Gut).....	97

1. Einleitung

Durch gesellschaftliche Veränderungen und dem damit verbundenen technischen Fortschritt kam es auch zu Veränderungen von Kommunikationsmitteln. So sind zum Beispiel der Computer und das Mobiltelefon alltäglich geworden. Wir definieren uns als eine Informations- und Netzwerkgesellschaft, in der die Neuen Medien im Berufs- wie auch Privatleben an Bedeutung gewonnen haben. Diese Veränderungen spiegeln vor allem die Jugendlichen der Informations- und Netzwerkgesellschaft. Hartmut M. GRIESE (2007) schreibt dazu, dass sich Jugendliche durch ihre Entwicklungsaufgaben mit Zukunftsfragen auseinandersetzen und sich unter anderem den Medien hinwenden. Jugendliche nehmen Veränderungen wahr und sind somit als „Seismograph“ für gesellschaftliche Entwicklungen anzuerkennen. (S. 182) Diese Aussagen von GRIESE sind auch in der Erhebung des Bundesamts für Statistik [BFS] erkennbar. So benutzten im Jahr 2007 92,1% der 15-24-jährigen Schweizer/innen das Internet und zählen somit zur Altersgruppe, welche das Internet am meisten nutzt. Helmut FEND (2001) erwähnt, dass durch den Wertewandel das Erlangen von Individualität an Bedeutung gewonnen hat. (S. 166) Laut Michael FELDHAUS und Niels LOGEMANN (ohne Datum) müssen die Entwicklungsaufgaben selbständiger bewältigt werden. Dazu kann das Internet den Jugendlichen Hilfe sein. (S. 2) Auch gehört es zur Entwicklungsaufgabe der Jugendlichen, sich von den Eltern abzulösen und abzugrenzen, wodurch sie zunehmend mehr Autonomie und Unabhängigkeit erlangen. Um intime Fragen beantwortet zu bekommen und eine Alternative zum Rat ihrer Eltern oder anderen nahe stehenden Personen zu erhalten, ist das Angebot einer Onlineberatung bedürfnisadäquat. Sich im Netz aufzuhalten, gewährt Jugendlichen Anonymität, Unabhängigkeit und Selbständigkeit, was ihnen ermöglicht, sich von Fachpersonen Hilfe zu holen, ohne dabei mit ihnen face-to-face in Kontakt kommen zu müssen. Zudem ist die Onlineberatung an keinen Ort und an keine Zeit gebunden. Onlineberatung weist folglich eine Niederschwelligkeit auf, die für die Arbeit mit Jugendlichen zentral ist, damit sie Unterstützung in Anspruch nehmen. Andreas HUNDSALZ et al. (1995) erwähnen, dass Jugendliche heikle, intime Themen in Bezug auf ihre Entwicklungsaufgaben wegen fehlender Niederschwelligkeit und mangelndem Vertrauen oft nicht in einer Face-to-face-Beratung besprechen wollen (S. 41).

Wie erwähnt, befindet sich unsere Gesellschaft im Wandel. Wir sind der Meinung, dass sich die Soziale Arbeit aktiv mitwandeln soll, den Wandel aber auch kritisch reflektiert betrachten soll, um den Bedürfnissen der Informations- und Netzwerkgesellschaft gerecht werden zu können. Bis anhin wird in der Sozialarbeit hauptsächlich die Face-to-face-Beratung gelehrt und angewendet. Dies ist beispielsweise am Curriculum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit ersichtlich. Die Beratung von Angesicht zu Angesicht stellt die traditionelle Form von

Beratung in der Sozialarbeit dar. Martina Bärlocher und Cyrill Schlauri (2000) sagen, dass die Face-to-face-Kommunikation ein zentrales Charakteristikum der Sozialarbeit ist, indem auf die Interaktion des direkten Gesprächs zurückgegriffen wird (S. 31). Oliver Poseck (2001) betont zudem, dass die Kommunikation sämtliche Handlungsweisen und Arbeitsfelder durchdringt (S. 75). Aufgrund der veränderten Kommunikationsmittel und -bedürfnisse sollen auch in der Sozialarbeit alternative Beratungsmöglichkeiten im Speziellen für Jugendliche angeboten werden. Deshalb erachten wir es als relevant, dass sich die Sozialarbeit mit Onlineberatung, als weitere Beratungsmöglichkeit, auseinandersetzt.

Die Onlineberatung betrachten wir bewusst aus der lösungsorientierten Sichtweise. Wir denken, dass sich dieses Modell gut für Jugendliche eignet, da die Ressourcen in diesem Modell gezielt genutzt und gefördert werden, welche Jugendliche zwingend benötigen, um die vielen Entwicklungsaufgaben gut bewältigen zu können. Dass sich der lösungsorientierte Ansatz in der Face-to-face-Beratung bewährt, ist bekannt. Wir sind der Meinung, dass das lösungsorientierte Modell auch in der Onlineberatung zu einem grossen Teil angewendet werden kann, vor allem was die Grundhaltung betrifft. Konkret heisst das, dass die Klientel wertschätzend, mit voller Akzeptanz angenommen und der Fokus auf die Ressourcen gelegt wird.

Gestützt auf den literarisch erhobenen Bedürfnissen, Entwicklungsaufgaben und Kompetenzen der Jugendlichen erstellen wir einen Kriterienkatalog, welcher dem lösungsorientierten Modell bestmöglich gerecht wird. Beratungsstellen und im Netz angebotene Onlineberatungen lassen sich ebenfalls von Qualitätskriterien leiten. Diese Kriterien werden meist aufgrund von Praxiserfahrungen definiert, wobei sich der Kriterienkatalog dieser Arbeit unterscheidet. Er basiert auf theoretischen Grundlagen und kann somit für die Praxis eine Bereicherung darstellen.

Wir beschäftigen uns mit dem Wandel der Kommunikation und den Kommunikationsmöglichkeiten, die das Internet bietet, mit der Face-to-face-Beratung und der Onlineberatung. In unserer Arbeit setzen wir uns nicht mit der Installation einer Onlineberatung auseinander, da dies nicht dem Kerngeschäft der Sozialarbeit gerecht wird. Wir verstehen unter Onlineberatung keine Telefon-Beratung, sondern Beratungen, die auf dem Netz stattfinden.

Was uns besonders motiviert, diese Arbeit zu verfassen, ist die Auseinandersetzung mit den Gesellschaftskonzepten der Informations- und Netzwerkgesellschaft, welche gegenwärtige gesellschaftliche Veränderungen beobachten, beschreiben, analysieren und interpretieren. Wir sind der Meinung, dass sich Sozialarbeitende darüber Gedanken machen sollen, wie sie auf gesellschaftliche Wirklichkeiten und Veränderungen reagieren wollen und können, damit

sie diese aktiv mitgestalten. Zudem sehen wir in einer qualitativ guten Onlineberatung ein ergänzendes Angebot für Jugendliche zur Face-to-face-Beratung, weil sie sich in einer herausfordernden Lebensphase befinden, in der es enorm viele Fragen zu klären und sich zu orientieren gilt, und sie sich häufig im Internet aufhalten. Aus diesen Gründen sehen wir die Jugendlichen als Zielgruppe. Ein zusätzlicher Motivationsgrund stellt unsere Vorbehalte gegenüber der sozialarbeiterischen Onlineberatung dar. Einerseits sehen wir Chancen und neue Möglichkeiten, andererseits fragen wir uns, ob unsere sozialarbeiterische methodische und ethische Haltung, welche wir in der Face-to-face-Beratung verfolgen, auf Onlineberatung adaptierbar ist. Daraus leitet sich auch die Motivation ab, uns damit auseinanderzusetzen, in welchen Beratungskontexten sozialarbeiterische Onlineberatung angebracht ist und Kriterien zu erarbeiten, welche auf dem lösungsorientierten Ansatz basieren. Dies lässt uns folgende *zentrale Fragestellung* formulieren:

Wie sieht eine lösungsorientierte Onlineberatung von Sozialarbeitenden für Jugendliche aus und welche Kriterien müssen dabei erfüllt sein?

Um die zentrale Fragestellung beantworten zu können, haben wir diese in folgende *drei Unterfragen* gegliedert:

- Warum ist in der Informations- und Netzwerkgesellschaft die lösungsorientierte Onlineberatung von Sozialarbeitenden für Jugendliche geeignet?
- Was sind Bedürfnisse und Kompetenzen Jugendlicher in der Informations- und Netzwerkgesellschaft?
- In welchen Beratungskontexten und anhand von welchen Kriterien ist die sozialarbeiterische Onlineberatung für Jugendliche allgemein und aus Sicht des lösungsorientierten Ansatzes angebracht?

Wo und wie diese Fragen beantwortet werden, wird beim Aufbau der Arbeit erläutert. Aus den Fragen ergeben sich folgende drei *Zielsetzungen*:

- Die Bachelorarbeit zeigt auf, dass die Kommunikationsbedürfnisse und -möglichkeiten, insbesondere von Jugendlichen, vielfältiger geworden sind und somit auch die Beratungsmöglichkeiten in der Sozialarbeit angepasst werden können, welche auf dem lösungsorientierten Ansatz basieren.
- Die Bachelorarbeit zeigt auf, in welchen Beratungskontexten die sozialarbeiterische Onlineberatung für Jugendliche aus Sicht des lösungsorientierten Ansatzes für Jugendliche angebracht ist.
- Die Bachelorarbeit schafft Kriterien, die bei einer sozialarbeiterischen Onlineberatung für Jugendliche fundierend auf dem lösungsorientierten Ansatz substantiell sind. Auch wer-

den allgemeine Kriterien erarbeitet, welche bei einer sozialarbeiterischen Onlineberatung für Jugendliche zu berücksichtigen sind.

Die *Adressaten und Adressatinnen dieser Arbeit* sind Sozialarbeitende und Mitarbeitende von Beratungsstellen, die Jugendliche zu ihrer Zielgruppe zählen oder sich allgemein für sozialarbeiterische Online-Jugendberatung interessieren. Des Weiteren ist sie auch an Personen gerichtet, die in Organisationen über die Entscheidungskompetenz verfügen, ob und wie sozialarbeiterische Onlineberatungen für Jugendliche eingerichtet werden sollen.

Der *Aufbau dieser Arbeit* ist in drei Teile gegliedert. Der erste Teil beinhaltet theoretische Grundlagen, in einem Zweiten eigene Ableitungen, die schliesslich zum Produkt ‚Kriterienkatalog‘ führen und in einem Dritten die Beantwortung der zentralen Fragestellung. Nachfolgend wird aufgezeigt, welches Kapitel sich auf welche Frage bezieht und wie diese beantwortet wird.

Erster Teil: Theoretische Grundlagen

Kapitel 2: Um die Frage ‚Warum ist in der Informations- und Netzwerkgesellschaft eine lösungsorientierte Onlineberatung für Jugendliche geeignet?‘ beantworten zu können, braucht es Kenntnisse über die Eigenschaften und Wirkungen der Informations- und Netzwerkgesellschaft. In diesem Kapitel wird deshalb auf deren Grundlagen eingegangen. Auch wird aufgezeigt, wie gegenwärtige gesellschaftliche Veränderungen die Kommunikation sowie die sozialarbeiterische Beratung beeinflussen und weshalb sich Onlineberatung als Alternative zur herkömmlichen sozialarbeiterischen Beratung eignet.

Kapitel 3: Dieses Kapitel widmet sich den Entwicklungsaufgaben, Bedürfnissen sowie Kompetenzen der heutigen Jugendlichen in der Netzwerkgesellschaft. Einerseits wird die oben genannte Frage weiter beantwortet, indem aufgezeigt wird, wie gegenwärtige gesellschaftliche Veränderungen die Jugendliche beeinflussen. Andererseits beantwortet dieses Kapitel die Frage nach Bedürfnissen und Kompetenzen Jugendlicher in der Netzwerkgesellschaft.

Kapitel 4: Eigenschaften der Face-to-face-Beratung und der Onlineberatung werden hier aufgezeigt. Auch wird auf die Jugendberatung näher eingegangen. Mit diesem Kapitel sollen die Adressaten und Adressatinnen ein Bild dieser Beratungsformen bekommen. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen als Vorbereitung auf die Frage, in welchen Beratungskontexten und mit welchen Kriterien eine sozialarbeiterische Onlineberatung für Jugendliche geeignet ist.

Zweiter Teil: Eigene Ableitung

Kapitel 5: Das Kapitel beantwortet bezüglich der oben erwähnten Frage, in welchen *Beratungskontexten* eine sozialarbeiterische Onlineberatung für Jugendliche geeignet erscheint. In einem ersten Teil werden deshalb die Grundlagen des lösungsorientierten Beratungsansatzes betrachtet und Bezüge zur Jugend- und Onlineberatung hergestellt. Im zweiten Teil erfolgt ein Argumentarium. Die Charakteristika der vorangehenden beschriebenen Beratungsformen werden miteinander verglichen, zueinander in Beziehung gesetzt und gewichtet. Die daraus gewonnenen Schlussfolgerungen werden mit Hilfe des Koordinatensystems ‚Funktion und Aufgabe von sozialarbeiterischer Beratung‘ von Daniel Kunz soweit als möglich kontextualisiert. Für die Veranschaulichung werden anschliessend ausgewählte Beispiele von Onlineberatungen anhand des Koordinatensystems illustriert.

Kapitel 6: Anhand der vorangehenden Kapitel werden nun Kriterien abgeleitet und konkretisiert. Damit wird dem zweiten Aspekt der oben erwähnten Frage, nämlich welche *Kriterien* sich für eine sozialarbeiterische Onlineberatung für Jugendliche eignen, nachgegangen.

Dritter Teil: Beantwortung der zentralen Fragestellung

Kapitel 7: Hier wird abschliessend die zentrale Fragestellung mit den gewonnenen Erkenntnissen aus den vorangehenden Kapiteln beantwortet. Weiter werden die Relevanz für die Sozialarbeit erläutert sowie weiterführende Gedanken beziehungsweise Visionen ausgearbeitet.

2. Sozialarbeiterische Beratung in der Informations- und Netzwerkgesellschaft

Die Frage, in welcher Gesellschaft wir leben, kann niemand abschliessend beantworten, da Gesellschaft auf verschiedene Art und Weise beobachtet, beschrieben, analysiert und interpretiert werden kann. Dies ist auch abhängig davon, was jede/r einzelne unter dem Begriff ‚Gesellschaft‘ versteht und welchen Teilaspekt der gesellschaftlichen Wirklichkeit sie/er fokussiert. Zudem wandelt und bewegt sich die Gesellschaft ständig. Daraus entstehen verschiedene Gesellschaftskonzepte. Doch wie auch immer die Antwort ausfällt – es ist notwendig, dass sich Sozialarbeitende darüber Gedanken machen, wie sie auf gesellschaftliche Wirklichkeiten und Veränderungen reagieren wollen und können, damit sie Veränderungen aktiv mitgestalten. Die Autorinnen haben die Konzepte von Informationsgesellschaft und Netzwerkgesellschaft ausgewählt. Von diesen ausgehend lassen sich nach ihrer Ansicht auf geeignete Weise die veränderten Kommunikationsmöglichkeiten und -bedürfnisse allgemein und spezifisch auf Jugendliche beschreiben wie auch den Einfluss auf sozialarbeiterische Beratungen ableiten. Die Perspektive dieser Konzepte liefert ein Teil der Begründung, warum Sozialarbeitende Beratungen anders gestalten können und Onlineberatung eine geeignete Beratungsform darstellt. Die Begründung erfolgt somit aus der Perspektive der gegenwärtigen gesellschaftlichen Veränderungen.

In Kapitel 2.1 folgt eine vertiefte theoretische Auseinandersetzung mit Konzepten von Informationsgesellschaft und Netzwerkgesellschaft. Ausgehend vom Konzept der Netzwerkgesellschaft wird in Kapitel 2.2 der Frage nachgegangen, welchen Einfluss der gegenwärtige soziale Wandel auf Kommunikation hat. Aus den vorangegangenen Unterkapiteln werden anschliessend in Kapitel 2.3 Konsequenzen für sozialarbeiterische Beratungen abgeleitet. In Kapitel 2.4 ziehen die Autorinnen ein Fazit.

2.1 Informations- und Netzwerkgesellschaft

Da die Gesellschaft aus unterschiedlichsten Perspektiven und in Bezug auf verschiedene Aspekte betrachtet werden kann, verdeutlichen die Autorinnen, von welcher Gesellschaft in dieser Arbeit ausgegangen wird. Nach einigen Gedanken zu Konzepten von Informationsgesellschaft und ihren Gemeinsamkeiten wird das Konzept der Netzwerkgesellschaft von Manuel Castells fokussiert, das den Schwerpunkt dieses Kapitels bildet.

2.1.1 Gedanken zu Konzepten von Informationsgesellschaft

Die Autorinnen dieser Arbeit zeigen mittels zwei Autoren auf, wieso verschiedene Konzepte von Informationsgesellschaft existieren, und was diese gemeinsam haben. Die folgenden Ausführungen erklären dies.

Wie *Matthias Künzler* (2004) – Assistent am Institut für Publizistikwissenschaft und Medienforschung der Universität Zürich – in seinen Überlegungen zu Konzepten der Informationsgesellschaft ausführt, ist der Begriff ‚Informationsgesellschaft‘ schwierig zu fassen, denn die Ansätze dazu sind vielfältig. Sie besitzen neben deskriptivem auch präskriptiven und normativen Charakter oder eine Mischung daraus. Der Schwerpunkt der Sichtweise wird je nach Konstrukten von Informationsgesellschaft an einem anderen Ort gesetzt, denn die Konstrukte entspringen aus heterogenen Quellen, wie der Wissenschaft, Wirtschaft oder Politik. Daher besteht keine Einigkeit in der Definition des Begriffs und in der inhaltlichen Benennung eines in sich geschlossenen Konzeptes. (S. 66)

Nach *Künzler* (2004) gibt es trotz der verschiedenen Konzepte einige Gemeinsamkeiten. Die Ansätze von Informationsgesellschaft beschäftigen sich mit dem sozialen Wandel von Industriegesellschaften und stellen Information und Kommunikation ins Zentrum der Betrachtungsweise. Sie gehen davon aus, dass die neuen Anwendungsmöglichkeiten der Informationstechnologien zu enormen gesellschaftlichen Veränderungen führen. Die Ansätze prognostizieren, welche Möglichkeiten sich aus modernen Informations- und Kommunikationstechnologien ergeben, und wie sich diese auswirken. Als weitere Gemeinsamkeit ist zu nennen, dass der Fokus auch auf die volkswirtschaftliche Bedeutung fällt. Kommunikation und Information gewinnen im ökonomischen Wertschöpfungsprozess an Bedeutung. (S. 66-67)

Heinz Bonfadelli und *Werner A. Meier* (2004) sind in Bezug auf die Unterschiede der verschiedenen Konzepte von Informationsgesellschaft derselben Ansicht wie Künzler. Bonfadelli ist Professor und Meier wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Publizistikwissenschaft und Medienforschung der Universität Zürich. Sie stellen fest, dass je nach bevorzugtem Blickwinkel unterschiedliche dominante Gegebenheiten und je andere typische Merkmale betont werden. Daraus resultiert, dass innerhalb des Begriffs der Informationsgesellschaft auch andere Bezeichnungen wie Netzwerk-, Wissens-, postindustrielle sowie Kommunikations- und Mediengesellschaft benutzt werden. Diese Konzepte sind nicht klar voneinander zu trennen und überschneiden sich beträchtlich. (S. 18-19) Wie sich diese unterscheiden, wird in dieser Arbeit nicht beschrieben, da dies zur Beantwortung der Fragestellung nichts beiträgt und nicht Ziel dieses Kapitels ist. Auf die Netzwerkgesellschaft kommen die Autorinnen jedoch im Kapitel 2.1.2 (S. 14-18) wieder zu sprechen.

Bonfadelli und Meier (2004) heben hervor, dass die oben genannten Begriffe (Informations-, Netzwerk-, Wissens-, postindustrielle, Kommunikations- und Mediengesellschaft) alle durch die neuartigen Informations- und Kommunikationstechnologien, wie Computer und Internet, gekennzeichnet sind. Zudem beschäftigen sich alle diese Konzepte mit der allgemeinen Zunahme von Information und Wissen. (S. 13-14)

Sie kommen zum Schluss, dass sechs Merkmale die moderne Informationsgesellschaft kennzeichnen. Als erstes nennen sie, dass Informationstechnologien den Kern der gesellschaftlichen Veränderungen bilden und die Bedeutsamkeit der Informationsverarbeitung überall anwächst. Zweitens werden immer mehr Informationen generiert, über die verfügt werden kann. Zudem nehmen in den Informationsflüssen die Zirkulation sowie die Leistungsfähigkeit und Komplexität der Netze zu. Als dritten Punkt führen sie die Durchdringung von Informationstechnologien in Berufe und Arbeitsplätze auf. Viertens werden aufgrund des globalen Kapitalismus laufend Netzwerke mithilfe von Informationstechnologien erstellt und neue Dienstleistungen angeboten. Das fünfte Merkmal lautet, dass diejenige Gesellschaft die erfolgreichsten Aussichten auf gesellschaftliche Entwicklung und gesellschaftliche und individuelle Wohlfahrt besitzt, die am stärksten Informationen produzieren und verarbeiten kann und am meisten vernetzt ist. Als letzten Punkt gehen sie auf den immer grösseren Einfluss der Medien auf alle Menschen und Organisationen ein. Denn Medien stellen ihrer Ansicht nach die Beobachtenden der gesellschaftlichen Kommunikation dar. (Bonfadelli & Meier, 2004, S. 24)

Obwohl sich die Konzepte auf vielfältige Weise und aus verschiedenen Perspektiven mit gesellschaftlichen Veränderungen auseinandersetzen, sind Gemeinsamkeiten feststellbar. So befassen sie sich alle damit, wie die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien die Gesellschaft und die Lebensbereiche beeinflussen und wie sich Kommunikation verändert. Zudem setzen sie sich mit der Zunahme und steigenden Bedeutung von Information und Wissen auseinander. Die Konzepte werden oft mit dem Begriff der Informationsgesellschaft, aber auch mit anderen Begriffen betitelt. Im folgenden Kapitel wird nun das Konzept der Netzwerkgesellschaft von Manuel Castells näher betrachtet.

2.1.2 Das Konzept der Netzwerkgesellschaft von Manuel Castells

Manuel Castells ist Professor für Soziologie und Stadt- und Raumplanung an der Universität von Berkeley/USA. In den Jahren von 1984 bis 1996 entwickelte er seine Trilogie ‚Das Informationszeitalter‘. Castells Konzept der Netzwerkgesellschaft haben die Autorinnen ausgewählt, weil dieses sehr geeignet ist, den Zusammenhang von Gesellschaft und Informations- und Kommunikationstechnologie zu verdeutlichen.

Als Netzwerkgesellschaft bezeichnet er die neue Gesellschaftsformation. Bevor die Autorinnen jedoch das Konzept der Netzwerkgesellschaft vorstellen, erläutern sie zuerst den Begriff des Netzwerkes.

Nach Castells (2000/2001) besteht ein *Netzwerk* aus mehreren Knoten, die miteinander verbunden sind. Je nach der Art des konkreten Netzwerkes, ist etwas anderes unter einem Knoten zu verstehen. Im politischen Netzwerk der Europäischen Union sind die Knoten beispielsweise Ministerräte oder europäische Kommissare und Kommissarinnen. Im globalen Netzwerk der Nachrichtenmedien sind es Knoten wie Unterhaltungsstudios oder Nachrichtenteams. Der Abstand zwischen zwei Knoten ist kürzer und die Interaktion häufiger und intensiver, wenn beide Knoten demselben Netzwerk angehören, als wenn sie zu einem anderen gehören. Netzwerke sind gekennzeichnet durch offene Strukturen. Solange die Knoten innerhalb des Netzwerkes kommunizieren können, also dieselben „Kommunikationscodes“ – zum Beispiel Werte oder Leistungsziele – besitzen, können sie sich unbegrenzt erweitern und neue Knoten einfügen. (S. 528-529)

Was Castells genau unter der *Netzwerkgesellschaft* versteht, stellt er nicht zusammenfassend dar. Dies würde nach Meinung der Autorinnen wahrscheinlich auch seiner möglichst differenzierten und umfassenden Auseinandersetzung widersprechen und das Verständnis für die gesellschaftliche Gesamtdynamik schmälern. So werden im Folgenden relevante Eigenschaften der Netzwerkgesellschaft beschrieben.

Nach Castells (2000/2001) sind die dominierenden Funktionen und Prozesse im Informationszeitalter mehr und mehr in Netzwerken organisiert. Netzwerke formen sozusagen die neue soziale Struktur der Gesellschaften. Sie breiten sich in der ganzen gesellschaftlichen Struktur aus und durchdringen sie. Die Grundlage dafür schafft das „informationstechnologische Paradigma“. (S. 527) Dieses charakterisiert Castells (2000/2001) als Informationalismus, womit der Einsatz von Informationstechnologie gemeint ist. Dieser will erwirken, dass mithilfe der Technologie die Akkumulation von Wissen auf möglichst hohen Komplexitätsniveaus der Information umgesetzt wird. Im Informationalismus sind Wissen und Information die kostbarsten Produktionsgüter. (S. 18) Die Erzeugung und Weitergabe von Information – Information definiert er als „Kommunikation von Wissen“ – werden durch Informations- und Kommunikationstechnologien zu elementaren Quellen von Produktivität und Macht (2000/2001, S. 22). Den Mittelpunkt der Netzwerkgesellschaft bilden die Kommunikationsnetzwerke des Internets (2001/2005, S. 290). Sämtliche Bereiche des gesellschaftlichen Lebens wandeln sich durch die omnipräsenten Nutzungsformen des Internets, da die menschliche Tätigkeit von Kommunikation durchdrungen ist (2001/2005, S. 289).

Castells (2000/2001) schreibt, dass die Vernetzungslogik Funktionsweise und Resultate „von Prozessen der Produktion, Erfahrung, Macht und Kultur“ erheblich verwandelt (S. 527). In den folgenden Ausführungen wird auf die Veränderungen von Produktion, Erfahrung, Macht und Kultur nach Castells ausschnitthaft eingegangen, damit diese Begriffe verständlicher werden.

Die Netzwerkgesellschaft ist im Bereich der *Produktion* durch die Globalisierung der strategisch bestimmenden Tätigkeiten der Wirtschaft charakterisiert. Es hat sich eine globale und dynamische Wirtschaftsform gebildet, die auf der gesamten Welt ‚kostbare‘ Menschen und Tätigkeiten miteinander verbindet. Gleichzeitig sind Menschen und Regionen, die aus dem Blickwinkel von mächtigen Interessen als unwichtig betrachtet werden, nicht in die Netzwerke von Macht und Reichtum integriert. Zudem ist die Netzwerkgesellschaft durch individualisierte Arbeitsverhältnisse sowie flexible und instabile Arbeitsprozesse gekennzeichnet. (Castells, 1996/2002, S. 3; Castells 1997/2003, S. 1)

Im Bereich der menschlichen *Erfahrung* haben sich Raum und Zeit verändert. Es hat sich ein „Raum der Ströme“ entwickelt, der den „Raum der Orte“ dominiert und die entstandene „zeitlose Zeit“ verdrängt die „Uhrenzeit des Industriezeitalters“. (1996/2002, S. 3; 1997/2003, S. 1) So erfährt die Zeit beispielsweise durch die Medien eine enorme Beschleunigung und die zeitlichen Differenzen werden geringer (2000/2001, S. 517-518). Mit „Raum der Ströme“ meint Castells (2000/2001) die virtuellen Netzwerke und mit „Raum der Orte“ die geografischen Orte, wie zum Beispiel Städte (S. 535). Im Bereich der *Macht* wandeln sich die Machtbeziehungen. Die wichtigste Veränderung bezieht sich auf die Infragestellung der Souveränität des Nationalstaats und die damit verbundene Krise der politischen Demokratie. (1997/2003, S. 397) Im Bereich der *Kultur* hat sich eine „Kultur der realen Virtualität“ entfaltet. In deren Zentrum existiert ein mehr und mehr „interaktives und audiovisuelles Universum“. Sie dringt in die Kommunikation und Gedankenwelt ein. (1996/2002, S. 3; 1997/2003, S. 1) Castells (2000/2001) unterscheidet zwischen der „virtuellen Realität“ und der „realen Virtualität“. Er erklärt, dass Wirklichkeit immer virtuell durch Symbole kommuniziert und wahrgenommen wird. Dadurch kann in der menschlichen Kommunikation das, was kommuniziert wird, auf verschiedene Weise interpretiert werden. Dies bezeichnet er als „virtuelle Realität“. Da dies nicht abhängig vom Medium ist, gab es die einzig richtige Realität auch vor der Anwendung der neuen Kommunikationstechnologien nicht. Das Kommunikationssystem mit den neuen Kommunikationstechnologien bringt nach Castells die „reale Virtualität“ hervor. Er versteht unter „realer Virtualität“ ein Kommunikationssystem, in dem die Wirklichkeit selber gänzlich in die Erschaffung virtueller Bilder eingetaucht ist, in eine Welt, in der Symbole nicht bloss Metaphern sind, sondern die wirkliche Erfahrung bilden. (S. 425-426)

Aus der gesellschaftlichen Veränderung in Richtung Netzwerkgesellschaft ergeben sich diverse *Chancen und Herausforderungen*:

Für jede Person entstünden neue Möglichkeiten, Identitäten zu bilden und es könnten neue, auch künstlerische Ausdrucksformen verwirklicht werden. Auch der neue Zugang zu Wissen sowie die Schaffung von Wirtschaftswachstum und Arbeitsplätzen werden als Chance betrachtet. (Künzler, 2004, S. 67-68)

Castells (2001/2005) erkennt in der Exklusion aus den Netzwerken des Internets eine der Herausforderungen. In einer globalen Wirtschaft und Netzwerkgesellschaft, wo wirtschaftliche, gesellschaftliche, politische und kulturelle Kerntätigkeiten durch und um das Internet sowie andere Computernetze organisiert sind, ist dies eine der massivsten Formen von Ausschluss. Menschen, die davon ausgeschlossen sind, werden damit marginalisiert. (S. 11, 291) Die Exklusion aus den Netzwerken kann aufgrund von verschiedenartigen Mechanismen entstehen. So kann sie aufgrund von fehlender technologischer Infrastruktur und wirtschaftlichen oder institutionellen Barrieren beim Zugang zu den Netzwerken erfolgen. Als weiterer Mechanismus wirkt die ungenügende Kompetenz, das Internet auf selbstbestimmende Art nutzen zu können. (Castells, 2001/2005, S. 291) Damit ist ein wichtiges Thema angesprochen – dasjenige der Digital Divide, zu deutsch digitale Spaltung oder digitale Trennlinie. Mit dem Begriff Digital Divide meint Castells (2001/2005) die Spaltung der Gesellschaft in zwei Gruppen. Er unterscheidet zwischen denjenigen, die Zugang zum Internet haben und wissen, wie sie es effektiv und effizient nutzen können und denjenigen, die den Zugang und die Kompetenz nicht besitzen. (S. 261) Diese Spaltung besteht nicht nur zwischen Ländern und Kontinenten, sondern auch innerhalb von Ländern. So stellt das BFS (2006) in einer im Jahr 2004 durchgeführten Erhebung für die Schweiz fest, dass in Bezug auf den Internetzugang eine grosse digitale Spaltung besteht, die unmittelbar mit Einkommens- und Bildungsunterschieden verbunden ist. Auch hinsichtlich der Internetnutzung erkennt das BFS eine digitale Spaltung, die sich auf das Alter, das Geschlecht und die Bildung bezieht. Dies obwohl die Verbreitung und Nutzung des Internets klar zugenommen haben, sich die Informations- und Kommunikationstechnologien in allen Lebensbereichen verbreiten und sich die Schweiz deutlich zu einer Informations- beziehungsweise Netzwerkgesellschaft hinbewegt. Im Vergleich mit anderen Ländern zählt die Schweiz im Bereich der Kommunikations- und Informationstechnologien zu den fortgeschrittensten Ländern. (S. 35-36) In Kapitel 3.2.2 (S. 34) wird noch konkreter auf die Digital Divide in Bezug auf Jugendliche eingegangen.

Eine weitere Herausforderung bezieht sich auf verschiedene Kompetenzen, die jede Person – auch schon jedes Kind – entwickeln und besitzen soll. Jeder Mensch soll zu digital gespei-

cherter Information Zugang haben und diese neu zusammensetzen können, um daraus Wissen zu generieren. Lebenslanges Lernen zu lernen, stellt eine zentrale Fähigkeit in der Netzwerkgesellschaft dar. (Castells, 2001/2005, S. 291-292) Auf die Herausforderungen bezüglich der Exklusion aus den Internetnetzwerken und der Informationsbearbeitungskompetenz wird in Kapitel 2.3 (S. 24-25) Bezug genommen.

Insbesondere durch das Konzept der Netzwerkgesellschaft, aber auch durch die Gedanken zu verschiedenen Konzepten von Informationsgesellschaft wurde ersichtlich, wie vielfältig sich die gegenwärtigen gesellschaftlichen Veränderungen auf jegliche Lebensbereiche auswirken. Des Weiteren wurde deutlich, welche Chancen und Herausforderungen sich daraus ergeben können.

Die Autorinnen beziehen sich in der weiteren Arbeit auf das Konzept der Netzwerkgesellschaft, denn es ist nach ihrer Meinung für das Thema Onlineberatung sehr geeignet. In diesem Konzept beschreibt Castells, dass die Gesellschaft in Netzwerken organisiert ist. In dieser vernetzten Gesellschaft erhalten die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien, insbesondere das Internet, eine zentrale Rolle. Indem Sozialarbeitende Onlineberatungen anbieten, werden sie und ihre Klientel zu Knoten eines virtuellen Netzwerks. Dadurch können weitere Netzwerke gebildet werden. Aus Sicht der Autorinnen betont Castells die Bedeutung des Internets und beschreibt den gesellschaftlichen Wandel und die gegenwärtigen Gesellschaften möglichst umfassend und differenziert. Er versteht die Informatisierung einer Gesellschaft als Prozess mit vielfältigem Ausmass. Er sieht ihn also als sozialen, technischen, politischen und ökonomischen Prozess der Ausstattung und intensiven Integration der Informationstechnologien in alle Lebensbereiche mit umfangreichen Auswirkungen auf Gesellschaft, Wirtschaft, Politik und Kultur.

Die vertiefte theoretische Auseinandersetzung bildet die Basis für weitere Überlegungen. Ausgehend vom Konzept der Netzwerkgesellschaft kann unter anderem beschrieben werden, wer die Jugendlichen in dieser Netzwerkgesellschaft sind, welche spezifischen Entwicklungsaufgaben sie zu bewältigen haben sowie welche Bedürfnisse und Kompetenzen sie aufweisen. Dies wird in Kapitel 3 (S. 26-41) behandelt.

2.2 Veränderung der Kommunikation in der Netzwerkgesellschaft

Das Konzept der Netzwerkgesellschaft betrachtet die neuartigen Informations- und Kommunikationstechnologien, insbesondere das Internet, als zentral. Diese beeinflussen auch die Art und Weise, wie kommuniziert wird und steigern den Stellenwert von Kommunikation. Die

Kommunikation bildet auch einen wichtigen Aspekt in der Sozialarbeit, da sie sämtliche Handlungsweisen und Arbeitsfelder durchdringt (Poseck, 2001, S. 75).

Weil sich Kommunikation und Medien entwickelten und ausdifferenzierten, haben sich drei Typen medienbezogener Kommunikation gebildet (Friedrich Krotz, 2007, S. 16-17). Der Kommunikationswissenschaftler Krotz (2007) definiert Medien zusammengefasst als „technische Institutionen, über die bzw. mit denen Menschen kommunizieren“ (S. 37). Daraus ergibt sich, dass Krotz (2007) die Sprache nicht als Medium bezeichnet (S. 86). Die drei Kommunikationsarten sind modifizierte Formen der Face-to-face-Kommunikation zwischen Menschen, also der direkten interpersonalen Kommunikation. Diese gilt als „Urform“ von Kommunikation. (Krotz, 2007, S. 16-17) Krotz (2007) begründet, dass Menschen in der Kommunikation mit und über Medien auf ihre Erfahrungen mit der Face-to-face-Kommunikation angewiesen sind (S. 86). Die Medienkommunikation teilt Krotz in die drei Typen „interpersonale medienvermittelte Kommunikation“, „interaktive Kommunikation“ und „Produktion und Rezeption von standardisierten und allgemein adressierten Kommunikaten“ ein. Unter „interpersonaler medienvermittelter Kommunikation“ ist die Kommunikation zwischen Menschen zu verstehen, welche räumlich und/oder zeitlich getrennt ist. Typische Beispiele hierfür sind Telefon, Brief oder Chat. Mit „interaktiver Kommunikation“ ist die Kommunikation zwischen einem Menschen und einem Hardware/Software-System, wie einem Computerspiel oder Roboter, gemeint. Dies ist eine ganz neue Kommunikationsform, welche die digitalisierten Medien ermöglicht haben. Die Kommunikation mit standardisierten, allgemein adressierten Inhalten, die gehört, gelesen oder gesehen werden, wird als „Produktion und Rezeption von standardisierten und allgemein adressierten Kommunikaten“ definiert. Dabei ist es irrelevant, wer das Kommunikat – womit das Medienprodukt gemeint ist – erstellt hat. Es wird nur noch das Kommunikat rezipiert. Dieser Typ wurde früher Massenkommunikation genannt. Dazu zählen beispielsweise Radio hören, Fernsehen, Lesen oder Websites ansehen. Bei dieser Differenzierung von Medienkommunikation ist zu erwähnen, dass die drei mediatisierten Kommunikationsarten häufig ineinander greifen und gemischt werden (Krotz, 2007, S. 90-94).

Da Onlineberatung der „interpersonalen medienvermittelten Kommunikation“ angehört, beschreiben die Autorinnen im Folgenden ausschliesslich, wie sich bisher diese Form von Medienkommunikation verändert hat. Den Schwerpunkt bildet der durch das Internet vernetzte Computer, weil Onlineberatung auf diesem Weg stattfindet und er sich zu einem bedeutsamen Kommunikationsmedium entwickelt hat. Die Kommunikationsnetzwerke des Internets bilden den Mittelpunkt der Netzwerkgesellschaft (Castells, 2001/2005, S. 290).

Durch den Prozess der Digitalisierung können Menschen auf unzählige Kommunikationsmöglichkeiten und -formen zurückgreifen, um mit anderen Menschen in Kontakt zu treten, zu kommunizieren und die sozialen Netzwerke zu pflegen. Sie können sowohl momentan ‚alte‘ Formen wie Festnetztelefon, Brief oder Fax als auch momentan ‚neue‘ Formen wie E-Mail, Chat, Forum, SMS, Mobiltelefonie oder Internettelefonie dazu benutzen. In Kapitel 4.2.1 (S. 50-51) werden die verschiedenen Formen, die vorwiegend bei Onlineberatung verwendet werden, näher betrachtet.

Hier ist zu erwähnen, dass die Technik nicht verantwortlich ist für den Wandel der Kommunikationsformen. Die Technik bietet lediglich Potenziale, die sich Menschen für dafür bestimmte oder andere Zwecke aneignen. (Krotz, 2007, S. 31) Dies stellt auch Castells (2001/2005) fest. Er erklärt, dass alle, die eine bestimmte Technologie nutzen, diese verändern, indem sie mit der Technologie experimentieren und nach ihren Bedürfnissen anpassen. (S. 12-13)

Die Kommunikation hat sich in Bezug auf Synchronizität enorm verändert. Sie hat sich von einer synchronen hin zu einer asynchronen Kommunikation bewegt, welche häufig von Jugendlichen angewendet wird. (Frank Rosenberger, 2007, S. 97) Mit synchroner ist die zeitgleiche Kommunikation beispielsweise via Telefon oder Chat gemeint, unter asynchroner Kommunikation ist die zeitversetzte zum Beispiel via E-Mail oder SMS zu verstehen. (Sabina Misoch, 2006, S. 54) Somit ist die Kommunikation in den sozialen Netzwerken nicht nur ortsunabhängiger, sondern auch zeitlich ungebundener. Dies beschreibt Castells als die Dominanz des „Raums der Ströme“ und der „zeitlosen Zeit“.

Durch das Internet bestehen mehr Möglichkeiten, mit anderen Menschen in Kontakt zu treten und sich kommunikativ mit mehr und spezielleren oder tabuisierten Themen zu beschäftigen. Es ist möglich, aktiv an interpersonaler Kommunikation teilzunehmen und trotzdem anonym zu bleiben oder in eine andere Rolle zu schlüpfen. Dies ermöglicht absolut neue Chancen für Erfahrungen und Identitätsbildung. (Krotz, 2007, S. 103-104)

Die Art der Kontaktaufnahme mit fremden Personen im Internet, insbesondere im Chat, und diese im ‚Nicht-virtuellen Leben‘ unterscheiden sich voneinander. Im Chat sprechen Personen meistens schnell über private Themen und lernen sich darüber kennen. Im ‚Nicht-virtuellen Leben‘ lernen sich Personen üblicherweise zuerst kennen und sprechen anschließend über persönliche und intime Themen. (Krotz, 2007, S. 200) Diese Kontakte tragen dazu bei, die individuellen sozialen Netzwerke zu erweitern, insbesondere die schwachen Bindungen. Insgesamt scheinen die weiteren sozialen Netzwerke – zum Beispiel Kontakte zu Men-

schen ausserhalb der Familie, die wir im Chat haben – wichtiger geworden zu sein. (Klaus Beck, 2007, S. 95)

Friedemann Schulz von Thun unterscheidet in seinem Vier-Ohren-Modell zwischen vier Seiten einer Nachricht, dem Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appellaspekt. Diese Aspekte sind jeder Kommunikation inhärent, wenn auch individuell ungleich ausgebildet. Wenn man interpersonale medienvermittelte Kommunikation anhand dieses Modells betrachtet, lässt sich feststellen, dass die Beziehungs- und Selbstoffenbarungsseiten schwieriger wahrzunehmen sind und nur eingeschränkt nonverbal kommuniziert werden kann. (Poeschke, 2001, S. 77)

Aus diesen Ausführungen schliessen die Autorinnen, dass die neuartigen Informations- und Kommunikationstechnologien Potenziale eröffnen, die Menschen zur interpersonalen Kommunikation nutzen. Wie deutlich wurde, führt dies zu verschiedenen Veränderungen in der Kommunikation zwischen Menschen, was sich auch auf die individuellen sozialen Netzwerke auswirkt. Die computervermittelte Kommunikation – Kommunikation über durch Internet vernetzte Computer – wird in Kapitel 4.2.1 (S.48-49) näher betrachtet.

2.3 Einfluss auf sozialarbeiterische Beratungen

„Wenn die Welt sich verändert, muss sich auch Beratung verändern“ (Frank Engel et al., 2004, S. 38). Wenn also gesellschaftliche Veränderungen unter den Aspekten betrachtet werden, die das Konzept der Netzwerkgesellschaft fokussiert, ergeben sich daraus auch Veränderungen für sozialarbeiterische Beratungen.

Nach der Definition von sozialarbeiterischer Beratung werden die Begriffe Face-to-face-Beratung und Onlineberatung erläutert, damit Unterschiede dieser Beratungsformen ersichtlich werden.

Sozialarbeiterische Beratung kann auf unterschiedliche Weise definiert werden. Die Autorinnen beschränken sich auf die Definition, auf die sich Esther Weber (2005) in ihrem Buch ‚Beratungsmethodik in der Sozialarbeit‘ bezieht und ursprünglich von Manfred Neuffer stammt:

„Seine vorläufige Definition entspricht am ehesten dem, was wir in unserem Unterricht lehren: ‚Beratung in der Sozialen Arbeit bezieht sich auf soziale Probleme, den Prozess der Hilfestellung und alle Systemebenen. Ihr Ziel ist eine verantwortete Veränderung der mehrdimensionalen Problemsituation von Personen und Gruppen. Da-

bei arbeitet sie kontextspezifisch, lösungs-, zukunfts- und ressourcenorientiert' (2000:103)“ (S. 12).

Die Hilfe zur Selbsthilfe, die in dieser Definition angedeutet, aber nicht explizit genannt wird, erachten die Autorinnen auch als zentralen Bestandteil einer sozialarbeiterischen Beratung. Im Folgenden verwenden die Autorinnen für sozialarbeiterische Beratung den Begriff ‚Beratung‘.

Die *Onlineberatung* – auch Internetberatung genannt – wird vom National Board of Certified Counselors (NBCC) nach Rosemarie S. Hughes (2000) definiert als „the practice of professional counseling and information delivery that occurs when client(s) and counselor(s) are in separate or remote locations and utilize electronic means to communicate over the Internet“ (S. 1). Was in deutscher Sprache sinngemäss übersetzt heisst: ‚Die Art der professionellen Beratung und Informationsvermittlung, die erfolgt, wenn Klientel und Beratende sich an unterschiedlichen oder voneinander entfernten Orten befinden und elektronische Mittel zur Kommunikation über das Internet verwenden.‘

Die *Face-to-face-Beratung* – also die Beratung von Angesicht zu Angesicht – ist an einen bestimmten Ort gebunden, an dem sich Klientel und Beratende treffen. Sie stellt die traditionelle Beratungsform dar. In Kapitel 4 (S. 42-56) werden Face-to-face- und Onlineberatung noch ausführlicher behandelt.

Gesellschaftliche Veränderungen können Beratungen in vielfältiger Weise verändern, zum Beispiel in Bezug auf Funktionen, Aufgaben, Ziele, Zielgruppen, Theorien, Konzepte, Methoden und Settings. Da die Bachelorarbeit Onlineberatung von Sozialarbeitenden für Jugendliche thematisiert und Kommunikation das Hauptarbeitsinstrument in der Beratung darstellt, beschränken sich die Autorinnen darauf, wie Neue Medien und Veränderungen in der interpersonalen Kommunikation Beratung beeinflussen. Kommunikation beeinflusst auch, wie jemand seine/ihre Identität konstruiert (Stichwort: Selbst- und Fremdwahrnehmung). Deshalb wird zudem kurz darauf eingegangen, welche Konsequenzen sich für die Beratung ergeben, wenn Identitätsbildung eine lebenslange Aufgabe darstellt und Identität als Puzzle mit austauschbaren Teilchen gesehen werden kann.

Andreas Vossler (2005) – Diplom-Psychologe, Psychotherapeut und systemischer Familientherapeut – stellt fest, dass seit einigen Jahren vermehrt nach Beratung und Information nachgefragt wird und der Stellenwert von Beratung angestiegen ist. Dies führt er auf gesellschaftliche Veränderungen zurück, in denen die Prozesse von Individualisierung und Pluralisierung von Lebensformen eine tragende Rolle spielen. (S. 9, 11) In dieser Gesellschaft

muss Identität immer wieder konstruiert und neu ausgerichtet werden, da sie brüchig ist. Dies macht eine dauerhafte Reflexion notwendig. Hier werden Menschen in der Beratung unterstützt. (Forum Beratung, 2002, S. 335-336) Auf die Identitätsbildung wird in Kapitel 3.2.1 (S. 29, 31-32) und auf das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle in Kapitel 3.3.1 (S. 36-37) eingegangen. Vossler (2005) konstatiert, dass sich der soziale Wandel auch auf die Beratung selber ausgewirkt hat. So fand in den letzten 20 Jahren eine „Pluralisierung der Beratung“ statt, in der eklektizistisch unterschiedliche Methoden miteinander verbunden werden. (S. 11) Die Autorinnen sehen das Angebot von Onlineberatung auch als Folge der „Pluralisierung von Beratung“.

Sie sind zudem der Meinung, dass sich die Veränderungen von Kommunikation auf die Möglichkeiten der Beratungsgestaltung – insbesondere auf die Beratungsformen – auswirken. Frank Engel (2004) hebt hervor: „Die Neuen Medien und Kommunikationsformen, die in den letzten Jahren schon mit grosser Geschwindigkeit unsere alltäglichen Arbeits- und Kommunikationsformen verändert haben, werden auch vor der Kommunikationsform Beratung nicht Halt machen“ (S. 499). Beratungen machten schon immer Gebrauch von den jeweils aktuellen und verfügbaren Medien. Mit Beratungen sind in diesem Fall sowohl alltägliche als auch professionelle und ehrenamtliche, sowie sozialarbeiterische und jene Beratungen anderer Berufe gemeint. So wurden beispielsweise bereits im 19. Jahrhundert Ratgeberbücher im Bereich Erziehung veröffentlicht. Der Markt an Ratgeberliteratur hat sich bis heute enorm ausgeweitet. In der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts stieg die Bedeutung des Telefons für Beratungen. Es ist das erste Beratungsmedium, das synchrone, interpersonale medienvermittelte Kommunikation ermöglichte. Auch das Fernsehen strahlt Ratgebersendungen aus. (Vossler, 2005, S. 12) Die Autorinnen denken, dass die Qualität von manchen Ratgebersendungen im Fernsehen und verschiedenen Ratgebern in Zeitschriften und Büchern zu wünschen übrig lassen. Dies stellt auch Vossler (2005) fest, indem er „Erziehungs-Doku-Soaps“, wie „Super Nanny“, kritisch betrachtet (S. 13). Nach Vossler (2005) werden seit den 1990er Jahren mit der Entwicklung des Internets nun auch Onlineberatungen angeboten. Er schätzt, dass in Zukunft Beratungsprozesse vermehrt über Neue Medien und im Internet erfolgen werden. Dabei sieht er es als substanziell, sich klarer von qualitativ ungenügenden Beratungsangeboten abzugrenzen sowie „das Profil einer professionellen Beratung mit ihren spezifischen Möglichkeiten und Grenzen herauszustellen“. (S. 12-14) Die Autorinnen versuchen dazu beizutragen, indem sie in Kapitel 5 (S. 57-73) und 6 (S. 74-81) aufzeigen, in welchen Beratungskontexten und anhand von welchen Kriterien sozialarbeiterische Onlineberatung für Jugendliche allgemein und aus Sicht des lösungsorientierten Ansatzes angebracht ist.

Der in Kapitel 2.1 (S. 12-18) erwähnte Zuwachs von Informationen und ihre zunehmende Bedeutung führen dazu, dass Menschen umfassender über Informationen verfügen. Diese beschaffen sie sich unter anderem im Internet. Nach Engel (2004) und Engel et al. (2004) steht aber die Information selber nicht mehr im Mittelpunkt, sondern man muss allgemeine Informationen einschätzen sowie in kontextualisierte und nutzbare Informationen transformieren können. Erst dadurch entsteht Wissen, das anschliessend allenfalls in Handlung umgesetzt werden kann. In dieser Informationsbearbeitung besteht ein zentrales Problem, denn über diese Kompetenz verfügen längst nicht alle Menschen. (S. 502-503; S. 40-41) Engel (2004) und Engel et al. (2004) schreiben, dass es durch das umfangreiche Informationsangebot schwierig sein kann, wahre von falscher Information zu unterscheiden und zu entscheiden, für wen sie gilt und wie sie anzuwenden ist. Daraus ergibt sich für Beratende einerseits die Aufgabe, ihre Klientel dabei zu unterstützen und auch diese Kompetenz zu fördern. Andererseits ist die Klientel besser informiert und dadurch gegenüber dem Experten- und Expertinnenwissen der Beratenden kritischer eingestellt. Somit müssen Beratende das Vertrauen aktiv herstellen und gestalten. Dieses entsteht, wenn Beratende sich der Kritik öffnen und argumentativ ihren Standpunkt erläutern. Durch beliebige und widersprüchliche mediale Information wird eine auf Vertrauen gestützte Informationsarbeit bedeutsamer. Weil medienvermittelte Kommunikation jegliche Lebensbereiche durchdringt, könnte das Bedürfnis nach traditioneller Face-to-face-Beratung für die Klientel ansteigen. (S. 502-503; S. 40-41) Da der Face-to-face-Kontakt für die menschliche Entwicklung wichtig ist, müssen sich Sozialarbeitende damit auseinandersetzen, wo dieser erforderlich ist und wo die Grenzen von Onlineberatung liegen (Helmut Kreidenweis, 2006, S 364).

Durch die in Kapitel 2.1.2 (S. 17) erwähnte Herausforderung der Exklusion aus den Netzwerken des Internets beziehungsweise der Digital Divide stellt sich die Frage, ob Onlineberatungsangebote „wirklich die Menschen erreichen, die ihre Hilfe am dringendsten benötigen“ (Vossler, 2004, S. 14). Norbert Blesch et al. (2004), die beim Onlineberatungsangebot Kids-Hotline respektive bei dessen Trägerschaft tätig sind, berichten jedoch, dass Onlineberatung auch zu Menschen gelangt, die aus verschiedensten Gründen durch traditionelle Beratungsstellen nicht erreicht werden. Sie betrachten das Internet als Lebenswelt von vielen jungen Menschen, in der sie sich bewegen, kommunizieren und sich informieren. Da Soziale Arbeit umso wirksamer ist, je mehr sie im Lebensumfeld der Menschen tätig ist, folgern sie, dass auch die Soziale Arbeit diese Lebenswelt betreten soll. (S. 188)

Die Soziale Arbeit versucht Chancengleichheit zu schaffen und ist bestrebt, die Exklusion von Menschen aus der Gesellschaft zu vermeiden beziehungsweise Inklusion zu ermöglichen. Somit ergibt sich gemäss Engel (2004) in Bezug auf die Digital Divide in der Beratung

einerseits die Aufgabe, denjenigen Informationen und Wissen zu vermitteln, die nicht darauf zugreifen können. Andererseits muss sich die Soziale Arbeit dafür einsetzen, dass Menschen Zugang zu den Neuen Medien erhalten, insbesondere zum Internet, sowie Unterstützung bieten, um Medienkompetenz entwickeln zu können. (S. 503-504) Die Medienkompetenz wird in Kapitel 3.2.2 (S. 34) näher betrachtet.

Wie ersichtlich wurde, ergeben sich durch die Neuen Medien und neuen Kommunikationsformen verschiedene Konsequenzen und Aufgaben für Beratungen und die Soziale Arbeit. Aus der Perspektive der gesellschaftlichen Veränderungen stellt Onlineberatung eine weitere Möglichkeit dar, Menschen zu beraten. In ihr liegen sowohl Chancen als auch Herausforderungen und Risiken (vgl. Kapitel 4.2.3, S. 53-56) sowie positive und kritische Punkte (vgl. Kapitel 5.2 & 5.3, S. 64-72).

2.4 Fazit

Es wurde aufgezeigt, wieso verschiedene Konzepte von Informationsgesellschaft existieren und ihre Gemeinsamkeiten beschrieben. Dadurch ist erkennbar geworden, dass vielfältige Überlegungen zu gesellschaftlichen Veränderungen im Zusammenhang mit neuen Informations- und Kommunikationstechnologien, Information, Wissen und Kommunikation angestellt werden. Die Netzwerkgesellschaft ist in diese Konzepte von Informationsgesellschaft eingebettet. Castells beschreibt, dass Netzwerke die neue soziale Struktur der Gesellschaften formen und dass die Kommunikationsnetzwerke des Internets den Mittelpunkt der Netzwerkgesellschaft bilden. Die Nutzungsformen des Internets und die Vernetzungslogik verändern sämtliche Bereiche des gesellschaftlichen Lebens. Aus den Veränderungen in Richtung Netzwerkgesellschaft ergeben sich – wie aufgezeigt – Chancen und Herausforderungen.

Auch die Kommunikation hat sich verändert. Durch die Fokussierung auf die „interpersonale medienvermittelte Kommunikation“ wurde ersichtlich, welche neuen Kommunikationsformen und -weisen entstanden sind und dass sich dies auf die individuellen sozialen Netzwerke auswirkt.

Der gegenwärtige gesellschaftliche Wandel, Neue Medien und Veränderungen der Kommunikation verändern sozialarbeiterische Beratungen auf vielfältige Weise. Es ergeben sich Aufgaben, wie beispielsweise Menschen in der Identitätsarbeit, Informationsbearbeitung und Medienkompetenz zu unterstützen und das Vertrauen aktiv zu gestalten. Onlineberatungen sind aus der Perspektive der gesellschaftlichen Veränderungen eine geeignete Beratungsform, obwohl auch kritische Punkte erkennbar wurden.

3. Bedürfnisse und Kompetenzen der Netzgeneration unter der Lupe

In folgendem Kapitel wollen die Autorinnen den Einfluss des omnipräsenten Internets auf die Entwicklungsaufgaben, Kompetenzen und Bedürfnisse der Jugendlichen klären. Diese Erläuterungen sollen dazu beitragen, eine Onlineberatung jugendgerecht zu gestalten.

Im ersten Unterkapitel werden zentrale Begriffe geklärt und es wird begründet, warum die Autorinnen den Begriff Netzgeneration als geeignet erachten. Weiter wird darauf eingegangen, was Gründe dafür sein können, dass die Netzgeneration auf gesellschaftliche Veränderungen reagiert. Ist dies geklärt, setzen sich die Autorinnen im zweiten Unterkapitel mit der Frage auseinander, welche Entwicklungsaufgaben die Netzgeneration zu bewältigen hat. Daraus werden im dritten Unterkapitel die Kompetenzen und im vierten Unterkapitel die Bedürfnisse der Netzgeneration in der Informationsgesellschaft abgeleitet. Diese Antworten sollen im fünften und sechsten Unterkapitel erklären, warum explizit die Netzgeneration das Bedürfnis nach einer Beratung allgemein, nach anderen Kommunikationsmöglichkeiten und nach einer Onlineberatung im engeren Sinne haben soll, womit auch der Übergang ins nächste Kapitel *Charakteristika der Face-to-face-Beratung und der Onlineberatung* gestaltet wird. Den Abschluss bildet ein Fazit über dieses Kapitel.

3.1 Jugendliche alias Netzgeneration

Zur Begriffsklärung der *Jugend* werfen die Autorinnen den Blick auf die Entwicklungspsychologie und die Soziologie, da die Fragestellung, welche Bedürfnisse und Kompetenzen Jugendlichen haben, mit den Erklärungsansätzen dieser zwei Wissenschaften beantwortet werden kann.

Fend (2001) erklärt, dass die Psychologie für die Jugend eher den Begriff der Adoleszenz verwendet. Das Wort Adoleszenz leitet sich aus dem lateinischen Verb „adolescere“ ab und bedeutet „heranwachsen“ oder „aufwachsen“. In dieser Wissenschaft stehen die Entwicklung und das Gebilde der Psyche im Vordergrund, die anhand von Entwicklungsmodellen beobachtet werden. Aufschlussreich dafür sind die zu bewältigenden Entwicklungsaufgaben. Es wird zwischen der Früh-, Mittel- und Spätadoleszenz unterschieden. (S. 22-23)

Um dem Begriff aus soziologischer Sichtweise gerecht zu werden, wird folgende Definition von Bernhard Schäfers und Albert Scherr (2005) übernommen:

„Jugend ist eine gesellschaftlich institutionalisierte, intern differenzierte Lebensphase, deren Verlauf, Ausdehnung und Ausprägungen wesentlich durch soziale Bedingun-

gen und Einflüsse (sozioökonomische Lebensbedingungen, Strukturen des Bildungssystems, rechtliche Vorgaben, Normen und Erwartungen) bestimmt sind. Jugend ist keine homogene Sozialgruppe, sondern umfasst unterschiedliche Jugenden“ (S. 23).

In einem weiteren Schritt versuchen die Autorinnen mit Hilfe von Eike Hebecker (2001), wissenschaftlicher Mitarbeiter am Zentrum für Medien und Interaktivität an der Justus-Liebig-Universität Giessen, den Begriff der Netzgeneration zu erklären. Er behandelte in seiner Dissertation die Frage, ob die Medien und Computernutzung der Jugendlichen zu einer neuen Generation – der Netzgeneration – führen. Er beschreibt, dass mit den Begriffen „Generation @“, „Netzgeneration“, oder „Cybergeneration“ der Versuch unternommen wird, eine zutreffende Definition für die Jugendlichen in der heutigen Gesellschaft zu finden. Die Wahl von Sinnbildern kann positive sowie negative Assoziationen hervorrufen. Mit der Verwendung eines solchen Begriffs will auf Themen, die den gesellschaftlichen Wandel betreffen, aufmerksam gemacht werden. Gerade die Auswirkungen der technischen Innovationen auf Jugendliche lösen einerseits Hoffnung und andererseits Befürchtungen in Bezug auf die gesellschaftliche Entwicklung aus, was zu öffentlichen Debatten führt (S. 13–17). Hebecker (2001) geht davon aus, dass die Neuen Medien Einfluss auf Jugendliche haben und somit eine Veränderung der Gesellschaft erfolgt, was in Kapitel 2 ausführlich behandelt worden ist. Ob sich der Begriff *Netzgeneration* durchsetzen wird, kann erst in Zukunft beantwortet werden. (S. 193-194)

Wie aus dem Titel dieses Kapitels zu entnehmen ist, haben sich die Autorinnen für den Begriff *Netzgeneration* entschieden. Gründe dafür sind, dass wie einführend erwähnt, Netzwerke durch das stets zur Verfügung stehende Internet gebildet werden und die Lebensbereiche der Individuen somit verändert werden. Die verschiedenen Definitionen zeigen auf, dass je nach Betrachtungsgegenstand die Jugend anders definiert wird, aber sehr ähnliches darunter verstanden wird. Aus diesem Grund sind sich die Begriffe *Jugend*, *Jugendliche* und *Netzgeneration* gleichgestellt und werden abwechslungsweise verwendet.

3.2 Die Netzgeneration in der Informationsgesellschaft

Griese (2007) – Studium der Soziologie, Psychologie und Sozialpädagogik - beschreibt die Jugend als „Seismograph“ oder auch als „Frühwarnsystem“ von gesellschaftlichen Problemen, da sich die Netzgeneration aktiv mit Zukunftsfragen auseinandersetzt (S. 182). Die folgende Auseinandersetzung mit jugendspezifischen Entwicklungsaufgaben soll Erklärungen über die Gründe für jugendliches Verhalten aufzeigen. Die Entwicklungsaufgaben sollen ver-

deutlichen, mit welchen Themen sich die Netzgeneration in der Informationsgesellschaft auseinandersetzt.

3.2.1 Entwicklungsaufgaben der Netzgeneration

Tanja Erban (ohne Datum) – wissenschaftliche Assistentin am Lehrstuhl für Pädagogik München - erklärt in ihrem Aufsatz das von Robert J. Havighurst 1948 entwickelte Konzept der Entwicklungsaufgaben. Sie sagt, dass die Entwicklungsaufgaben von der Gesellschaft definiert und an das Individuum gestellt werden. Je nach Alter sind unterschiedliche Anforderungen zu bewältigen. Gewisse erwartete Ansprüche sind verbindlich, andere haben den Charakter im Sinne einer Empfehlung. Havighurst spricht zudem von „sensiblen Perioden“, womit er sagen will, dass gestellte Aufgaben in gewissen Lebensphasen leichter bewältigt werden. Mit einem Mehraufwand können diese aber auch zu einem späteren Zeitpunkt angegangen werden. Die Bewältigung einer Entwicklungsaufgabe führt zu Zufriedenheit und Aneignung neuer Kompetenzen. Werden Aufgaben zu spät oder gar nicht erledigt, kann dies zu Unzufriedenheit mit sich selbst oder zu Schwierigkeiten im gesellschaftlichen Kontext führen. (Tanja Erban, ohne Datum, S. 4-5)

Weil die Anforderungen von der Gesellschaft an das Individuum herangetragen werden und somit einen normativen Charakter haben, ist daraus abzuleiten, dass die Entwicklungsaufgaben je nach Zeit und Themen einer Gesellschaft sehr unterschiedlich ausfallen können. In einem weiteren Schritt werden nun die aktuellen Entwicklungsaufgaben betrachtet, welche die Netzgeneration zu bewältigen hat. Kitty Cassée (2007) – Dozentin an der Fachhochschule für Soziale Arbeit Zürich – schreibt, dass nach Klaus Hurrelmann die Jugendphase durch den gesellschaftlichen Wandel im Sinne der Modernisierung und der Individualisierung verändert wurde. Für die Netzgeneration bedeutet das, dass sie sich einen „inneren Kompass“ zulegt, welcher ihnen Orientierung bietet. Dieser „innere Kompass“ soll die minimierten Leitplanken und Orientierungshilfen kompensieren. Die untenstehenden Entwicklungsaufgaben stellte Cassée in Anlehnung an Havighurst zusammen. (S. 288)

PHYSISCHER BEREICH	SOZIALER UND EMOTIONALER BEREICH	KOGNITIVER BEREICH
Akzeptieren der körperlichen Veränderungen der eigenen körperlichen Erscheinung	Entdecken der Sexualität/ Aufnahme intimer Beziehungen/ sexuelle Identität	Aufbau eines eigenen Wertesystems
	Individuelle Ausgestaltung der männlichen bzw. weiblichen sozialen Geschlechterrolle	Bewältigung schulischer Anforderungen
	Beziehungen zu Gleichaltrigen	Berufswahl und Berufsausbildung
	Gestaltung der freien Zeit	
	Entwicklung eines bedürfnis- und ressourcengerechten Konsumverhaltens	
	Umgang mit Autoritäten (Personen und Instanzen)	
	Entwicklung einer eigenen Identität	
	Emotionale Ablösung von den Eltern	

Abbildung 1: Entwicklungsaufgaben zwischen 13 und 20 Jahren (nach Cassée, 2007, S. 289-292)

In der Tabelle wurden alle Entwicklungsaufgaben von Cassée übernommen und ebenfalls in die Bereiche Physis, Soziales/Emotionen und Kognition eingeteilt. Von den Autorinnen wurde lediglich die Darstellung verändert.

Diese tabellarische Darstellung macht deutlich, wie viele und wie enorm komplexe Entwicklungsaufgaben die Netzgeneration zu bewältigen hat. In einem weiteren Schritt gehen die Autorinnen nun gezielt auf ein paar Entwicklungsaufgaben ein. Die Entwicklungsaufgaben *Gestaltung der freien Zeit* und *Entwicklung eines bedürfnis- und ressourcengerechten Konsumverhaltens* sollen zusammen erklärt werden, da die Autorinnen denken, dass diese in

besonderem Masse voneinander abhängig sind. Zudem wird nicht auf jede Entwicklungsaufgabe eingegangen. Damit möchten die Autorinnen die Entwicklungsaufgaben nicht nach Wichtigkeit werten, aber es würde den Rahmen sprengen, wenn detailliert auf alle Entwicklungsaufgaben eingegangen werden würde. Die Autorinnen treffen deshalb eine Auswahl, um einen Einblick in das Verhalten von Jugendlichen zu erhalten und einen Eindruck vermitteln, mit welchen Themen sich die Netzgeneration auseinandersetzt.

Akzeptieren der körperlichen Veränderungen der eigenen körperlichen Erscheinung

Fend (2001) – Ordinarius für Pädagogische Psychologie an der Universität Zürich - hält fest, dass der gesellschaftliche Kontext in Bezug auf die Veränderung des Körpers eine zentrale Rolle einnimmt. Sie gibt der Netzgeneration die Schönheitsideale vor. Hauptakteure sind vor allem die Kosmetikindustrie und die Modebranche. Messen sich die Jugendlichen an diesen Schönheitsidealen, kann dies zu grossen Konflikten in Beziehung mit sich selbst und den definierten Idealen führen. (S. 222)

Mit dem Einsetzen der Pubertät werden Buben und Mädchen mit der Veränderung ihres Körpers konfrontiert. Die Entwicklung der sekundären Geschlechtsmerkmale ist unübersehbar. Marius Metzger (ohne Datum) – Dozent an der Hochschule Luzern Soziale Arbeit - terminiert das Einsetzen der Merkmale in folgender Reihenfolge: Bei Buben sind das die Entwicklung des männlichen Genitales, das Wachstum von Körperhaaren und der Muskelmasse, das Eintreten der ersten Ejakulation, das Erleben eines grossen Wachstumsschubes und das Eintreten des Stimmbruchs. Bei Mädchen zeigen sich die Veränderungen am Wachstum der Körperhaare und der Entwicklung der Brust, die Anhäufung an Körperfett, die Entwicklung des weiblichen Genitales und das Einsetzen der ersten Menstruation. (S. 2-3)

Fend (2001) erwähnt, dass vor allem bei den weiblichen Jugendlichen das Gewicht in der Adoleszenz eine zentrale Rolle spielt. Das Idealbild 'schlank sein' kollidiert mit der tatsächlichen Entwicklung des Körpers, da es biologisch bedingt zu einer Anhäufung von Fettgewebe kommt. Studien haben gezeigt, dass das Körpergewicht im Zentrum von Sorgen der weiblichen Jugendlichen steht. Auch investieren sie viel ihrer zur Verfügung stehenden Energie in Gedanken um Diäten und probieren diese auch aus. Daher ist es nahe liegend, dass die Entwicklung einer Essstörung bei Mädchen ein Risiko darstellt (S. 235, 242).

Fend (2001) hält fest, dass in diversen Studien belegt wurde, dass die Jugendlichen, welche früh beziehungsweise spät körperlich entwickelt sind, am vulnerabelsten gegenüber einem negativen Verlauf ihrer Lebensplanung sind. Diese Jugendlichen benötigen - zum Beispiel durch die Soziale Arbeit - spezielle Aufmerksamkeit. (S. 248).

Diese Ausführungen machen deutlich, dass nur schon die körperliche Entwicklung während der Adoleszenz viele Unsicherheiten auslösen kann und es wichtig ist, dass Jugendliche ihre Fragen in Bezug auf ihre Entwicklung klären können.

Entwicklung einer eigenen Identität

Der Begriff „Entwicklung einer eigenen Identität“ wurde von Eric H. Erikson stark geprägt. Es handelt sich um ein Modell, welches Erikson von Freud übernommen und weiterentwickelt hat, in welchem acht Stufen für die Identitätsbildung durchlaufen werden sollen. In der Adoleszenz geht es nach Erikson vor allem um die „Identitätsfindung“, welche von der zentralen Frage „Wer bin ich?“ geleitet wird. Es muss mit sich selbst ausgehandelt werden, wie der Standpunkt gegenüber sich selbst und dem Rest des Wirkungskreises ist. (Fend, 2001, S. 403-412; August Flammer, 2003, S. 85-98)

Um zu verstehen, was Gründe für das Verhalten der Netzgeneration sind, interessieren an dieser Stelle das Thema des Egozentrismus. Wie erwähnt, geht es bei dieser Entwicklungsaufgabe um die Frage, wer man selber ist und somit um das Bedürfnis nach Individualität. Gerd Mietzel (2002) - Professor für Entwicklungspsychologie und Pädagogische Psychologie an der Gerhard-Mercator-Universität Duisburg - erklärt, dass wenn diese Frage im Vordergrund steht, auch das Selbstbewusstsein steigt. In dieser Phase haben Jugendliche bereits die Fähigkeit, sich in andere hineinzusetzen. Das wiederum führt dazu, dass sie sich Gedanken machen, wie andere Individuen über sie denken. Mietzel erwähnt, dass laut David Elkind sich Jugendliche so verhalten, als würden sie auf einer Bühne stehen und von den Zuschauern und Zuschauerinnen studiert werden. Die Jugendlichen fühlen sich aussergewöhnlich und sie glauben, die Welt kann ohne sie nicht funktionieren. Sie sind überzeugt, dass ihr Handeln anders sanktioniert wird, als dies für den Rest der Welt gilt. Dies könnte erklären, wieso Jugendliche sich zum Beispiel auf öffentlichen Plätzen in den Augen der Erwachsenen unangepasst verhalten. Um aufzufallen und die Individualität zu markieren, leben Jugendliche gerne einen bizarren Lebensstil. Es fällt ihnen schwer zu glauben, dass andere Menschen ihren Lebensstil und ihr Verhalten nicht tolerieren können. (S. 339-340)

Mietzel (2002) erklärt, dass laut Elkind auch der Hang zu risikoreichem Verhalten mit dem erhöhten Egozentrismus im Jugendalter in Zusammenhang steht. Das Gefühl, einmalig und unverletzlich zu sein, werde überschätzt. In unserer Gesellschaft, wo die Werte Individualismus und Unabhängigkeit einen hohen Stellenwert haben, ist es nahe liegend, dass Grenzerfahrungen von der Netzgeneration provoziert werden wollen. Für die Identitätsbildung ist es zudem wichtig herauszufinden, wo die eigenen Grenzen sind. Auch will in Erfahrung gebracht werden, welche Eventualitäten einem das Leben bietet. Studien haben belegt, dass

die Tendenz, sich risikoreich zu Verhalten, nicht zwangsläufig mit Unwissen über die möglichen Konsequenzen in Verbindung zu bringen ist. Jugendliche wissen demzufolge in den meisten Situationen sehr genau, was sie tun. (S. 341-342)

Beziehungen zu Gleichaltrigen

Wie oben erwähnt, wirft die Veränderung des Körpers viele Fragen bei den Jugendlichen auf. Da in dieser Zeit auch der Ablösungsprozess der Eltern in vollem Gange ist, so Mietzel (2002), holt sich die Netzgeneration oft Rat bei Gleichaltrigen. Auch deshalb, weil diese zur gleichen Zeit mehr oder weniger dieselben Veränderungen und Schwierigkeiten erleben. Die Peergruppe bedeutet heute mehr als noch vor 150 Jahren. Für die Identitätsbildung ist es wichtig, die eigene Einstellung und Verhaltensweisen mit Gleichaltrigen zu vergleichen. Die Peergruppen geben Halt, und die Jugendlichen werden in ihrem Tun und Handeln bestärkt. Gerade auch wegen des technischen Fortschritts muss die Netzgeneration oft Informationen bezüglich technischer Probleme bei den Gleichaltrigen holen, da diese im Wissensstand den Erwachsenen voraus sind. (S. 361-362)

Gestaltung der freien Zeit und Entwicklung eines bedürfnis- und ressourcengerechten Konsumverhaltens

Fend (2001) erwähnt, dass Forschungen von Klages im Jahre 1984 darlegen, dass ein Wertewandel stattgefunden hat. Wo früher die Pflicht im Vordergrund stand, ist diese durch die Selbstverwirklichung und den Individualismus abgelöst worden. (S. 165) Die Autorinnen erwähnen bewusst an dieser Stelle den Wertewandel, da sie davon ausgehen, dass diese Werteververschiebung einen grossen Einfluss auf die Freizeitgestaltung und das Konsumverhalten der Netzgeneration hat. Wie inzwischen schon mehrmals erwähnt wurde, haben der technische Fortschritt und die Nutzung der Neuen Medien Einfluss auf die Jugendlichen. Diese Tatsache stellen auch Mathias Albert et al. (2006) fest. Jugendliche halten sich im Vergleich zum Jahr 2002 mehr im Internet auf. Es handelt sich um 32% der befragten Jugendlichen. (S. 77-79) Das BFS gibt zudem an, dass im Jahr 2007 92,1% der 15-24 Jährigen das Internet benutzen. Die Frequenz und Dauer ist den Daten allerdings nicht zu entnehmen.

Die Benutzung des Internets dient nicht nur dem sinnlosen Zeitvertreib. Feldhaus und Logemann (ohne Datum) schreiben, dass die Internetnutzung auch für die Identitätsbildung und die Kontaktsuche zu Gleichaltrigen in der heutigen Zeit wichtig ist. Um Entwicklungsaufgaben selbständig bewältigen zu können, kann das Internet sehr hilfreich sein, da sie sich eigenständig Wissen aneignen und Fragen selbständig klären können. Gleichzeitig kann das Internet auch ein Risiko darstellen, da es die Gefahr von Isolation oder Internetsucht mit sich bringt. (S. 2-3) Bei der Entwicklungsaufgabe *Entwicklung einer eigenen Identität* wurde er-

sichtlich, dass gerade Jugendliche zu risikoreichem Verhalten tendieren. Feldhaus und Logemann (ohne Datum) sprechen in diesem Zusammenhang einen zentralen Punkt an. Sie sagen, dass ein reflektierter und bewusster Umgang mit den Neuen Medien wichtig sei und es unumgänglich ist, dass sich Jugendliche Medienkompetenz aneignen. (S. 3)

Waldemar Vogelsang (2004) – wissenschaftlicher Angestellter im Fach Soziologie an der Universität Trier – betont die Präsenz der Neuen Medien und wie sie unaufhaltsam in den Alltag der Jugendlichen eindringen. Die Medienkompetenz werde von der Netzgeneration oft kalkulierend als Abgrenzungsmöglichkeit gegenüber den Erwachsenen eingesetzt. Das Internet wird von den Jugendlichen zudem oft genutzt, um sich in Szenen zu treffen, aber auch um Grenzen zu erfahren und Verbotenes auszuprobieren. In diesem Zusammenhang spricht Vogelsang an, dass es wichtig ist, einen guten Umgang mit dem Internet zu lernen, was allgemein als Medienkompetenz genannt wird. (S. 137, 140-143) Die Medienkompetenz scheint für die *Entwicklung eines bedürfnis- und ressourcengerechten Konsumverhaltens* sehr wichtig zu sein, worauf im nächsten Unterkapitel noch detaillierter eingegangen wird.

3.2.2 Kompetenzen der Netzgeneration

Hebecker (2001) erwähnt, dass der Diskurs über technologische Innovationen und die damit verbundenen Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten unterschiedlich ausfällt (S. 78). Durch die zu bewältigenden Entwicklungsaufgaben werden viele Kompetenzen erworben. Um die Netzgeneration in ihrer Entwicklung und Unsicherheiten unterstützen zu können, sind die Autorinnen an den Fähigkeiten der Jugendlichen interessiert und legen den Fokus ganz bewusst auf die Chancen der Netzgeneration. Aus den beschriebenen Entwicklungsaufgaben im Kapitel 3.2.1 (S. 28-33) leiten die Autorinnen die Kompetenzen der Netzgeneration ab. Spannend ist, dass gewisse Entwicklungsaufgaben in ihren Grundzügen schon seit der Evolution der Menschheit bewältigt werden mussten. Ein Beispiel ist die Entwicklungsaufgabe *Akzeptieren der körperlichen Veränderungen der eigenen körperlichen Erscheinung*. An diesem Beispiel wird ersichtlich, dass sich der Zeitpunkt der „sensiblen Periode“, die gesellschaftliche Bedeutung und der Umgang mit dieser Veränderung wesentlich verändert haben. So wird heute die Veränderung des weiblichen Körpers von den Mädchen oft als negativ erlebt, da sie nicht dem durch die Gesellschaft konstruierten Schönheitsideal entsprechen. Durch den Wertewandel, wodurch Individualität und Unabhängigkeit an Bedeutung gewonnen hat, ist die Netzgeneration gefordert, ihre Bewältigungsstrategien selbständiger mit Hilfe ihres „inneren Kompasses“ zu entwickeln. Auch hat sich gezeigt, dass die Peergruppe als eine wichtige soziale Gruppe für die Jugendlichen anzuerkennen ist.

Für die Autorinnen hat sich der Umgang mit Neuen Medien als zentrale Kompetenz herauskristallisiert. Im Kapitel der Entwicklungsaufgaben wurde ersichtlich, dass die Netzgeneration das Internet benutzt. Die Geschichte hat gezeigt, dass in der Gesellschaft einmal installierte technische Innovationen nicht mehr wegzudenken sind. Anstatt sich über diese Veränderung zu sorgen und den Umgang mit dem Internet zwanghaft verhindern zu versuchen, ist es nach Ansicht der Autorinnen sinnvoller und effektiver, diese Tatsache anzuerkennen, die Chancen in den Vordergrund zu stellen und einen adäquaten Umgang damit zu finden. Für die Netzgeneration und auch den Rest der Gesellschaft bedeutet das, dass *Medienkompetenz* angeeignet werden muss. Wie im Kapitel 3.2.1 (S. 31-32) erwähnt wurde, testen die Jugendlichen gerne die Eventualitäten des Lebens aus und gehen gerne an ihre eigenen Grenzen. Dieter Spanhel (2002) erwähnt hierzu, dass sich Jugendliche eigenständig und im Alleingang Medienkompetenzen aneignen, wodurch die Gefahr besteht, dass diese wenig reflektiert und einseitig stattfinden. Daraus leitet sich ab, dass der Umgang mit Neuen Medien mit Hilfe des sozialen Umfelds und der Schule erlernt werden muss. Damit ist nicht nur das Erlernen der Handhabung gemeint, sondern auch die Bewusstseinsbildung über Gefahren, Erlernen von kritischem Hinterfragen von Informationen und auch eine ethische Urteilsbildung in Bezug auf das enorme Angebot im Internet. (S. 4-5) Wie im Kapitel 2.1.2 (S. 17-18) schon berichtet wurde, ist im Zusammenhang mit der Internetnutzung über das Thema der *Digital Divide* nicht hinwegzuschauen. Auch in Bezug auf die Medienkompetenz ist auf dieses Phänomen nach Meinung der Autorinnen einzugehen, wie nachfolgend erklärt wird. Claudia Acklin (2004) – Leiterin des Nachdiplomstudienganges „Digitale Medien“ an der Hochschule für Gestaltung und Kunst Luzern – erwähnt ebenfalls die Unterschiede zwischen den Menschen, die Internetzugang haben und den Menschen, welche davon nicht profitieren können. Für die Jugendlichen bedeutet dies somit, dass nicht alle über die Medienkompetenz verfügen und somit eine Exklusion aus einem mittlerweile grossen Teil der Gesellschaft – bedenke der Name Netzwerkgesellschaft – geschieht. (S. 8-9) Acklin (2004) spricht noch eine weitere Kluft an, die zwischen den Computer-kundigen Jugendlichen und den oft eher Computer-zweckgefärbten Sozialarbeitenden. Um der Netzgeneration Chancengleichheit zu verschaffen, und sie dort abholen zu können wo sie stehen, muss die Sozialarbeit auch Onlineberatungen anbieten können. Acklin meint, die Sozialdienste müssen nicht nur polyvalent ausgerichtet sein, sondern auch multimedial. (S. 9-10)

Im Sinne einer Zusammenfassung dieses Unterkapitels wagen die Autorinnen nun die Kompetenzen zu erwähnen, welche der Netzgeneration zugeschrieben werden könnten. Das ist die *Selbständigkeit*, die *Medienkompetenz*, *Sozialkompetenz in Bezug auf die Peergruppe* und sie sind *offen für neue Entwicklungen* an sich selber und in der Gesellschaft.

3.3 Bedürfnisse der Netzgeneration

Bedürfnisse stillen zu können, ist für die Entwicklung und die Erhaltung der Gesundheit elementar. Bevor auf die spezifischen Bedürfnisse der Netzgeneration eingegangen wird, zeigen die Autorinnen in einem ersten Schritt die Grundbedürfnisse des Menschen nach Klaus Grawe auf. Daraus wird abgeleitet, was nun die Bedürfnisse der Netzgeneration sein könnten. Um dies beantworten zu können, werden die jugendspezifischen Entwicklungsaufgaben berücksichtigt. Aus den Bedürfnissen der Netzgeneration werden wiederum spezifisch die Bedürfnisse nach Kommunikationsmöglichkeiten, Beratung und Onlineberatung abgeleitet.

3.3.1 Allgemeine Bedürfnisse der Netzgeneration

Klaus Grawe (2004) – er war bis 2005 Inhaber des Lehrstuhls für Klinische Psychologie und Leiter der Psychotherapeutischen Praxisstelle der Universität Bern – sagt, dass in der Psychologie viele Meinungen vertreten sind, was nun zu den Grundbedürfnissen des Menschen gezählt werden kann. Die von Maslow 1967 entwickelte Bedürfnispyramide ist ein Beispiel von vielen. Empirisch ist dieses Modell wenig belegt. Deshalb greift Grawe die von Seymour Epstein definierten Bedürfnisse auf. Die Rede ist von den Bedürfnissen nach Orientierung und Kontrolle, Lustgewinn und Unlustvermeidung, dem Bindungsbedürfnis und dem Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung und Selbstwertschutz. Wie neurobiologische Forschungen ergeben haben, sind es die Bedürfnisse, welche tief mit dem Nervensystem verankert sind und Grawe sie deshalb zu den Grundbedürfnissen zählt. Die lebenswichtigen Voraussetzungen für die Funktion des Organismus wie Nahrung, genügend Schlaf, Sauerstoff und so weiter zählt Grawe nicht zu den Grundbedürfnissen des Menschen, da diese für das Gedeihen und Überleben vieler Lebewesen elementar ist. Die ursprünglich von Epstein definierten vier Bedürfnisse sind für Grawe deshalb so zentral, weil sie bei nicht oder ungenügender Befriedigung die psychische Gesundheit gefährden. (S. 183-186) Nachfolgend werden die vier Grundbedürfnisse beschrieben und daraus abgeleitet, was diese für die Netzgeneration bedeuten könnten.

Das Bindungsbedürfnis

Jeder Mensch hat ein Bedürfnis nach körperlicher Nähe. Grawe (2004) wertet dieses Bedürfnis sehr hoch. Er sagt, dass das Bindungsbedürfnis für die Erhaltung der Gesundheit das Fundamentalste aller Bedürfnisse ist. Die Verletzung des Bindungsbedürfnisses kann in Verkettung ungünstiger Bedingungen zu psychischen Störungen führen. Bindungen zu Bezugspersonen sind deshalb so wichtig, da sie Tröstung, Gewissheit, Berührung, Schutz und Fürsorge bieten. Inwiefern im Kindesalter die primäre Bezugsperson für ein Kind da ist, zeigt sich im späteren Beziehungsverhalten, was Grawe als „motivationale Schemata“ bezeich-

net. Damit ist gemeint, dass Bindungsmuster erlernt werden. Grawe (2004) erwähnt vier mögliche Bindungsstile: „Kinder mit sicherem Bindungsverhalten. Kinder mit unsicherer Bindung und vermeidendem Beziehungsverhalten. Kinder mit unsicherer Bindung und ambivalentem Beziehungsverhalten. Kinder mit unsicherer Bindung und desorganisiert/desorientiertem Beziehungsverhalten“ (S. 194). Aus unzähligen Ergebnissen von Forschungen ist bekannt, dass bei positiven Bindungserfahrungen Endorphine und die Neuropeptide Prolactin und Oxytocin freigesetzt werden. Diese Stoffe weisen einen gedächtnisfördernden Effekt auf. Daraus lässt sich ableiten, dass positive Bindungserfahrungen im Gehirn besonders gut gespeichert werden. Ist nun ein Kind einer beängstigenden Situation oder Stress ausgesetzt und wird es daraufhin von der primären Bezugsperson beruhigt, so wird die Ausschüttung von Oxytocin und Endorphinen in Gang gesetzt, was eine beruhigende Wirkung auf das Kind zur Folge hat. Diese chemischen Botenstoffe wirken zudem auch aggressionshemmend. Die Bindungsstile werden also im Kindesalter, beziehungsweise zum grössten Teil im ersten Lebensjahr, festgelegt. Untersuchungen haben gezeigt, dass der Bindungsstil bis ins Jugendalter ähnlich bleibt. Grawe sagt, dass bei Menschen mit einem unsicheren Bindungsmuster das Risiko, eine psychische Störung zu entwickeln, erhöht ist. (S. 193-197, 209, 216)

Wie ersichtlich geworden ist, wird der Ablösungsprozess der Eltern in Gang gesetzt, so schliessen sich die Jugendlichen oft einer Peergruppe für weitere Sozialisationsprozesse und Stärkung der eigenen Identität an. Geschieht der Ablösungsprozess von den Eltern eher konfliktreich und eine jugendliche Person hat keine ihrer vertrauten Personen zur Unterstützung, so könnte dieses Grundbedürfnis verletzt werden. So wie die Autorinnen die Schilderungen von Grawe interpretieren, hätte diese Verletzung aber nicht grosse Auswirkungen auf das Beziehungsverhalten, da sich ein erlernter Bindungsstil im Kindesalter festigt und durch die gesamte Lebensspanne eines Menschen eher stabil bleibt. Verletzungen des Bindungsbedürfnisses durch die primäre Bezugsperson im Kindesalter haben fatale Auswirkungen. Im Jugendalter, so die Interpretation, ist eine solche Verletzung nicht mehr möglich, da ein erlernter Bindungsstil nicht veränderbar ist.

Das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle

Orientierung und Kontrolle über die eigene Person und das Umfeld zu haben vermittelt Sicherheit, schreibt Grawe (2004). Das Bedürfnis nach Kontrolle und Orientierung ist je nach Persönlichkeitsstruktur in den Aspekten des täglichen Lebens unterschiedlich: So benötigt beispielsweise eine Person detaillierten Überblick über die finanziellen Ausgaben und Einnahmen, eine andere Person hingegen hat dieses Bedürfnis weniger ausgeprägt. Die Kontrolle über das Selbst zu haben ist für den Glauben, die eigenen formulierten Ziele zu errei-

chen, sehr wichtig. Die gespeicherte Erfahrung, festgelegte Ziele nicht zu erreichen, bedeutet für den Menschen eine grosse Verletzung des Selbst. Kontrolle über das Leben zu haben bedeutet kompetent sein. Um dem Bedürfnis nach Kontrolle gerecht werden zu können, wird die kognitive Fähigkeit vorausgesetzt, sich in einem Kontext orientieren zu können. (S. 231-234) Bestärkt wird diese Aussage von Flammer (2003), welcher die Fertigkeitstheorie von Kurt W. Fischer erwähnt. In dieser Theorie wird davon ausgegangen, dass alle skills, die ein Individuum entwickelt, dazu dienen, alles „im Griff zu haben“. Das wiederum bedeutet, Kontrolle über das eigene Verhalten zu haben. (S. 157) Ein wichtiger Aspekt in Grawe`s Theorie (2004) ist die kongruente Wahrnehmung. Selten ist der Zustand erreicht, in dem alle Grundbedürfnisse befriedigt sind und miteinander zur Zielerreichung übereinstimmen. Dieser oft erlebte inkongruente Zustand hat zur Folge, dass fast immer das Bedürfnis nach Kontrolle aktiviert ist. Inkongruente Zustände positiv bewältigen zu können, sind für die Entwicklung eines Menschen sehr wichtig. Während ein inkongruenter Zustand mittels Aktivierung des Kontrollbedürfnisses kompensiert wird, geschieht die Ausschüttung von Adrenalin. Das sind die typischen Zeichen einer Stressreaktion. Ist der Stress bewältigbar, so werden während eines solchen Vorgangs neuronale Verbindungen stabilisiert und bietet eine gute Grundlage, um neue neuronale Verbindungen zu schaffen. Menschen, die über hohe Kontrollüberzeugungen verfügen, sind im Leben zufriedener, verhalten sich selbstsicherer und können besser mit Stress umgehen. (S. 236-244)

Orientierung und Kontrolle über die aktuelle Situation zu haben, ist in der heutigen Zeit für viele der Netzgeneration eine grosse Herausforderung. Deshalb ist für die Jugendlichen das Vorhandensein eines „inneren Kompasses“, welcher sie leiten soll, sehr wichtig. Um sich in der Informations- und Netzwerkgesellschaft orientieren zu können, sind die im Kapitel 3.2.2 (S. 33-34) beschriebenen Kompetenzen (Selbstständigkeit und Medienkompetenz) sehr hilfreich und für eine gut gelingende Entwicklung und Einreihung in die Gesellschaft elementar.

Das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung

Grawe (2004) schreibt, dass es sich hier um ein spezifisch menschliches Bedürfnis handelt, im Vergleich zu den anderen Grundbedürfnissen. Die Bedürfnisse nach Kontrolle und Bindung teilen wir mit anderen Säugetieren. Um dem Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung gerecht werden zu können, wird die Kommunikation als Funktion des Feedbacks durch unser Gegenüber vorausgesetzt. Das Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung ist nur dann vorhanden, wenn ein Bewusstsein über die eigene Person und die Fähigkeit sich selber zu reflektieren, vorhanden ist. Ein Säugling kann somit nicht direkt in seinem Selbstwert verletzt werden. Die Erfahrungen in Bezug auf Bindung und Kontrolle im Kindesalter haben aber einen grossen Einfluss auf die spätere Entwicklung des Selbstwertes. (S. 250-252)

Zusammenfassend lässt sich konstatieren, dass In der Jugendphase die Identitätsbildung in vollem Gange ist und der eigene Selbstwert in dieser Zeit höher gewertet wird als in anderen Lebensphasen. Jugendliche haben in dieser Zeit das Gefühl, einmalig und einzigartig zu sein. Erfahren sie allerdings durch Feedbacks von Menschen das Gegenteil davon, so ist es nach Meinung der Autorinnen nahe liegend, dass dieses Grundbedürfnis in der Jugendphase oft tangiert und verletzt wird. Diese Erfahrungen sind für die Weiterentwicklung der Identität aber trotz schmerzlicher Erlebnisse wichtig.

Das Bedürfnis nach Lustgewinn und Unlustvermeidung

Grawe (2004) erwähnt, dass selbst bei scheinbar banalen Lebensaktivitäten oft gleichzeitig mehrere Bedürfnissysteme aktiviert sind. Wird ein Bedürfnis angeregt oder nicht befriedigt, wird ein anderes Bedürfnis zur Kompensation der Situation angekurbelt. (S.261) Nachfolgend zeigt ein Beispiel von Grawe (2004) die Interaktion der Grundbedürfnisse auf und geht auf den Lustgewinn und die Unlustvermeidung ein:

„Ein kleines Kind ist auf dem Spielplatz hingefallen und hat sich wehgetan. Sein Bindungsbedürfnis ist aktiviert. Es will zu seiner Mutter rennen, um dort Trost und Schutz zu finden. Es schaut sich suchend um und kann sie nicht erblicken. Jetzt wird auch das Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle aktiviert: Wo ist sie, wie komme ich zu ihr, wie kann ich sie auf meine Not aufmerksam machen? Das Kind fängt unter dem Einfluss seines Kontrollbedürfnisses laut an zu weinen. Es erlebt negative Emotionen: Es tut ihm weh, es fühlt sich alleingelassen, es bekommt Angst. Seine ganze Aktivität ist darauf ausgerichtet, diese Unlustgefühle zu beenden“ (S. 260-261).

Grawe (2004) sagt, dass die Bedürfnisse nach Lustgewinn und Unlustvermeidung omnipräsent sind. Eng an dieses Bedürfnis gekoppelt ist die Bewertung. Was bedeutet für ein Individuum Lust beziehungsweise Unlust? Dieser unbewusste Vorgang ist von Erfahrungen abhängig und auch vom Kontext. (S. 261)

Die Erklärungen von Grawe über die Grundbedürfnisse zeigen eine zentrale Funktion für das Funktionieren und Verhalten von Menschen auf. Das Stillen dieser Bedürfnisse ist nicht einfach nur hedonistischer Natur, sondern für das Überleben der Menschen elementar.

Für die Entwicklung der eigenen Identität und Unabhängigkeit gehört auch dazu, zu erfahren, was jemand mag und was nicht. Das Gefühl, einzigartig und unverletzlich zu sein und der Egozentrismus, welcher in der Jugendphase im Vordergrund steht, lässt die Netzgeneration Grenzerfahrungen machen und die verschiedensten Sachen ausprobieren. Die Autorinnen

gehen davon aus, dass Jugendliche viel Energie investieren, um Lust erleben zu können. Auch wollen Jugendliche in Erfahrung bringen, was ihnen keine Lust bereitet.

3.3.2 Bedürfnis der Netzgeneration nach Beratung

Das Bedürfnis nach einer Beratung könnte da vorhanden sein, wo die Grundbedürfnisse ungenügend oder gar nicht gestillt werden können. Ausschlaggebend, ob ein Individuum eine Beratung in Anspruch nimmt, ist einerseits abhängig vom erlebten Leidensdruck der jugendlichen Person und andererseits vom Beratungsangebot. Wichtig ist auch die Fähigkeit, Hilfe in Anspruch nehmen zu können. Hundsalz et al. (1995) erwähnen bereits 1995, dass der Bedarf an Beratung bei Jugendlichen zugenommen hat. Die Jugendlichen leiden oft an fehlender Orientierungshilfe, welche sie für die Bewältigung der Entwicklungsaufgaben benötigen. Hundsalz et al. sprechen von einer schwierigen Spannungstriade zwischen schulischen Anforderungen – soziale Beziehungen – und Angebot der Konsum- und Mediengüter. Trotzdem ist die jugendliche Klientel im Vergleich zu anderen Alterskategorien in Beratungsstellen unterrepräsentiert. (S.40-41) Hundsalz et al. (1995) erwähnen, dass jugendspezifische Themen wie Sexualität, körperliche Veränderung, soziale Konflikte oder Orientierungslosigkeit, die einen intimen Charakter aufweisen, wegen fehlender Niederschwelligkeit und fehlendem Vertrauen nicht in einer Beratung geklärt werden möchten (S. 41).

3.3.3 Bedürfnis der Netzgeneration nach anderen Kommunikationsmöglichkeiten und Onlineberatung

Im Kapitel 2.2 (S. 18-21) wurde beschrieben, dass sich die Kommunikation in der Netzwerkgesellschaft allgemein verändert hat, also nicht nur die der Jugendlichen. So wurden im Allgemeinen schwache Bindungen wichtiger, welche auch im Chat gepflegt werden. Da Jugendliche die Altersgruppe darstellt, welche gesellschaftliche Veränderungen wahrnimmt und spiegelt, ist es nahe liegend, dass sich ihr Bedürfnis nach anderen Kommunikationsmöglichkeiten verändert hat.

Wie den Bedürfnissen nach Grawe zu entnehmen ist, hat jeder Mensch ein tief verankertes Bedürfnis nach Bindung und Beziehung. Durch den Ablösungsprozess der Netzgeneration von den Eltern, gewinnen andere soziale Kontakte an Bedeutung und deren Beziehung will gepflegt werden. Auch werden vor allem technische Mittel zur Kommunikation von der Netzgeneration verwendet, weil sie ihre Medienkompetenz bewusst als Abgrenzungsmöglichkeit gegenüber Erwachsenen einsetzen. Es wurde zudem deutlich, dass das Internet oft als Kommunikationsmittel benutzt wird, um sich in Szenen zu treffen und sich mit Gleichaltrigen auszutauschen. Um über heikle Themen sprechen zu können, wird von den Jugendlichen oft

ein anderes Kommunikationsmittel als die Face-to-face-Kommunikation gewählt. Darauf wird in diesem Kapitel anhand von Alexandra Klein noch ausführlicher eingegangen. Griese (2007) schreibt, dass es zur Entwicklungsaufgabe der Jugendlichen gehört, sich Neuen Medien hinzuwenden (S.182). Diese Ausführungen erklären, wieso andere Kommunikationsmöglichkeiten für Jugendliche überhaupt in Betracht kommen. In einem weiteren Schritt gehen die Autorinnen darauf ein, wieso die Onlineberatung für Jugendliche bedürfnisadäquat sein dürfte.

Wie im Kapitel 3.2.1 (S. 32-33) zu entnehmen ist, halten sich die Jugendlichen heute vermehrt im Internet auf. Dies ist nicht nur im Sinne der Freizeitgestaltung der Fall, das Internet dient auch der Beziehungspflege mit Gleichaltrigen und ist für die Identitätsbildung der Netzgeneration zentral. Jugendliche sind heute früher gefordert, ihre Lebensplanung mittels des ‚inneren Kompasses‘, wie Hurrelmann dies nennt, selbständiger zu organisieren. Das Internet ist weder an eine Zeit noch an einen Ort gebunden. Hat die Netzgeneration Fragen oder Probleme, die sie ausserhalb ihrer Familie oder ihrer Peergruppe besprechen wollen, können sie dies mittels Internet jederzeit tun. Gut vorstellbar ist, dass früh oder spät entwickelte Jugendliche Entwicklungsfragen im Vergleich zu ‚normal entwickelten‘ Jugendlichen nicht mit den Gleichaltrigen besprechen können, da sie ihre Entwicklung betreffend an einem anderen Punkt stehen. Das Bedürfnis nach einer Onlineberatung könnte gerade wegen der Niederschwelligkeit und der Anonymität da vorhanden sein. Klein (2004) erwähnt, dass Jugendliche bei Problemen und Schwierigkeiten wenn möglich zuerst Hilfe im nahen sozialen Umfeld holen. Dazu gehören die Eltern, Freunde und Freundinnen und andere Bezugspersonen. Sind aber zum Beispiel die nahe stehenden Personen die Ursache für das Problem, die Bezugspersonen werden als nicht themengeeignet erachtet, oder die bereits erhaltenen Tipps waren nicht hilfreich, so holt sich die Netzgeneration die Information oder Beratung gerne einfach über den technischen Zugang. (S. 100-101)

3.4 Fazit

Um sich (weiter)entwickeln zu können, müssen die Grundbedürfnisse gestillt werden. Im Zeitalter der Informationsvielfalt scheint es sehr schwierig zu sein, dem Bedürfnis nach Kontrolle und Orientierung gerecht zu werden. Die von der Netzwerkgesellschaft gestellten Anforderungen an die Netzgeneration haben nach Ansicht der Autorinnen einen grossen Einfluss auf die jugendspezifischen Bedürfnisse. Zusammenfassend können folgende Bedürfnisse der Netzgeneration genannt werden: Befriedigung der vier Grundbedürfnisse nach Grawe, Bedürfnis nach Internetnutzung, Bedürfnis nach Unabhängigkeit und Individualität, Bedürfnis nach sozialen Kontakten mit Gleichaltrigen, Bedürfnis nach Grenzerfahrungen,

Bedürfnis nach anderen Kommunikationsmöglichkeiten und das Bedürfnis nach Informationen. Werden diese Bedürfnisse betrachtet und mit den Kompetenzen (Selbständigkeit, Medienkompetenz, Sozialkompetenz in Bezug auf ihre Peergruppe, offen sein für neue Entwicklungen) verglichen, so wird ersichtlich, dass diese ziemlich identisch sind. Um die Bedürfnisse stillen zu können und die Kompetenzen der Netzgeneration zu nutzen, kann eine Onlineberatung zur Ergänzung der Face-to-face-Beratung nach Ansicht der Autorinnen für einen grossen Teil der Jugendlichen, denn nicht alle haben Zugang, eine adäquate und bedürfnisorientierte Beratungsmethode darstellen.

4. Charakteristika der Face-to-face-Beratung und der Onlineberatung

Nachdem der Einfluss der gesellschaftlichen Veränderungen auf die Beratung erläutert und die Netzgeneration beschrieben wurden, widmet sich dieses Kapitel den Eigenschaften der Face-to-face- und der Onlineberatung. Die Leser/innen sollen einen Überblick dieser zwei Beratungsformen erhalten. Die gewonnenen Erkenntnisse sind im Sinne einer Vorbereitung für das Argumentarium (vgl. Kapitel 5.2, S. 64-67) von Bedeutung.

4.1 Face-to-face-Beratung

Im Kapitel 2.3 (S. 21-22) gingen die Autorinnen auf die Definition von der Face-to-face-Beratung nach Weber ein. Sie betrachtet die Beratung unter anderem als eine Schlüsselkompetenz von professionellen Sozialarbeitenden. Um den Anforderungen entsprechend der Definition gerecht zu werden, braucht es gezielte Fertigkeiten und Instrumente. Nachfolgend soll deshalb auf die Merkmale professioneller Beratung und die Kommunikation, denen sich die Sozialarbeit bedient, eingegangen werden. Auch wird in Erfahrung gebracht, mit welcher Zielgruppe sich Beratende befassen. Die Jugendberatung wird aufgrund der Jugendlichen, die in dieser Arbeit grössere Beachtung finden, vorgestellt.

4.1.1 Merkmale der Face-to-face-Beratung

Da diese Bachelorarbeit Berufskollegen und -kolleginnen anspricht, setzen die Autorinnen Grundkenntnisse von Beratungshandhabungen voraus. Im Folgenden beschränken sich die Autorinnen aus diesem Grund auf wesentliche Merkmale der Beratung, wie die *Professionalität* und *Kommunikation*, die nach Paul Watzlawick aufgezeigt und mit weiteren Kommunikationswissenschaftlern ergänzt oder verdeutlicht wird.

Professionelle Beratung versus Alltagsberatung

Die Soziale Arbeit hat sich über die Jahre zu einer Profession entwickelt. Ihr Handeln folgt bestimmten Handlungsmustern oder definierten Ablaufphasen. So hat sich auch das Instrument Beratung professionalisiert. Sie ist im Unterschied zur Alltagsberatung theoriegeleitet und handlungsorientiert. Alltagsberatung zeichnet sich hingegen durch Alltagshandeln aus, welches erfahrungsgleitet ist und oft ein Routinehandeln beinhaltet. Professionelle Handlungen erfolgen auf systemisch erzeugtem, kritischem Wissen sowie Rationalität. Bei Beratenden finden demnach systematische und bewusste Denkprozesse statt, die zu Handlungsentscheidungen führen. Diese wiederum liegen transparent und begründet vor. (Maria Solèr, 2005, S.1)

Kommunikation

Franz Stimmer (2000) beschreibt die Beratung als kommunikativen Verständigungsprozess (S. 81). Beratung erfolgt also stets in Form von Kommunikation. Dabei steht die Vertrauensbildung zur Klientel mit dem Ziel, ein Arbeitsbündnis entstehen zu lassen, im Vordergrund. Die Kenntnisse über Kommunikationsabläufe sind demzufolge zwingend, um allfällige Störungen innerhalb der Kommunikation ausfindig machen und korrigieren zu können. In der Sozialarbeit wird nebst der Kommunikationstheorie von Watzlawick auch diejenige von Friedrich Schulz von Thun gelernt und angewendet. Die Kommunikationstheorie nach Watzlawick et al. (2003) basiert auf fünf Axiomen, welche Regeln für eine funktionierende Kommunikation beinhalten. Nachfolgend werden diese erläutert, durch Schulz von Thun so weit als möglich ergänzt und in Bezug zur Beratung gesetzt.

Das erste wohl bekannteste Axiom besagt, dass jegliches Verhalten in einer interpersonalen Situation einen Mitteilungscharakter aufweist und somit als Kommunikation zu bezeichnen ist. Da es kein Gegenteil von Verhalten gibt, folgert Watzlawick, dass man „nicht *nicht* kommunizieren kann“. (Watzlawick et al., 2003, S. 50-53) Bezüglich der Beratung heisst das, dass die Klientel durch jegliches Verhalten etwas mitteilt. Sozialarbeitende sollen sich den Ratsuchenden bedingungslos und positiv zuwenden. Ihren momentanen Zustand mit den zur Verfügung stehenden Möglichkeiten sind von den Beratenden zu akzeptieren.

Das zweite Axiom meint, dass „jede Kommunikation einen Inhalts- und Beziehungsaspekt hat, so dass letzterer den ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist“ (S. 56). Auch Schulz von Thun (2006) teilt diese Meinung. Er unterscheidet in seinem Kommunikationsmodell die Sachinhaltsebene, die mit Watzlawicks Inhaltsaspekt zu vergleichen ist, von der Beziehungsebene, die zusammen mit der Selbstoffenbarung und dem Appell zur Metakommunikation wird. (S.30) Hier sei auf sein ‚Vier-Ohren-Modell‘ verwiesen (vgl. 2006, S. 14). Auf die Beratung bezogen bedeutet das zweite Axiom, dass das emotionale Verhältnis zwischen beratender und ratsuchender Person zu fördern ist. Dadurch wird das gegenseitige Verständnis bestimmt, was sich direkt auf die Kommunikation auswirkt. Ist eine Vertrauensbasis vorhanden, werden eher persönliche Anliegen genannt. Es kann zur Kooperation kommen. Durch eine personenzentrierte Haltung wird das Vertrauen gemäss Carl Rogers gefördert. (Stimmer, 2000, S.81-82) So bietet sich empathisches Verhalten durch aktives Zuhören, das Paraphrasieren und Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte an, um sich in die Klientel respektvoll einzufühlen.

Eine weitere grundlegende Eigenschaft der Kommunikation sehen Watzlawick et al. (2003) im Mitteilungsaustausch, also der Interaktion. Die Kommunikationspartner/innen verstehen

ihr Verhalten oft nur als Reaktion auf ihr Gegenüber. Der ‚Anfang‘ einer Kommunikation ist somit schlecht bestimmbar. Anfänge werden deshalb nur subjektiv gesetzt als so genannte Interpunktionen. Das dritte Axiom drückt aus, dass die Natur einer Beziehung durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner/innen bedingt ist. (S. 57-61) Hier bewähren sich in der Beratung zum Beispiel zirkuläre Fragestellungen, die zu den systemischen Fragen zählen. Sie können bei Ratsuchenden neue Sichtweisen und Denkprozesse auslösen und sind somit ressourcen- und lösungsorientiert. (Weber, 2005, S. 15,35)

Im vierten Axiom beziehen sich Watzlawick et al. (2003) auf die digitale und analoge Kommunikation. Mit ‚digital‘ sind verbale Äusserungen gemeint, die sich auf die Inhaltsebene beziehen. Diese verfügen über ein logisches Regelsystem, vermissen aber auf der Beziehungsebene semantische Anteile. Unter dem Ausdruck ‚analog‘ werden hingegen die non-verbale Ausdrucksweisen wie die Mimik oder der Tonfall verstanden. Hier findet sich zwar die Bedeutung des sprachlichen Ausdrucks wieder, sie funktionieren aber weniger nach einer logischen Syntax. Wird das analoge und digitale Verhalten als kongruent empfunden, gelingt die Kommunikation, insofern beide Kommunikationspartner/innen die Botschaften simultan interpretieren. (S. 61-68) Auch hier gilt es wieder, eine personenzentrierte Beratung gemäss Rogers anzustreben. Vor allem das Gesagte (digital) und wie es gesagt wird (analog) sollte übereinstimmen. Die Klientel spürt, wenn sich Beratende nicht echt beziehungsweise inkongruent verhalten.

Im fünften Axiom gehen Watzlawick et al. (2003) auf die Symmetrie und Komplementarität von Beziehungen ein. Solche, die auf Gleichheit beruhen, weisen symmetrischen Charakter auf. Hier sind die Partner/innen bemüht, Ungleichheiten auszugleichen und Gleichheit anzustreben. Beziehungen hingegen, die auf Differenzen basieren, sind komplementär. So hat ein Partner/eine Partnerin eine superiore, primäre Position und der/die andere die inferiore, sekundäre Stellung inne. (S. 68 – 70) Da die Klientel in der Beratungssituation stets auf Unterstützung angewiesen ist, ist das Verhältnis der Beratenden zur Klientel immer komplementär. Damit es zu keiner Ausnützung kommt, braucht es einen sorgfältigen Umgang.

Die Beratungsmethodik ist in der Sozialarbeit sehr vielseitig. Die Anwendung bestimmter Methoden kommt dabei auf den jeweiligen Kontext an. Um eine gute Übersicht über die Methodiklandschaft zu erhalten, verweisen die Autorinnen auf das Buch von Esther Weber ‚Beratungsmethodik in der Sozialarbeit‘ (2005).

4.1.2 Zielgruppe der Face-to-face-Beratung

In Kapitel 2.3 (S. 21-22) wurde auf die Funktion der Sozialen Arbeit eingegangen. Diese gibt sich in der stellvertretenden Inklusion von teils gesellschaftlich ausgeschlossenen Personen oder Themen in einzelne gesellschaftliche Funktionssysteme wieder. Daraus lässt sich folgern, dass sich eine enorm grosse Vielfalt an Themenfeldern gerade für Beratungen bildet. Hans Thiersch (2004) sagt hierzu, dass mit dieser Vielfalt verschiedene Ressourcen für diverse Zielgruppen zur Verfügung stehen. Er betont des Weiteren, dass dabei nicht alle Beratungsbereiche über die gleichen Ressourcen für ihre Zielgruppe verfügen. (S. 120) Hier wirkt sich die Aktualität von bestimmten Themen oder Problemen in der Gesellschaft auf die Vergabe der Ressourcen aus. Das Thema Jugend beispielsweise beschäftigt die Netzwerkgesellschaft, was durch ständige Medienbeiträge ersichtlich wird. So erstreckt sich das Angebot von offener Jugendarbeit bis zur Jugendberatung, was nach Ansicht der Autorinnen auf eine grosse Ressourcenvielfalt hindeutet. Thiersch (2004) macht auf diese Paradoxie, dass einerseits die Beratungslandschaft die soziale Ungleichheit der Gesellschaft widerspiegelt und andererseits, dass Sozialarbeit dieser Ungleichheit entgegenzuwirken hat, aufmerksam. Die Gefahr bestehe somit, dass nicht allen Menschen den gleichen Zugang zur Beratung gewährt wird. Diese Tatsache sei Grund für eine Einmischung der Sozialarbeitenden in die Beratungspolitik und in politische Bereiche, die über die erforderlichen Ressourcen verfügen. (S.120)

4.1.3 Jugendberatung

Die Jugendphase ist durch spezifische Entwicklungsaufgaben, Bedürfnisse und Kompetenzen gekennzeichnet (vgl. Kapitel 3, S. 26-41). Die Rahmenbedingungen, Zielsetzungen und Aufgaben der Jugendarbeit sollen sich laut Christian Reutlinger (2004), wissenschaftlicher Mitarbeiter des Institut für Sozialpädagogik, Sozialarbeit und Wohlfahrtswissenschaften, an den Eigenschaften der Jugendlichen orientieren (S. 269). Im folgenden Kapitel werden deshalb Beratungsansätze, spezifische Aufgaben und Methodenschwerpunkte der freiwilligen Jugendberatung näher betrachtet.

Beratungsansätze

Gängige Beratungsansätze lassen sich nach Reutlinger (2004) in drei Gruppen unterteilen:

1. Institutionalisierte Beratungsansätze
2. Problemspezifische Jugendberatung
3. Auf bestimmten Jugendmodellen basierte Beratungsansätze

Beim *ersten Ansatz* handelt es sich um institutionalisierte Jugendberatungen. Häufig arbeiten die Beratenden neben den Kindern und Jugendlichen auch mit erwachsenen Personen wie den Eltern oder Betreuungspersonen zusammen. Der Fokus liegt daher vermehrt auf der Erziehungsunterstützung. Da die Jugendberatung in einer Institution eingebettet ist, besteht die Gefahr, dass der Fokus nicht mehr bei den primären Problemlagen der Jugendlichen sondern bei Betrachtungsweisen der Institution liegt. Mit dem *zweiten Ansatz* sind spezialisierte Beratungen gemeint, die sich einem übergeordneten Thema widmen. So zum Beispiel eine Berufsberatung oder Sucht- und Drogenberatung. Die Funktion wird meist der Informationsvermittlung oder Hilfestellungen bei persönlichen Problemen zugeschrieben. Durch das permanente Befassen mit dem spezifischen Problem besteht bei diesen Beratungsansätzen die Gefahr, in einer Defizitorientierung zu verweilen. Um dem entgegenzuwirken bietet sich eine ressourcenorientierte Beratung an, die „an Stärken, Wachstums- und Entwicklungspotenzialen“ von Jugendlichen andockt. Jugendmodelle, die auf dem *dritten Ansatz* beruhen, entstehen je nach Auffassungen und Auslegungen des Jugendalters. Diese wiederum basieren auf einer bestimmten Betrachtungsweise der Jugend, die aufgrund von Vorstellungen und Erkenntnissen gewonnen wurden. So gibt es diverse Jugendmodelle, deren spezifischer Schwerpunkt auf den Beratungsansatz übertragen wird. (S. 270-273)

Aufgaben

Elke von der Haar (2004) zählt zu den Aufgaben der Jugendberatung die professionelle Beratung und Betreuung. Bei der *Beratung* wird nebst der Weitergabe von gewünschten Informationen auch eine emotionale und soziale Stabilisierung der Jugendlichen angestrebt. Handlungs- und Entscheidungskompetenzen werden dabei gefördert. In Bezug auf die Niederschwelligkeit ist zu beachten, dass das Beratungsangebot möglichst im Lebenskontext der Netzgeneration eingebunden ist. Damit werden beispielsweise die örtliche Distanz sowie die Infrastruktur angesprochen. Jugendliche, die in ihrem Wohnquartier eine Jugendberatung mit einer ungestörten Gesprächsatmosphäre zur Verfügung haben, finden eher den Zugang zur Beratung. Der Beratungszeitraum variiert von einer Beratung bis zu wiederholten kurzen Sequenzen. Häufig sind Beratungen aber von kurzer Dauer. Wichtig ist, dass auch hier die jugendliche Person ernst genommen wird. (S. 6-7) Die Autorinnen sind der Meinung, dass Sozialarbeitende durchaus weitere Beratungsangebote machen sollten, mögliche Absagen von Jugendlichen aber akzeptieren.

Von der Haar (2004) sagt, dass mit der *Betreuung* der Jugendlichen die Möglichkeit besteht, direkt in die Lebensgestaltung einzugreifen. So werden beispielsweise spezifische Aufgaben übernommen. Das Ziel ist die Hilfe zur besseren Lebensbewältigung. Die betreuende Person

nimmt dabei nicht direkt an der Lebensführung teil, wie das bei Sozialpädagogen und -pädagoginnen der Fall ist. (S. 5)

Methodenschwerpunkte

Sich beraten zu lassen, ist für Jugendliche bezüglich ihrem Bedürfnis nach Unabhängigkeit widersprüchlich (von der Haar, 2004, S. 7). Entschliessen sie sich dennoch, eine Beratung in Anspruch zu nehmen, sollte dies wertgeschätzt werden. So bietet sich gemäss den Autorinnen eine Gesprächsführung nach Rogers an, bei der auf die Empathie, Kongruenz und Akzeptanz geachtet wird. Dabei steht die Absicht, Jugendliche als selbstständige Menschen wahrzunehmen, im Mittelpunkt. Von der Haar (2004) betont hierzu, dass das Vertrauen zu Jugendlichen mitunter durch eine gleichwertige Behandlung gewonnen werden kann. Genauso wichtig sei es, den Unterschied von einer erwachsenen und einer jugendlichen Person aufzuzeigen. Konkret könnte das heissen, dass man der jugendlichen Person die Erfahrungsdifferenzen aufzeigt, ihr aber auch die Entscheidung überlässt, wie viel Vertrauen eingebracht wird, welche Ziele und Lösungen bevorzugt werden. (S. 9) Da Sozialarbeitende ressourcen- und lösungsorientiert arbeiten, scheint die Grundhaltung des Empowerments, so Süleyman Gögercin (1999), als geeignet. So kann eine defizitorientierte Sichtweise ersetzt werden, indem der Blick auf die Stärken und Kompetenzen der Jugendlichen gerichtet wird (S.57). Ulrike Urban (2001) beschreibt ‚Empowerment‘ auf der individuellen Ebene als selbstständiges Wiederaufrappeln in einer schweren Situation. Dabei werden sowohl lebensnotwendige wie auch materielle und persönliche Ressourcen aktiviert. (S. 814-815) Die Autorinnen leiten davon ab, das Empowerment als Handlungsmaxime zur Förderung der Eigenwahrnehmung und -verantwortung beitragen kann. Mit lösungs- und ressourcenorientiertem Fragen ist es so letztlich möglich, die Handlungsfähigkeit von Jugendlichen zu unterstützen.

Abschliessend lässt sich sagen, dass sich die Jugendberatung in den Grundzügen gleich gestaltet wie eine herkömmliche Beratung. Jugendberatende haben sich dennoch spezifischen Herausforderungen zu stellen. So braucht es zum Beispiel ein Hintergrundwissen über die Jugendphase (vgl. Kapitel 3, S. 26-41). Beratungsmethoden können so gezielter im Sinne des Empowerments eingesetzt werden. Sozialarbeitende fungieren je nach Beratungskontext als Vertrauenspersonen. Daraus resultiert, dass einerseits ein sensibler Umgang mit Jugendlichen gepflegt, andererseits klare Grenzen aufgezeigt werden sollten. Jugendberatungen haben sich zudem durch einen niederschweligen Zugang auszuzeichnen.

4.2 Onlineberatung

Nachfolgend wird auf spezifische Merkmale sowie die Zielgruppen, Chancen und Risiken der Onlineberatung eingegangen. Es gilt dabei die Definition gemäss Kapitel 2.3 (S. 21-22).

4.2.1 Merkmale der Onlineberatung

Bei der internetbasierten Kommunikation fallen in der Regel wesentliche Merkmale der Face-to-face-Kommunikation weg. So ist der Kommunikant/die Kommunikantin körperlich nicht anwesend. Auch können die beratende und die hilfesuchende Person nicht dasselbe riechen oder hören. Die nonverbalen Komponenten fallen in diesem Setting aus. Diesen Eingrenzungen der Kommunikation sind in einer Onlineberatung Beachtung zu schenken, da eine wesentliche Eigenschaft der Beratung die Kommunikationsgestaltung ist.

Computervermittelte Kommunikation

Unter computervermittelter Kommunikation werden alle sozialen Austausche schriftlicher Mitteilungen, die über das Medium Computer getätigt werden, verstanden. Dazu sind drei technische Bestandteile zwingend notwendig: Es braucht eine Senderseite, die den Computer als Eingabegerät verwendet, eine Empfängerseite, bei der der Computer die Nachricht entgegennimmt und eine Vernetzung dieser zwei Computer. Das Internet bietet eine Möglichkeit dieser Vernetzung. (Misoch, 2006, S.37)

Synchronizität und Asynchronizität

Unter synchroner Kommunikation versteht man all diejenigen Kommunikationsarten, bei denen die Botschaften zeitgleich gesendet und empfangen werden. Typischerweise gelten alle Face-to-face-Interaktionen als zeitsynchron. Auch im Internet ist Synchronizität anzutreffen. Beide Interaktionspartner/innen müssen zur selben Zeit Zugriff auf das Internet haben. Es ist ohne weiteres möglich, nebenbei diversen anderen Beschäftigungen nachzugehen. Das könnte allerdings zu Zeitverzögerung der Interaktionen führen und den Fluss gefährden. Je schneller die Interaktionen aufeinander folgen, desto mehr gleicht das virtuelle Gespräch einem Face-to-face-Setting. Bei der asynchronen Kommunikation handelt es sich um zeitungleiche Interaktionen. Der Empfangende reagiert mit einer zeitlichen Verzögerung auf die Botschaft des Sendenden, so dass kein unmittelbarer Kontakt zwischen den beiden Interaktionspartner/innen statt findet. Primär ist nicht relevant, wo man sich befindet und wann man wieder einen Zugriff auf das Internet hat, da Asynchronizität zeit- und ortsindependent ist. (Misoch, 2006, S. 54)

Schriftlichkeit

Bei einer Onlineberatung, egal ob über E-Mail, Chat oder Forum, wird stets schriftlich miteinander kommuniziert. Dabei fallen, wie oben bereits erwähnt, einige nonverbale Aspekte wie der Tonfall oder die Mimik weg, die in einem Face-to-face-Setting Interaktionen mitgestalten. Hier setzt die *Kanalreduktionstheorie* an. Misoch (2006) erwähnt hierzu, dass diese Theorie davon ausgehe, dass die Face-to-face-Kommunikation durch den Einbezug beteiligter Sinneskanäle – wie der Hör-, Seh-, Tast-, Geschmacks- und Geruchssinn – „die Idealform interpersonaler Interaktionen“ darstelle. Jegliche Herabsetzung dieser Sinneskanäle wirke sich defizitär und einschränkend auf die Qualität der Kommunikation aus, da durch diese Kanäle wichtige Informationen aus der Umwelt gewonnen werden können. (S. 68) Norbert Götz (2003) bemerkt weiter, dass bei der Onlineberatung die Kommunikationsvielfalt auf den Textkanal reduziert wird. Demnach gehen durch den Verlust anderer Sinneskanälen wichtige Informationen verloren, was zu einer verfälschten Wahrnehmung des Gegenübers führen könnte. Diese Theorie steht derjenigen der *sozialen Informationsverarbeitung* gegenüber, die besagt, dass gerade durch das Fehlen von gewissen Sinnen, der Kommunikant/die Kommunikantin intensiver wahrgenommen wird. Zart mitschwingende Kontextinformationen und Personenangaben sind mehr gewichtet als bei der körperpräsenten Kommunikation. Es kommt zu neuen kommunikativen Fertigkeiten. So werde die Beziehungsebene und die Emotionalität nicht reduziert, wie das die Kanalreduktionstheorie besagt, sondern konzentrierter und gezielter ausgedrückt. (S. 24-25) Auch diverse andere Autoren/Autorinnen sehen Vorteile in der Schriftlichkeit. Beim Verfassen des Problems, besonders bei der Ausformulierung, findet gemäss Blesch et al. (2004) bereits eine intensive inhaltliche Auseinandersetzung statt (S. 194). Der Schweizer Paartherapeut und Onlineberater Josef Lang (2005) erkennt in der Schriftlichkeit drei heilsame Wirkungen: die Selbsterklärung, die Selbstmitteilung sowie die Distanzgewinnung zur Frage (S. 6). Er beschreibt damit ebenfalls selbstreflektierende Merkmale der Schriftlichkeit. Zu beachten gilt laut Misoch (2006) auch, dass das Netz eine eigene Sprache (*netspeaking*) entwickelt hat, um Gefühlslagen sichtbar zu machen. So ist der Gebrauch von Emoticons sehr geläufig. Emoticons sind Bildsymbole, die aus Tastaturzeichen zusammengesetzt sind und emotionale Gesichtsausdrücke darstellen (vgl. Abb. 2). Daneben bilden auch sogenannte Aktionswörter eine Alternative zum Ausdruck von Körpersprache. Inflektive, was Verben ohne die Endung –en bezeichnet, werden in Aterisken (*) gesetzt. Auch Soundwörter helfen, Gefühlslagen auszudrücken. (S. 169-171)

Emoticons	Aktionswörter	Soundwörter
:-) = freuen	*lach*	brrrr
;(= weinen	*grins*	hmm

Abbildung 2: Netspeaking

Funktion

Onlineberatung kann verschiedene Funktionen einnehmen. So kann sie als ersten Kontakt als auch für Vorinformationen im Sinne einer Überbrückung zur klassischen Beratung genutzt werden. Oder sie wird als vollständige Beratung in Anspruch genommen. (Blesch et al., 2004, S. 190) Birgit Lisa Zimmermann (2004) ordnet die Beratungsformen zwei weiteren *Funktionen* zu. Sie unterscheidet in Informationsberatung und persönliche Begleitung (S. 13). Unter Informationsberatung verstehen die Autorinnen das Beziehen von spezifischen Informationen verstanden, unter persönlicher Begleitung, eine individuelle prozesshafte Beratung.

Formen

Nachfolgend wird auf etablierte Formen und die Sender-Empfänger-Struktur der Onlineberatung eingegangen. Als etabliert sehen die Autorinnen diejenigen Beratungsformen an, die wiederkehrend in der Literatur anzutreffen sind (vgl. Björn Bernadotte, 2006; Götz, 2003; Misoch, 2006; Petra Risau & Andreas Wimmer, 2007; Zimmermann, 2004). Unterschieden wird in E-Mailberatung, Beratung per Chat und per Diskussionsforen. Gemeinsam haben sie, dass sie auf der computervermittelten Kommunikation und der Textualität basieren.

Gemäss Detlef Kaenders (2001) ist die *E-Mailberatung* mit einem virtuellen Briefwechsel zu vergleichen. Ihr Vorteil gegenüber dem Briefverkehr liegt in der Geschwindigkeit der Nachrichtenübermittlung. Kaum gibt die sendende Person die Nachricht auf, ist sie im Postfach des E-Mail-Accounts der empfangenden Person ersichtlich. Es ist möglich, die Nachricht zu speichern, zu archivieren oder nachzubereiten. (S.8-9) Unter dieser Beratungsform zählen die Autorinnen auch Beratungen via Webmail. Das Mail wird dabei auf einen Webserver der Beratungsstelle gespeichert (Blesch et al., 2004, S. 189). Aufgrund der Asynchronizität sind die Autorinnen der Meinung, dass sich die E-Mailberatung besonders für die persönliche Begleitung eignet. Sowohl die Ratsuchenden als auch die Beratenden können sich Zeit nehmen und ihre Anliegen sowie Antworten reflektiert beschreiben. E-Mailberatung kann aber gemäss Zimmermann (2004) auch die Funktion einer Informationsvermittlung übernehmen (S. 54).

In der Literatur findet sich für das *Diskussionsforum* häufig die metaphorische Bezeichnung ‚schwarzes Brett‘ (vgl. Götz, 2003, S. 16; Kaenders, 2001, S. 9; Risau & Wimmer, 2007, S. 17). Benutzende können in Foren zu spezifischen Themen Stellung beziehen, indem sie via Mail eine Nachricht auf das Forum posten. Götz (2003) empfiehlt bezüglich der Beratung, inhaltlich geordnete und durch eine Moderation begleitete Foren anzubieten, damit U-

ser/innen den Überblick behalten und so schneller beim gewünschten Thema Stellung beziehen sowie ihre Frage deponieren können. Meist sind Foren durch Regeln strukturiert. Die moderierende Person hat die Aufgabe, dass diese Regeln von den Benützenden eingehalten werden. Auch sollte sie die Beiträge in den Foren beobachten. Kommt es zu kritischen Inhalten, wie zum Beispiel Falschangaben oder regelwidrigen Beiträgen, interveniert die moderierende Person. So kann sie Teilnehmende auf Verstöße hinweisen, Angaben korrigieren oder gepostete Beiträge löschen. (S. 16) User/innen beraten hier also User/innen. Die moderierende Person nimmt bei dieser asynchronen Beratungsform lediglich eine Aufsichtsfunktion ein.

Der *Chat* könnte auch als virtuelle Konversation zweier oder mehrerer Personen angesehen werden. Diese Unterhaltung erfolgt auf elektronischer Weise und ist von synchroner Art. Sobald eine ratsuchende Person eine Nachricht aufgibt, erscheint diese auf dem Bildschirm der übrigen Chatbesuchenden. (Kaenders, 2001, S. 11) Durch diese Synchronizität ist es möglich, unmittelbar und spontan auf den jeweiligen Beitrag zu reagieren. Risau und Wimmer (2007) sprechen davon, dass der Chat einem Telefonat, also einer Direktunterhaltung sehr nahe kommt und dadurch ein emotionaler Austausch möglich ist (S.17). Falls gewünscht wird, nur mit der beratenden Person in einem One-to-one-Setting zu chatten, sieht Götz (2003) die Möglichkeit, sich in einen ‚Privatroom‘ zurückzuziehen. Weiteren Usern und Userinnen ist der Zugriff darauf verwehrt. Aufgrund der Privatsphäre stellt dies ein optimales Setting dar, um eine vertrauliche Beratung zu erhalten. Handelt es sich hingegen um einen geöffneten Chat, ist es üblich, dass die Beratenden eine moderierende Rolle übernehmen (vgl. Diskussionsforen) (S. 15).

Sender-Empfänger-Struktur

Die oben beschriebenen Beratungsformen finden in unterschiedlichen Settings statt. Die Anzahl Teilnehmenden und die Zeit bestimmen dabei die *Sender-Empfänger-Struktur*. In untenstehender Tabelle (Abb. 3, S. 52) wird versucht, die verschiedenen Beratungsformen diesen zwei Aspekten zuzuordnen. Zur Wahl der Beratungsform ist zu sagen, dass sie mit persönlichen Erfahrungen und individuellen Sympathien einer Person zusammenhängt (Götz, 2003, S. 18). Nachfolgend werden die verschiedenen Settings nach Misoch definiert und nach Götz analysiert:

Bei einem One-to-one-Setting handelt es sich um eine dyadische Kommunikationsform. Dyadisch bedeutet, dass ein Austausch zwischen zwei Personen stattfindet. (Misoch, 2006, S. 55) Menschen, die eine vertrauliche Beratung wünschen, greifen laut Götz (2003) eher auf eine E-Mailberatung zurück (S. 16). Da auch der Privatchat einen dyadischen Kontakt bietet,

sind die Autorinnen der Meinung, dass dies für Personen, die sich trotz der Anonymität, die das Netz ihnen bietet, bei einer offenen Onlineberatung unbehaglich fühlen, eine gute Alternative darstellt.

Many-to-many meint Prozesse der Gruppenkommunikation. Mehrere Personen kommunizieren also simultan miteinander. (Misoch, 2006, S. 55) Götz (2003) schreibt der Gruppenkommunikation Eigenschaften wie Konstruktivität, Dynamik und Effizienz zu (S. 16). So könnten User/innen, die vielfältige und schnelle Auskünfte wünschen, von einem Gruppenchat profitieren.

		Teilnehmende	
		One-to-one	Many-to-many
Zeit	Synchron	Privatchat	Gruppenchat
	Asynchron	E-Mail	Foren

Abbildung 3: Sender-Empfänger-Struktur (nach Misoch, 2006, S. 55)

4.2.2 Zielgruppen der Onlineberatung

Allgemein

Heutzutage ist ein breites Beratungsangebot im sozialen Bereich zu finden. Fast jede Schweizergemeinde verfügt über soziale Institutionen, die Beratungen zur Verfügung stellen. Die Frage taucht bei den Autorinnen auf, warum Onlineberatungen trotz diesem breiten Angebot auf Interesse stösst. Götz (2003) stellt zu Recht fest, dass das virtuelle Beratungsangebot neben dem unbestimmten, breiten Adressaten- und Adressatinnenkreis eine spezifische Population anzusprechen versucht, die von körperpräsenten Beratungen ungenügend abgedeckt werden (S. 19). Auch Lang (2001) teilt diese Meinung. Er äußert, dass die Onlineberatung eine bestimmte Zielgruppe anvisiere, die eine solche Beratungsform bevorzuge und dadurch bezüglich einer Problemlösung motiviert sei. Des Weiteren ordnet er die Online-Klientel dem TAVIS-Typ zu: technisch, aktivistisch, leidend, isoliert und schreibfreudig. Damit beschreibt er die Eigenschaften dieser Zielgruppe. Ferner werden auch Menschen angesprochen, die für eine herkömmliche Beratung nicht über die finanziellen Mittel verfügen, die abgeschieden leben, die handicapiert sind und daher eine Immobilität aufweisen oder solche, die vorerst lieber anonym oder auf Distanz bleiben möchten. (S.2)

Jugendliche

Gerade bei Jugendlichen ist eine Zurückhaltung bei der Face-to-face-Beratung, wie dem Kapitel 3.3.2 (S. 39) zu entnehmen ist, bemerkbar. Dies wird schlechten Erfahrungen mit Beratenden, Schamgefühlen und Ängsten vor Unbekanntem zugeschrieben. (Bernhard Kelle & Tommy Rogers, 2004, S. 23) Durch die Niederschwelligkeit und Anonymität bietet sich die Onlineberatung zur herkömmlichen Jugendberatung an. Onlineberatung findet in einer für Jugendliche gewohnten Umgebung - der virtuellen Welt - statt. Welche Beratungsangebote und -formen in dieser Welt bevorzugt werden, hängen allerdings von diversen Faktoren ab. Im Rahmen ihrer Studie untersuchte Alexandra Klein (2005) dazu die Reichweite, Themenfelder und Unterstützungsmuster netzbasierter Beratung. Sie stellte fest, dass die Beurteilung der User/innen über den Zugang, die Qualität und die Reichweite für die Benutzung einer Onlineberatung massgebend ist. (S. 4) Deshalb sollte diese gerade für Jugendliche niederschwellig, anonym und lebensweltorientiert angeboten werden (Monique Hätzold, 2004, S. 17).

Die Autorinnen leiten hiervon ab, dass die Wahl der Beratungsform subjektiver Natur ist und wahrscheinlich mit Erfahrungen zusammenhängt. Dennoch sehen sie vor allem in der Chatberatung einen grossen Vorteil für Jugendliche. Diese Beratungsform weist bekanntlich synchronen Charakter auf. Eins-zu-eins-Reaktionen von Usern und Userinnen sind möglich. Ratsuchende Jugendliche erhalten so auf schnelle Weise häufig von Gleichaltrigen eine oder mehrere Antworten. Ebenfalls besteht hier die Möglichkeit, sich in einen vertraulicheren Rahmen – den Privatroom – zu begeben.

Abschliessend lässt sich also sagen, dass Onlineberatung mit ihren niederschweligen Zugangsbedingungen, der Orts- und Zeitungebundenheit, der Anonymität und der Autonomiebewahrung eine solide Alternative zur gewöhnlichen Beratung bietet.

4.2.3 Chancen und Risiken der Onlineberatung

Die Onlineberatung hat sich zu einer anerkannten Beratungsform entwickelt. Beratungsstellen sind sich den Möglichkeiten, wie zum Beispiel der Erweiterung der Öffentlichkeitsarbeit, der Nachbetreuung und den Support in kurrenten Beratungsprozessen, bewusst. Diese Beratungsform fungiert deshalb als Alternative zu herkömmlichen Beratungen. (Risau & Wimmer, 2007, S. 17) Nebst den Chancen, die bei dieser Beratungsform gesehen werden, werden nachfolgend auch Risiken betrachtet.

Die Autorinnen sehen folgende *Chancen*:

Niederschwelligkeit

Die Schwellenangst, eine virtuelle Beratung in Anspruch zu nehmen, ist relativ tief. Götz (2003) begründet dies mit der Unverbindlichkeit des Kontaktes der Ratsuchenden. Sie können, müssen sich aber nicht beraten lassen. (S. 34) Diese Unverbindlichkeit entsteht unter anderem durch die Anonymität, die User/innen im Internet genießen. Blesch et al. (2004) erwähnen hierzu, dass Anonymität den Ratsuchenden einen Schutzraum gewährleistet. Dieser entsteht, indem es für Dritte unmöglich ist, genaue Zuschreibungen zur jeweiligen Person zu machen. (S. 191) Auch, dass heutzutage die meisten Haushalte Internet haben, wirkt sich niederschwellig aus. Dabei ist der Zugang fast immer durch Schulen, Arbeitsplätze, Internetcafes oder öffentliche Bibliotheken gesichert. (Götz, 2003, S. 34 - 35) Zu Beginn wurde in der Einleitung erwähnt, dass laut dem BFS im Jahr 2007 92,1% der 15-24-jährigen Schweizer/innen das Internet benutzten. Die Autorinnen sind aufgrund dessen der Meinung, dass die Bedienung des Computers und Internets gängig ist und sich die Netzgeneration bereits eine Medienkompetenz aneignete (vgl. Kapitel 3.2.2, S. 34). Ein weiterer Faktor, der sich niederschwellig auswirkt, ist die zeitlich und örtlich uneingeschränkte Erreichbarkeit von Beratungsangeboten. Öffnungszeiten sind dem Internet nicht bekannt. (Blesch et al., 2004, S. 192) Die Autorinnen stellten aber fest, dass es sehr wohl virtuelle Beratungsangebote gibt, die nur zu bestimmten Zeiten zur Verfügung stehen. Beispielsweise werden Termine für Chatberatungen abgemacht. Durch die Niederschwelligkeit und der damit verbundenen Anonymität nehmen sie an, dass brisante Themen schneller angesprochen werden. So kommt es weniger zu einem Aufschiebeeffekt (vgl. Kapitel 3.3.2, S. 39).

Schriftlichkeit

Im obigen Abschnitt ‚Computervermittelte Kommunikation‘ wurde bereits auf einige Vorteile der Schriftlichkeit eingegangen. Wie in Erfahrung gebracht wurde, kann bereits beim Ausformulieren des persönlichen Anliegens, eine Klarheit über das Problem entstehen. Durch das Schreiben und Formulieren findet demnach eine aktive Auseinandersetzung im Sinne einer Selbstreflexion statt. (Blesch et al., 2004, S. 194) Wie dem Kapitel 4.2.1 (S. 49) zu entnehmen ist, besagt die Theorie der sozialen Informationsverarbeitung, dass das Kommunizieren im Internet zu neuen Fähigkeiten führen kann. Gerade durch die fehlenden Hinweise sind die Kommunikationspartner/innen und -partnerinnen gezwungen, sensibler auf vorhandene Informationen zu reagieren. Hier gehen die Meinungen allerdings auseinander (vgl. Kanalreduktionstheorie, S. 49). Welche Risiken die schriftliche Kommunikationsweise mit sich bringt, wird nachfolgend erläutert.

Die Autorinnen sehen folgende *Risiken*:

Beratungssetting

Die schriftliche Kommunikationsweise bringt nicht nur Vorteile, auch ergeben sich daraus Nachteile für eine Onlineberatung. Götz (2003) betont, dass durch das Fehlen kommunikationsrelevanter Kanäle wichtige Informationen, die in einer körperpräsenten Beratung unabdingbar sind, besonders bei asynchroner Beratung verloren gehen können. Zieht man das zweite und vierte Axiom von Watzlawick in Betracht (vgl. Kapitel 4.1.1, S. 44), ist für die Beziehungsebene ein Vertrauensverhältnis von grosser Bedeutung. Vertrauen wird unter anderem durch empathisches Verhalten hergestellt. Dazu benötigt es gerade nonverbale Aspekte. Zu beachten ist sicherlich, dass Emotionen bei einer textbasierten Beratung nicht ganz wegfallen müssen. Sie werden vielmehr auf einer Metaebene durch die Schriftlichkeit ausgedrückt. Für Beratende gilt es deshalb, diese Metaebene genau zu entschlüsseln und richtig deuten zu lernen. (S. 27 -29) Ansonsten besteht die Gefahr, dass es zu Verständigungsprobleme oder Fehlinterpretationen kommt (Hätzold, 2004, S. 18). Gelingt es den Beratenden nicht, diese zu korrigieren, sehen die Autorinnen die Gefahr von Beratungsabbrüchen.

Datenschutz

Berater/innen haben mit persönlichen Daten Dritter sorgsam umzugehen. So gilt es auch im virtuellen Setting, die Bestimmungen gemäss dem schweizerischen Bundesgesetz über den Datenschutz [DSG] einzuhalten. Bei konventionellen Onlineberatungen ist gemäss Götz (2003) davon auszugehen, dass der Datenschutz gewährleistet ist, nicht so bei dubiosen Internetberatungen. Eine Möglichkeit besteht hier, Gütesiegel einzuführen. So wäre für User/innen erkennbar, welche Beratungsangebote im Netz als vertrauenswürdig zu erachten sind. Für technisch versierte Personen dürfte es aber nach wie vor unproblematisch sein, unbefugte Dateneinsicht zu erhalten. (S. 29 – 30) Bei der E-Mailberatung stellt die webbasierte Einzelberatung, bei der Informationen auf einen Webserver der Beratungsstelle gespeichert werden, eine datensichere Alternative dar. Nur die jeweilige beratende und ratsuchende Person haben Zugriff auf diese Informationen. (Blesch et al., 2004, S. 189)

Fakes/Tests

Die Autorinnen sehen die Gefahr, dass sich User/innen aufgrund der Anonymität im Netz einen Spass zum Beispiel in Form eines Fakemails erlauben könnten. Götz (2003) erwähnt hierzu, dass sich die Beratenden nie ganz sicher sein können, ob es sich tatsächlich um einen Fake handelt. Es gilt in jedem Fall adäquat zu reagieren. Es muss sich dabei nicht immer nur um einen Spass handeln. Derartige Beiträge könnten auch die Funktion eines Tests bezüglich der Beratungskompetenz beinhalten. Die Ratsuchenden erhalten so eine Sicherheit, ob die entsprechende Onlineberatung für sie in Frage kommt. (S. 30) Aufgrund dessen

erachten die Autorinnen hier die personenzentrierte Haltung nach Rogers als adäquat. Zweifelhaftwirkende Anliegen sind ihrer Meinung nach ernst zu nehmen.

Wie in diesem Kapitel 4 ersichtlich wurde, ergeben sich aus der Online- und Face-to-face-Beratung sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede. Da im nachfolgenden Kapitel 5 in Form des Argumentariums diesen Übereinstimmungen und Verschiedenheiten differenziert nachgegangen wird, verzichten die Autorinnen hier auf ein Fazit, um Wiederholungen zu vermeiden.

5. Geeignete Beratungskontexte aus Sicht des lösungsorientierten Ansatzes

In folgendem Kapitel wollen die Autorinnen versuchen, die gewonnen Erkenntnisse über die Face-to-face- und Onlineberatung in Bezug auf die Bedürfnisse und Kompetenzen der Netzgeneration in einem Argumentarium gegenüber zu stellen und ihre Vor- und Nachteile herauszuarbeiten. Daraufhin werden verschiedene Onlineberatungsangebote in einem Koordinatensystem verortet und von den Autorinnen kommentiert. Das Argumentarium und die Kontextualisierung basieren auf der allgemeinen sozialarbeiterischen Grundhaltung und dem lösungsorientierten Ansatz nach Steve de Shazer. Um diese Schritte vornehmen zu können, wird als erstes auf die Grundlagen des lösungsorientierten Ansatzes eingegangen.

5.1 Lösungsorientierter Ansatz

Nach einem kurzen geschichtlichen Abriss stellen die Autorinnen die Annahmen von de Shazer et al. vor. Bevor der lösungsorientierte Ansatz mit der Face-to-face-Jugendberatung und der Onlineberatung für Jugendliche in den Schlussfolgerungen in Verbindung gebracht wird, werden die Instrumente der lösungsorientierten Beratung im Sinne des Phasenmodells von Günter G. Bamberger erläutert.

5.1.1 Grundsätzliche Annahmen

Die Idee des lösungsorientierten Modells ist aus der systemischen Therapie entstanden. Arist von Schlippe und Jochen Schweitzer (2003) erwähnen in ihrem Buch, dass die Idee der lösungsorientierten Kurztherapie am Brief Family Therapy Center in Milwaukee (USA) Mitte der siebziger Jahre von de Shazer, seiner Frau Insoo Kim Berg und Mitarbeitenden in der Psychotherapie Eingang fand (S. 35). Bamberger (2005) schildert, dass die lösungsorientierte Beratung ihren Anfang durch Ratlosigkeit von de Shazer und Mitarbeitenden fand: Eine Familie überbordete de Shazer buchstäblich mit einer Unmenge an Problemen. Die Problemanalyse liess 27 davon aufzählen. Er wusste nicht mehr weiter, was ihn zu einer demonstrativen Frage verleiten liess. De Shazer warf die Frage in den Raum, was denn in diesem erbärmlichen System noch funktioniere. Er war irritiert zu sehen, dass sich die Familie überzeugt auf diese Frage einliess und die Woche darauf positiv verändert in der Therapie stunde erschien. Alle Familienmitglieder hatten Unmengen an positiven Momenten zu schildern. Die Ressourcen, Kompetenzen sowie Lösungen und nicht das Problem stehen im Modell von de Shazer et al. im Zentrum. Diese Grundüberzeugung wird als „Milwaukee Axiom“ bezeichnet. Es wird deshalb von lösungsorientierter Kurztherapie gesprochen, da einerseits wegen der Fokussierung auf die Ressourcen das Problem schnell gelöst werden kann. An-

dererseits dient das Beratungssetting nur für Inputs durch die beratende Person für den Veränderungsprozess der Klientel. In diesem Modell wird davon ausgegangen, dass die effektive Arbeit für den Entwicklungsprozess in der Lebenswelt der Klientel geschehen muss. (S. 16-18)

5.1.2 Lösungsorientiert beraten

Bamberger (2005) macht auf eine andere Rolle der Beratenden aufmerksam (S. 38). Nach dem lösungsorientierten Modell geht es nicht mehr um die Rolle des „Problemlösers/der Problemlöserin“, die Beratenden übernehmen die Funktion „des Entwicklungshelfers für nicht aktualisierte Möglichkeiten“ (Barthelmess, 2001, zit in Bamberger, 2005, S. 38). Bamberger (2005) erwähnt die Bedeutung des humanistischen Menschenbildes. Um lösungsorientiert beraten zu können, wird die innere Überzeugung – der Mensch verfügt über Ressourcen und trägt die Lösung in sich – vorausgesetzt. Um unterstützend beraten zu können, müssen die Probleme dem Entwicklungshelfer/der Entwicklungshelferin nicht bekannt sein. Viel wichtiger ist es, die Kontrollüberzeugungen der Klientel, nämlich die Situation eigenständig verändern zu können, zu fördern. (S. 38-40) Im Kapitel 3.3.1 (S. 36-37) wurde dieses Grundbedürfnis im Sinne von Grawe erläutert. Es geht nach Bamberger (2005) darum, der Klientel die Möglichkeit an Erfahrungen der Selbstregulation und die Möglichkeit zur Beobachtung der Auswirkung auf die Lebenswelt der Klientel zu bieten. Solche Erfahrungen bestärken die Klientel im Moment und fördern die Überzeugung, Lösungen für Probleme auch in Zukunft generieren zu können. (S. 40) Bamberger (2005) fasst dieses Metaziel folgendermassen zusammen: „Letztlich geht es also um die Verstärkung des Bewusstseins von autonomer Gestaltungsfähigkeit (Self-efficacy), um die Förderung von Selbstregulationskompetenz, um die Erweiterung positiver Kontrollüberzeugungen“ (S. 40).

In einem weiteren Schritt stellen die Autorinnen das lösungsorientierte Phasenmodell vor (siehe Abbildung 4). Es soll als Ergänzung zum „Luzerner Modell“, welches an der Hochschule Luzern Soziale Arbeit gelehrt wird, beitragen und darstellen, was unter einer lösungsorientierten Beratung verstanden wird. Bamberger (2005) teilt dieses Phasenmodell in fünf Etappen ein: „Synchronisation, Lösungsvision, Lösungsverschreibung, Lösungsevaluation und Lösungssicherung“ (S. 46-47). Die Autorinnen erläutern nun die zentralen Aspekte dieser fünf Phasen.

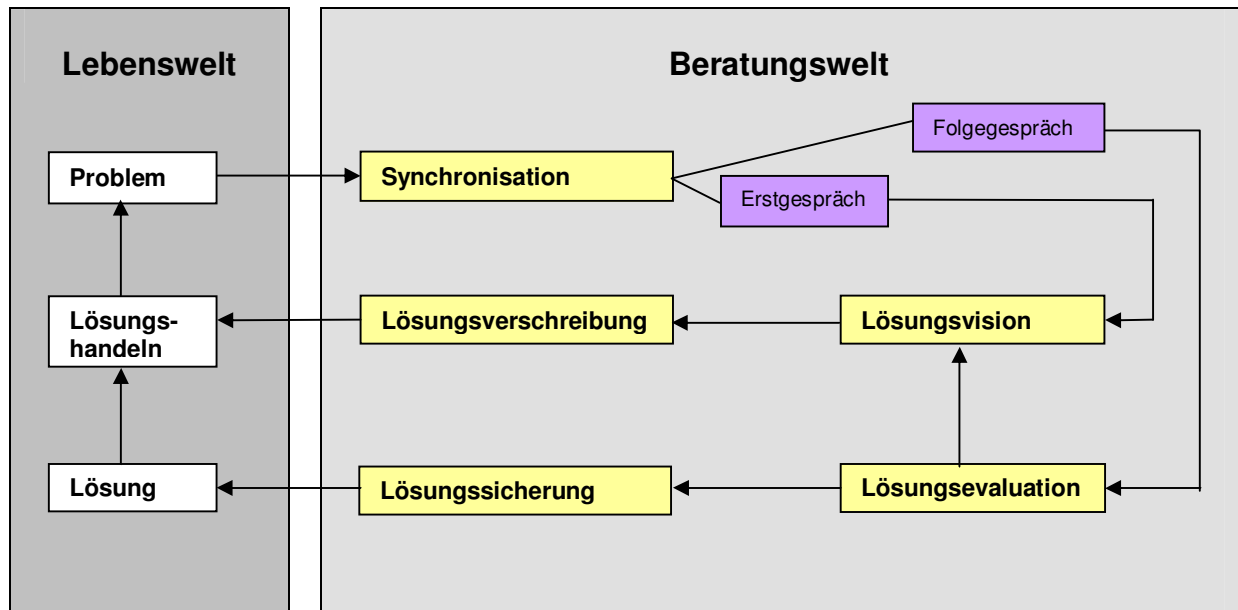


Abbildung 4: Phasenmodell (Bamberger, 2005, S. 47)

Erste Phase: Synchronisation

Unter dem Beginn von Synchronisation versteht Bamberger (2005) ein bedingungsloses Aufeinanderzugehen und das wohlmeinende Akzeptieren von Tatsachen, um dann Kooperation herstellen zu können. Der Klientel wird von Anfang an das Gefühl vermittelt, dass sie Expertin für die persönliche Situation ist. Sie werden von Beginn an dazu eingeladen, den Beratungsprozess mitzugestalten. Bamberger spricht auch von „Einladungsfragen“. Um das Gefühl – die Klientel kann die Veränderung selbständig steuern – zu fördern, kann die Frage nach 'Was hat sich seit der Anmeldung und dem jetzigen Beratungsgespräch verändert?' gestellt werden. Obwohl die Probleme nicht vordergründig 'behandelt' werden, macht auch de Shazer eine kurze Problemanalyse. Bei der lösungsorientierten Problemanalyse geht es darum, dass die Klientel und ihre belastende Situation wertgeschätzt und anerkannt wird. Die Analyse liefert auch Informationen über bereits unternommene Lösungsversuche. Mit der Frage 'Für wen ist was das Problem?' wird zudem darauf aufmerksam gemacht, dass Probleme kontextabhängig und konstruiert sind. Durch das Anerkennen und Wertschätzen der Situation und der Person allgemein, steigt die Chance, dass sich die Klientel auf das Abenteuer der lösungsorientierten Beratung einlässt. Es unterstützt zudem die Klientel darin, sich vom Problem verabschieden zu können und sich auf die Suche nach Lösungen zu machen. In dieser ersten Phase ist es wichtig, dass die Auftragsklärung – wer will was von wem – stattfindet. (S. 50, 58)

Zweite Phase: Lösungsvision

Nach Bamberger (2005) geht es in dieser Phase um die Suche nach anderen Möglichkeiten. Wichtig ist hier – wie im Luzerner Modell auch – die Zielformulierung. Lösungsorientierte Fragen dazu können lauten: ‚An was erkennen Sie, dass das Problem gelöst ist? Was muss passieren, dass die Beratung für Sie beendet werden kann? An was erkenne ich als Berater/in, dass sich etwas verändert hat?‘ Eine Möglichkeit auf Lösungen zu kommen, ist die *Frage nach den Ausnahmen*, im Sinne von ‚Gab es in den letzten Wochen Momente, in denen das Problem nicht vorhanden war? Was war da anders als sonst?‘. Zu merken, dass das Problem nicht permanent vorhanden ist und jemand nicht immer dem Problem ausgeliefert ist, sondern auch beschwerdefreie Momente erleben kann, aktiviert die internen Ressourcen. Werden diese von der beratenden Person verstärkt, so steigt der Glaube in die eigene Problemlösungskompetenz. Nützen die Fragen nach Ausnahmen nichts, da die Klientel beim besten Willen keine Ausnahmen feststellen kann, gibt es die Möglichkeit der *Verschlimmerungsfragen*: ‚Was müssten Sie tun, damit die Situation für Sie noch unerträglicher werden würde?‘ Merkt die Klientel, dass sie die Situation selbst verschlechtern kann, erfolgt das Gefühl von Kontrolle. Das wiederum gibt Sicherheit. Wenn man weiss, wie man etwas schlechter macht, so weiss man auch, wie etwas besser gemacht werden kann. Um nicht nur zwischen Problem und Nicht-Problem zu unterscheiden, sondern auch Grautöne sichtbar zu machen, helfen die *Skalierungsfragen*. Durch diese Fragetechnik können auch kleine Veränderungen sichtbar gemacht werden, was der Klientel wiederum Sicherheit und Vertrauen vermittelt, da diese auf kleine Unterschiede aufmerksam machen. Fragen zu dieser Technik können lauten: ‚Um Sie noch besser verstehen zu können, möchte ich, dass Sie Ihre momentane Verfassung auf einer Skala von 1 (momentan geht’s mir ganz schlecht) und 10 (geht mir hervorragend, das Problem ist weg) einstufen.‘ Hat sich die Klientel eingestuft, so wird zum Beispiel gefragt: ‚Was ist der Grund, dass Sie sich heute so einstufen? War es gestern anders? Was braucht es, damit Sie sich eine Zahl höher einstufen?‘ (S.69, 71, 86) Um auf Lösungen zu stossen, werden oft *Wunderfragen* verwendet. Bamberger (2005) erwähnt, dass diese Frage von Berg ins Leben gerufen worden ist, als eine Klientin in einer Beratung zu ihr sagte: ‚Mir kann nur noch ein Wunder helfen‘ (S. 92). Die Fragen nach dem Wunder erlauben es der Klientel, für einen Moment die belastende Wirklichkeit zu verlassen und ungebunden nach Lösungen zu suchen. Bamberger (2005) sagt, dass einmal konstruierte Phantasien die Individuen dazu verleiten, diese durch konkrete Handlungen umzusetzen. Eine solche Frage könnte lauten: ‚Angenommen, Sie erwachen eines Morgens und das Problem ist weg. Was würden Sie dann tun?‘ Er macht darauf aufmerksam, die neu gewonnenen Möglichkeiten auch zu konkretisieren. Bei ungenauen Angaben im Sinne von ‚dann wäre einfach alles besser‘ ist die beratende Person dazu aufgefordert, genau nachzufragen.

Erst wenn die Klientel genau weiss, was dann anders ist, kann konkret gehandelt werden. (S. 91-94)

Dritte Phase: Lösungsverschreibung

In dieser Phase geht es nach Bamberger (2005) darum, die Lösung zu verinnerlichen. Dies sollte nicht nur über die Kognition laufen, sondern den ganzen Menschen erreichen, damit die Lösungsvision in aktives Handeln umgesetzt werden kann. Sie muss Teil der Klientel werden. Es gibt mehrere Möglichkeiten, um das erwirken zu können. Als wichtig betont Bamberger, dass ein Rapport hergestellt wird, was unter anderem über vermitteln von Wertschätzung und eine gemeinsame Sprache geschieht. Auch die nonverbale Sprache ermöglicht es, dass in den Rapport gegangen werden kann. Zum Beispiel mit Kopfnicken erkenntlich machen, dass man verstanden hat, oder mit dem Oberkörper nach vorne gebeugt zeigen, dass man sich für das Gegenüber interessiert. Der Glaube der beratenden Person daran eine Veränderung, gehört zur Grundhaltung der lösungsorientierten Beratung. Glaubt man an den Pygmalioneffekt, so wird die Klientel an eine Veränderung glauben, weil dies auch die beratende Person tut. Dem Effekt nach sollen sich Erwartungen, Einstellungen, Überzeugungen sowie Vorurteile nach Art der ‚selbsterfüllenden Prophezeiung‘ auswirken. Mittels Komplimenten soll die Person zur Veränderung motiviert werden, wodurch auch die internen Ressourcen der Klientel aktiviert werden. Auch steigt der Glaube an sich selbst, etwas verändern zu können. Solche Komplimente können folgendermassen lauten: ‚Es beeindruckt mich, wie sehr Sie sich darum bemühen, nach einer Lösung zu suchen. Ich kann mir gut vorstellen, dass das in Ihrer schwierigen Situation nicht einfach ist!‘ (S. 135-154) In diese Phase gehört nach Bamberger (2005), dass gemeinsam „Hausaufgaben“ erarbeitet werden, da die effektive Arbeit bei diesem Ansatz in der gewohnten Lebenswelt der Klientel geschehen muss. Solche Aufgaben können im Sinne von Beobachten, Nachdenken, gezieltes Handeln und vieles mehr erfolgen. Daraufhin kommt es zum Abschluss der Beratungsstunde. Es ist wichtig, zu vereinbaren, wie es weitergehen soll. Es muss geklärt werden, ob der Beratungszyklus abgeschlossen werden kann oder ob weitere Sitzungen gebraucht werden. (S. 165, 171)

Vierte Phase: Lösungsevaluation

Die vierte Phase bedeutet eine neue Beratungssitzung. Nach Bamberger (2005) ist in dieser Phase erneut eine Synchronisation und Rapport herzustellen, um die Beziehung aufzufrischen und sich erneut aufeinander einstellen zu können. Das Gespräch wird von der Haltung geprägt, dass sich immer etwas positiv verändert hat und diese Veränderung immer für etwas hilfreich und somit sinnvoll ist. Diese Veränderungen gilt es wertzuschätzen, indem Komplimente gemacht werden. Komplimente sind nach Bamberger das wichtigste Instru-

ment der lösungsorientierten Beratung. Da im ersten Beratungssetting ein Wechsel vom Problem zur Lösung stattgefunden hat, kann in dieser vierten Phase der Fokus voll und ganz auf das „Lösungssystem“ gerichtet bleiben. Die beratende Person ist gefordert, jede kleine Veränderung zu analysieren und mittels Komplimenten zu bestätigen. Diese Veränderung gilt es in Beziehung der vorhandenen Ressourcen der Klientel zu setzen und klar beim Namen zu nennen, damit die Klientel an die vorhandenen Kompetenzen wirklich glaubt. Auf die Fokussierung der Verbesserung und Ressourcen erfolgt, wie in Phase drei, die Lösungsverschreibung. Hat die Klientel das Gefühl, die erreichten Veränderungen reichen noch nicht aus, um den Lösungsprozess vorantreiben zu können, so sind auch hier Skalierungsfragen förderlich: ‚Im Vergleich zur ersten Beratung stufen Sie sich bereits bei fünf ein, wofür ich Ihnen gratulieren möchte. Was muss geschehen, damit Sie auf Stufe sechs kommen? Und was ist dann für Sie anders?‘ Nach dieser Sequenz kann die Beratung beendet werden und in die nächste Phase eingeleitet werden. (S. 188-195)

Fünfte Phase: Lösungssicherung und Beratungsende

In dieser Phase wird entschieden, ob die Beratung beendet ist oder die Phasen der Lösungsvision und Lösungsverschreibung wiederholt werden sollten. Bamberger (2005) macht darauf aufmerksam, dass die Arbeitsbeziehung sobald als irgendwie möglich beendet werden soll. Die Ziele müssen nicht alle erreicht sein, um den Beratungszyklus beenden zu können. Die Klientel soll sich lediglich befähigt fühlen, weitere Schritte selbständig gehen zu können. In der lösungsorientierten Beratung ist es üblich, der Klientel ganz bewusst einen Teil an Problemen anzuvertrauen. Das Erreichte soll hier nochmals mittels Komplimenten hervorgehoben werden und die Unterschiede, welche im Vergleich zu Beginn vorhanden waren, aufgezeigt werden. Der Abschluss der Beratungsperiode sollte ganz bewusst gestaltet werden. Oft macht es Sinn, wenn nach zwei bis drei Monaten nochmals ein Gespräch terminiert oder ein Gespräch fixiert wird. Es ist aber der Klientel zu überlassen, ob dieses Gespräch dann auch wirklich wahrgenommen werden möchte. (S. 212-215)

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass zur Wertschätzung und Akzeptanz der Klientel und ihrer schwierigen Situation eine kurze Problemanalyse wichtig ist, was in der Phase der Synchronisation passiert, um dann den Fokuswechsel hin zur Lösung gestalten zu können. Die Klientel wird von Beginn weg so miteinbezogen, dass sie merkt, dass sie Expertin für ihre Situation ist und der Entwicklungshelfer/die Entwicklungshelferin 'nur' eine unterstützende und leitende Position einnimmt. In der zweiten Phase der Lösungsvision geht es um die Zielformulierung und die Suche nach möglichen Lösungen. Die Lösungsverschreibung dient dazu, dass die Lösung verinnerlicht wird und als ein Teil des Individuums angesehen werden kann. Nach den ersten drei Phasen kann die Beratung unter Umständen beendet werden. In

der vierten Phase der Lösungsevaluation ist das Ziel, versuchte Lösungen auf ihre Tauglichkeit hin zu überprüfen, indem penetrant nach Veränderungen gefragt wird. Kommt es zur fünften Phase der Lösungssicherung und Beendigung der Beratung, so werden die positiven Veränderungen mittels Komplimenten verstärkt und ungelöste Probleme der Klientel vertrauenswürdig in die Hände gegeben.

5.1.3 Schlussfolgerungen

Die lösungsorientierte Grundhaltung kann nach Ansicht der Autorinnen immer zum Zuge kommen. Es ist irrelevant, mit welcher Zielgruppe gearbeitet wird, da bei diesem Ansatz die Vertretung des humanistischen Menschenbildes für die Beratung leitend ist und es sich somit noch nicht um eine Methode handelt. Dieser Ansatz eignet sich also hervorragend, um Jugendliche beraten zu können und deckt sich nach Ansicht der Autorinnen auch mit den Aufgaben der Jugendberatung (vgl. Kapitel 4.1.3, S. 46-47). Ziel der lösungsorientierten Beratung ist es, die Kontrollüberzeugungen der Klientel zu stärken und sie wieder zu befähigen, Störungen selbständig in ihrer Lebenswelt zu korrigieren. Wie im Kapitel 3.2.1 (S. 31-32) beschrieben, befindet sich die Netzgeneration in der Entwicklung einer eigenen Identität. Das könnte bedeuten, dass die Denk-, Wahrnehmungs- und Handlungsmuster noch nicht gefestigt und somit nicht festgefahren sind. Das wiederum würde heißen, dass sie für die lösungsorientierte Beratung einfach zu gewinnen sind, da ihnen ein Fokuswechsel – weg vom Problem und hin zur Lösung – gut gelingen dürfte. Dadurch, dass sich Jugendliche in dieser Phase einzigartig fühlen und mögliche Eventualitäten des Lebens testen, ecken sie mit ihrem Verhalten bei den Erwachsenen immer wieder an (vgl. Kapitel 3.2.1, S. 31) Im Sinne einer Überraschung, bei der das Verhalten und die Situation plötzlich mit Anerkennung und Lob wertschätzend verstanden werden, kann ein Umdenken ausgelöst werden und wirkt zudem bestärkend auf die internen Ressourcen. Um auf lösungsorientierte Fragen eingehen zu können, werden nach Ansicht der Autorinnen gewisse kognitive Fähigkeiten vorausgesetzt. Dies könnte gewisse Jugendliche also überfordern. Als beratende Person wird einiges an Erfahrungen vorausgesetzt, um den Fähigkeiten entsprechend lösungsorientierte Fragen so stellen zu können, damit diese klienteladäquat formuliert werden.

Nachdem für die Autorinnen klar wurde, dass sich das lösungsorientierte Modell für Jugendliche eignet, will in diesem Abschnitt geklärt werden, ob das lösungsorientierte Modell auch in der Onlineberatung Anwendung finden kann. Die Grundhaltung der lösungsorientierten Beratung kann auch hier in schriftlicher Form ausgedrückt werden. Im speziellen bei der Phase der Lösungsverschreibung erwähnt Bamberger, wie wichtig es ist, in den Rapport zu gehen. Dies kann laut seinen Erklärungen nur dann gelingen, wenn die Gesprächspartner/innen physisch anwesend sind, was bei der Onlineberatung nicht der Fall ist. Bei der

Beratung via E-Mail (vgl. Kapitel 4.2.1, S. 50) wird asynchron kommuniziert. Die lösungsorientierte Beratung zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass viele Fragen gestellt werden und penetrant nachgefragt wird. Bei dieser Beratungsform werden in der Regel zu langsam Mails hin und her geschickt, um auf jede Aussage so exakt eingehen zu können. So können die Phasen nach Bamberger nicht strikte durchlaufen werden. Die Art und Weise, wie auf Probleme eingegangen und wie damit als beratende Person umgegangen wird, kann aber durchaus lösungsorientiert geschehen. Bei der one-to-one Chatberatung (vgl. Kapitel 4.2.1, S. 51) wäre es aufgrund der synchronen Kommunikation möglich, den fünf Phasen nach Bamberger zu einem grossen Teil gerecht zu werden. Allerdings ist es auch hier nicht möglich, einen Rapport herzustellen. Diskussionsforen (vgl. Kapitel 4.2.1, S. 50-51) könnten durch die moderierende Person so gestaltet werden, dass die User/innen ihre Beiträge so gestalten müssen, dass sie wohlwollend formuliert werden, wobei auch hier wieder die Haltung des lösungsorientierten Modells zum Vorschein kommt, den Phasen nach Bamberger können Beratende allerdings nicht gerecht werden.

Auch wenn in der Onlineberatung den Phasen nach Bamberger nicht gerecht wird: es kann ja nicht Ziel der Beratung sein, dass die beratende Person ihre eigenen Ziele – alle Phasen müssen durchlaufen werden – erreicht. Es geht darum, dass die Ressourcen der Klientel soweit aktiviert werden, dass sie wieder handlungsfähig ist, um selbständig agieren zu können. Die Autorinnen gehen somit davon aus, dass sich die Grundhaltung des lösungsorientierten Modells optimal für eine jugendspezifische Onlineberatung eignet.

5.2 Argumentarium

In diesem Unterkapitel findet sich ein Vergleich nach Otto Kruse (1995, S. 119). Dazu werden anhand drei zentraler Merkmale Argumente für und gegen die Face-to-face-Jugendberatung beziehungsweise Onlineberatung für Jugendliche gesammelt. Die Merkmale – Zugang, Beratungssetting und Kommunikation – sind von den Autorinnen aufgrund der wesentlichen Beratungsaspekte, die sie beinhalten, bestimmt worden. In einem zweiten Schritt werden daraus Schlussfolgerungen abgeleitet.

Aufgrund der Leserlichkeit verwenden die Autorinnen für die Face-to-face-Jugendberatung den Begriff ‚Jugendberatung‘ und für Onlineberatung für Jugendliche ‚Onlineberatung‘. Beim jeweiligen Merkmal führen die Autorinnen zuerst die Vor- und Nachteile der Jugendberatung und danach diejenigen der Onlineberatung gemäss unterstehender Tabelle (Abb. 5, S. 67) aus.

Zugang

Als Vorteil der Jugendberatung erachten die Autorinnen, dass die meisten Gemeinden durch dieses Angebot zum Beispiel durch die Schulsozialarbeit oder Sozialdienste abgedeckt werden. Es ist auch möglich, dass die Abdeckung nicht innerhalb der Gemeinde erfolgt, sondern regional durch eine Institution, wie dies beispielsweise im Kanton Zürich durch die Jugendsekretariate der Fall ist. Durch die örtliche Lage einiger Gemeinden könnte sich allerdings die Erreichbarkeit als schwierig erweisen. Das Bewusstsein für ein jugendgerechtes Beratungsangebot, das sich durch Niederschwelligkeit auszeichnet, ist bei Beratenden vorhanden. Nachteilig wirkt sich aber die Orts- und Zeitabhängigkeit aus. Ein Termin muss abgemacht und wahrgenommen werden, wobei auch Wartezeiten entstehen könnten.

Die Onlineberatung hingegen lässt sich sowohl zu jeder Tages- und Nachtzeit als auch ortsungebunden aufsuchen. Sie ist dadurch und aufgrund der Anonymität enorm niederschwellig. Es kann aber auch im virtuellen Beratungssetting zu Wartezeiten kommen. Meist weisen die Beratungsstellen darauf hin. Jedoch müssen eine Internetverbindung und ein entsprechendes Medium zwingend vorhanden sein. Auch eine gewisse Medienkompetenz ist Voraussetzung, um solche Beratungen überhaupt in Anspruch nehmen zu können. Nur schon aufgrund der vielen Daten, die das Internet bietet, braucht es ein Know-how, um an das richtige Angebot zu gelangen.

Beratungssetting

Vorteilig befinden die Autorinnen, dass Jugendliche grundsätzlich mit jedem Problem oder Thema, das sie beschäftigt, bei der Jugendberatung willkommen sind. Es gibt aber auch spezifische Beratungen, so zum Beispiel die Berufsberatung, die dem nicht gerecht werden können. In der Jugendberatung kann zwar mit methodischer Vielfalt gearbeitet werden, sie findet aber immer nur im Face-to-face-Setting statt. Durch dieses Setting allerdings, kann eine hohe Verbindlichkeit entstehen. Auch bietet es einen ungestörten und geschützten Rahmen während der Beratungszeit, um sich der Problemlösung gänzlich zu widmen. Dadurch und auch schon aufgrund der Terminvereinbarung und -wahrnehmung findet bereits eine Auseinandersetzung statt. Zu einer professionellen Beratung, zu der die Autorinnen die Face-to-face-Jugendberatung zählen, gehört, dass die Klientel über den Datenschutz und dessen Einhaltung informiert wird.

Virtuelle Beratungen können zwar auch nach Themen geordnet sein, sind aber doch meist allen Fragen gegenüber offen. Durch die Datenmenge, die das Internet liefert, könnte sich – die beim Merkmal Zugang bereits erwähnt wurde – die Suche nach dem passenden Angebot als schwierig erweisen. Durch diese gezielte Suche und das Ausformulieren des Anliegen, befinden sich Ratsuchende auch hier bereits in einem Prozess. Je nach Vorliebe kann die

jugendliche Person zwischen diversen Beratungsformen (Chat, E-Mail, Forum) auswählen. Jedoch verfügen die Beratenden über eine geringere Methodenkompetenz, weil nonverbale Aspekte wegfallen. Störfaktoren sind während der Beratung schwieriger zu eliminieren, da die Beratenden nicht direkten Einfluss darauf nehmen können. Nachteilig empfinden die Autorinnen zudem, dass aufgrund der Anonymität, die das Netz bietet, eine Unverbindlichkeit entstehen könnte. Die Umsetzung des Datenschutzes gestaltet sich im Internet herausfordernder, da sich technisch versierte User/innen einfach Zugang zu vertraulichen Daten verschaffen können.

Kommunikation

Der klare Vorteil der Jugendberatung, die von Angesicht zu Angesicht stattfindet, liegt im Einbezug der verbalen und nonverbalen Aspekte. Wie in Kapitel 4.1.1 (S. 43) ersichtlich wurde, sagt laut Watzlawick jedes Verhalten etwas aus. Für Beratende kann das Deuten und Reagieren auf verbale wie auch nonverbale Verhaltensweisen der Klientel sehr nützlich sein. So kann Irritationen gezielt entgegengewirkt werden. Das wiederum beeinflusst die Vertrauensbildung.

Bei der Onlineberatung hingegen fallen gewisse Sinneskanäle weg. Die Gefahr, dass es zu Fehlinterpretationen kommt, steigt dadurch. Irritationen zu begegnen, stellt demnach eine Herausforderung dar. Durch die kurze Beratungsdauer – häufig bleibt es bei einem Einmalkontakt – gestaltet sich die Vertrauensbildung, die für eine Kooperation notwendig ist, als schwierig. Gelingt es den Beratenden nicht, einen Vertrauenskredit aufzubauen, kann es beispielsweise bei Konfrontationen zum Beratungsabbruch kommen. Vorteilhaft sehen die Autorinnen allerdings, dass durch die Medienkompetenz der Jugendlichen eine Sensibilisierung bezüglich der internetbasierten Kommunikation stattfinden kann. Das kann sich bezüglich der Vertrauensbildung auch positiv auswirken.

Schlussfolgerungen

Der Zugang zur Onlineberatung ist durch die Niederschwelligkeit (Anonymität, zeit- und ortsindependent) für Jugendliche einfacher. Das Beratungssetting weist sich bei beiden Beratungsformen in etwa gleich vor- beziehungsweise nachteilig aus. So glänzt die Face-to-face-Jugendberatung durch die Möglichkeit der Methodenvielfalt und die Gestaltung der Beziehung. Lösungsorientiert zu arbeiten ist im Sinne des Phasenmodells nach Bamberger besser möglich, da ein Rapport hergestellt werden kann. Die Onlineberatung hingegen bringt eine Formenvielfalt zutage und widmet sich jeglichen Belangen der Ratsuchenden. Auch hier ist es möglich lösungsorientiert zu arbeiten. Bezüglich der Kommunikation sehen wir in der Face-to-face-Jugendberatung klare Vorteile. Durch die Kanalreduktion, die das virtuelle Setting mit sich bringt, gestaltet sich die Beratung schwieriger.

	Face-to-face-Jugendberatung		Onlineberatung für Jugendliche	
	+	-	+	-
Zu- gang	<ul style="list-style-type: none"> - Gemeinden sind durch Institutionen, welche Beratung anbieten, abgedeckt - Bemühungen und Bewusstsein bezüglich Niederschwelligkeit ist vorhanden 	<ul style="list-style-type: none"> - oft nicht niederschwellig, da Orts- und Zeitabhängigkeit - eventuell Wartezeit bis Beratungsbeginn - nicht alle Beratungen widmen sich allen Themen, dadurch eventuell Zuständigkeit bei Jugendlichen zu wenig bekannt 	<ul style="list-style-type: none"> - Niederschwelligkeit durch Anonymität - gute Erreichbarkeit da orts- und zeitungebunden 	<ul style="list-style-type: none"> - Internetverbindung muss vorhanden sein - Medienkompetenz muss vorhanden sein - Wartezeit für Antwort bei asynchroner Beratung - Suche nach passendem Angebot ist durch Datenvielfalt des Internets eventuell schwierig
Bera- tungs- setting	<ul style="list-style-type: none"> - grundsätzlich gibt es eine Themenvielfalt - grosse Methodenvielfalt - hohe Verbindlichkeit - Datenschutz wird gewährt - Auseinandersetzung findet bereits statt (Terminvereinbarung und -wahrnehmung) - ungestörter Rahmen 	<ul style="list-style-type: none"> - Themenvielfalt ist nicht immer innerhalb einer Beratung gegeben - keine Wahl beim Setting, da ausschliesslich face-to-face 	<ul style="list-style-type: none"> - jegliche Themen vorhanden - Wahl zwischen diversen Formen (Chat, E-Mail, Foren) - Auseinandersetzung findet bereits statt (Suche nach passendem Angebot, Problemformulierung) 	<ul style="list-style-type: none"> - geringe Methoden - Datenschutz ist in der Umsetzung schwieriger, da auch grösseres Netz - unverbindlich - Rahmen kann eher gestört werden
Kom- muni- kation	<ul style="list-style-type: none"> - alle Sinneskanäle werden genützt - Vertrauensverhältnis ist dadurch schneller als bei der Onlineberatung hergestellt - Irritationen können besser entgegengewirkt werden als bei Onlineberatung - jedes Verhalten sagt etwas aus 		<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilitätsentwicklung (Emotionen werden gezielter ausgedrückt) 	<ul style="list-style-type: none"> - nonverbale Aspekte fallen weg oder werden nur sehr ungenau dargestellt (zum Beispiel durch Emoticons) - Irritationen sind schwieriger zu klären - Vertrauensbildung gestaltet sich schwieriger → Gefahr eines Beratungsabbruchs ist höher

Abbildung 5: Argumentarium Face-to-face-Jugendberatung – Onlineberatung für Jugendliche

5.3 Kontextualisierung

Da Sozialarbeitende stets auftragsgebunden arbeiten, ist die Zuständigkeitsklärung von Bedeutung, weil „die Bedeutung dessen, was Sozialarbeitende sagen und tun, vom Kontext bestimmt wird, in dem es gesagt, gemacht oder gedeutet wird“ (Elke Brusa et al., 2006, S. 3). Eine Übersicht, welche Beratungsstelle für was zuständig ist beziehungsweise welcher Funktion und welchen Aufgaben sie nachgeht, lässt sich anhand einer Kontextklärung aufzeigen. Die Autorinnen verwenden dafür das Koordinatensystem ‚Funktionen und Aufgaben sozialarbeiterischer Beratung‘ von Daniel Kunz (2006). Einerseits sollen damit die gewonnenen Schlussfolgerungen des Kapitels 5.2 soweit als möglich verortet werden. Andererseits zeigen die Autorinnen auf, wie eine Onlineberatung im entsprechenden Kontextfeld aussieht beziehungsweise aussehen könnte.

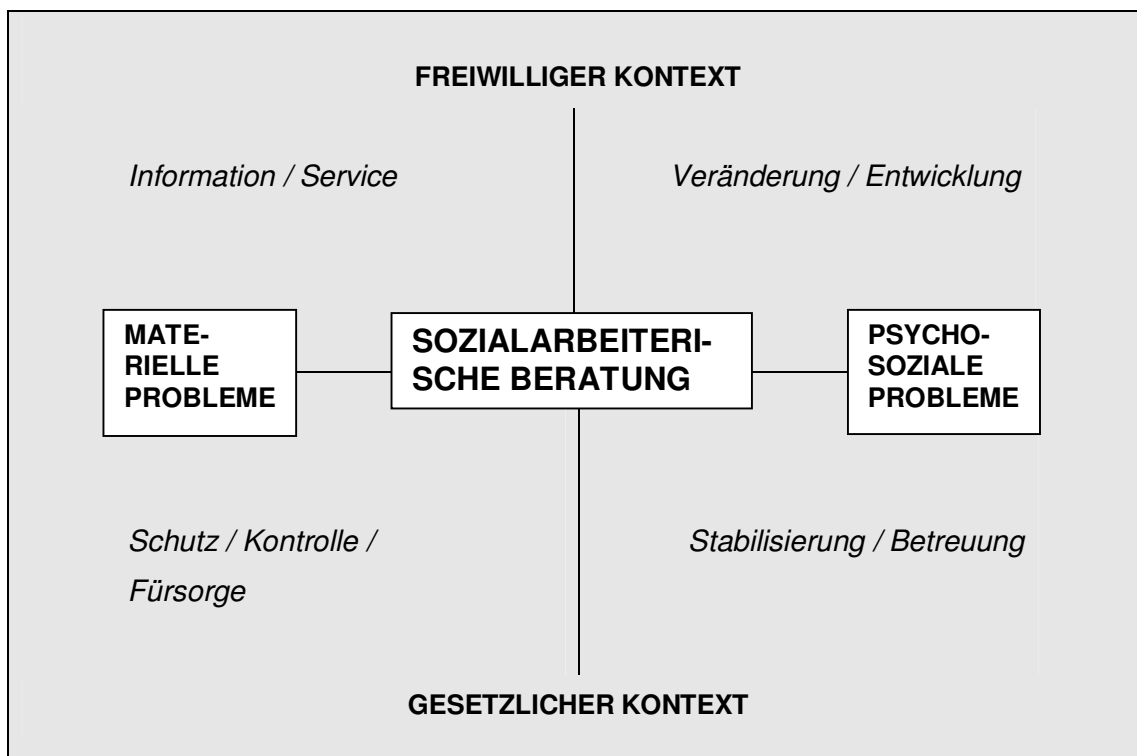


Abbildung 6: Funktionen und Aufgaben sozialarbeiterischer Beratung (nach Kunz, 2006, S. 11)

Grobe Verortung

Es gibt noch keine gesetzlichen Bestimmungen, die Jugendliche dazu zwingen, eine virtuelle Beratung in Anspruch zu nehmen. Onlineberatung bewegt sich heute klar im freiwilligen Kontext. Dies ist auch aufgrund der ersten Schlussfolgerung ableitbar, die sich auf die Niederschwelligkeit bezieht. Freiwilligkeit erachten die Autorinnen als eine Grundvoraussetzung

für niederschwellige Angebote. Wie in Kapitel 4.2.1 (S. 50) bereits erläutert worden ist, be-
laufen sich die Funktionen von Onlineberatungen auf die Informationsvermittlung und der
persönlichen Begleitung. Dementsprechend bewegen sich aktuelle Onlineberatungen in den
Kontextfeldern von Information/Service und Veränderung/Entwicklung.

Die vier Kontextfelder unter der Lupe

Nachfolgend soll innerhalb des jeweiligen Kontextfeldes aufgezeigt werden, inwiefern sich
Onlineberatung eignet. Es wird dabei folgenden Fragen nachgegangen:

- Warum ist die Onlineberatung im entsprechenden Kontextfeld geeignet beziehungsweise warum nicht?
- Welche Bedürfnisse von Jugendlichen stehen dahinter?
- Welche Kompetenzen bringen Jugendliche dafür mit?

Die Fragen nach den Bedürfnissen und Kompetenzen Jugendlicher basieren auf der lö-
sungsorientierten Haltung. Wie schon im Kapitel 3.3.1 (S. 38) in Erfahrung gebracht worden
ist, werten Jugendliche den eigenen Selbstwert ihrer derzeitigen Lebensphase höher als in
anderen. Deshalb soll, im Hinblick auf eine Kooperation, dieses Bedürfnis wahrgenommen
werden. Zu Recht schreibt Ursula Fuchs (2005):

„Menschen beeinflussen sich gegenseitig. Anstatt unsere Bemühungen darauf zu
richten, Pathologie zu erkennen und korrigieren zu wollen, konzentrieren wir uns auf
die Fähigkeiten und Möglichkeiten unserer Klienten und Klientinnen. Menschen ko-
operieren und ändern sich eher und leichter in einem Umfeld, das ihre Stärken und
Fähigkeiten wahrnimmt und unterstützt“ (S. 3).

Wie oben aufgezeigt wurde, sind Onlineberatungen im freiwilligen Setting bereits gängig.
Anders sieht es in unfreiwilligen Kontexten aus. Hier zeigen die Autorinnen Möglichkeiten
auf, wie virtuelle Jugendberatungen umgesetzt werden könnten.

Information/Service

Dieses Kontextfeld bewegt sich im Rahmen der Freiwilligkeit. Den Klienten/Klientinnen fehlt
es an spezifischem Wissen oder Ressourcen, was sich für sie nachteilig auswirkt und ein
Problem darstellt. Sozialarbeitende erteilen aufgrund dessen für die Problemlösung relevante
Auskünfte und Sachinformationen. Ein anderer Begriff für Service ist die Sachhilfe. Es han-
delt sich dabei um konkrete Hilfestellungen. Sozialarbeitende übernehmen diejenigen Aufga-
ben, welche die Klientel nur ungenügend wahrnehmen kann. (Kunz, 2006, S. 11)

Der Aspekt der Freiwilligkeit ist hier ausschlaggebend, warum die Autorinnen dieses Kontext-
feld für virtuelle Beratungen als sehr geeignet finden. Auch ist es durch die Anonymität einfa-
cher, jegliche noch so unangenehme Frage zu stellen, ohne sich dabei zu entblößen. Die

Praxis bestätigt diese Annahmen. Viele Onlineberatungen für Jugendliche beantworten gezielte jugendspezifische Fragen. Der Kontakt findet oft über E-Mail statt. Die Antworten werden teils auf der Homepage veröffentlicht. Ebenfalls eignet sich das Forum zu bestimmten Themen, um an Informationen zu kommen. Die Qualität der Beiträge müsste die moderierende Person allenfalls kontrollieren und korrigieren (vgl. Kapitel 4.2.1, S. 51).

Gründe für das Aufsuchen einer Onlineberatung dieses Kontextfeldes sehen die Autorinnen im Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle sowie der Unlustvermeidung. Wie dem Kapitel 3.3.1 (S. 36-39) zu entnehmen ist, können gleichzeitig mehrere Bedürfnissysteme aktiviert sein. Auch wird erwähnt, dass Kontrolle Kompetenz über das Leben bedeutet. Fühlen sich Jugendliche in einer Situation überfordert, lässt sich folglich ableiten, dass sie sich inkompetent fühlen. Dies widerspiegelt ein Unlustgefühl, da das Gefühl von Inkompetenz störenden Charakter aufweist. Überschreitet dieses Unlustgefühl ein gewisses Mass, wird das Bedürfnis nach Unlustvermeidung aktiviert. Eine Onlineberatung in Anspruch zu nehmen, bedarf nebst den Bedürfnissen auch Kompetenzen. Jugendspezifische Kompetenzen, welche die Autorinnen als besonders relevant erachten, sind im Kapitel 3.2.2 (S. 33-34) erläutert worden. So befinden sie die Selbständigkeit und Medienkompetenz als Grundvoraussetzung, um eine virtuelle Beratung wahrnehmen zu können.

Veränderung/Entwicklung

Auch dieses Kontextfeld zeichnet sich durch die Freiwilligkeit aus. Sozialarbeitende moderieren den Bedürfnissen der Klientel angepasste Beratungsprozesse. Das Ziel ist, dass die Klientel ihr spezifisches Problem besser versteht, um so zu neuen Denk- und Handlungsmöglichkeiten zu gelangen. Die Bereitschaft, sich auf den Prozess einzulassen, ist zwingend. Ansonsten kann es zu keiner Kooperation kommen. (Kunz, 2006, S. 11)

Aufgrund der Freiwilligkeit und Niederschwelligkeit eignet sich das Kontextfeld ‚Veränderung/Entwicklung‘ auch für Onlineberatungen. Prozesshafte Beratungen für Jugendliche finden sich ebenfalls auf dem Netz. Wie rege diese jedoch genutzt werden, ist den Autorinnen unbekannt. Die E-Mailberatung wäre geeignet, sofern die Antworten nicht veröffentlicht werden. Bevorzugt man eine synchrone Beratungsform, eignet sich der Privatchat.

Gleich wie beim vorangehenden Kontextfeld sehen die Autorinnen hier das Bedürfnis nach Unlustvermeidung. Das Problem oder dessen Auswirkung stellt die Unlust dar. Auch ein Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung sehen die Autorinnen als gegeben. Dieses Bedürfnis beinhaltet, sich als richtig und gut zu empfinden sowie den eigenen Selbstwert von aussen bestätigt zu bekommen. Durch Feedbacks der Beratenden könnte dieses Bedürfnis gestillt wer-

den. Bezüglich den Kompetenzen ‚Selbständigkeit‘ und ‚Medien‘ verhält es sich bei diesem Kontextfeld gleich wie beim vorangehenden. Da es sich um einen Prozess handelt, braucht es seitens der Jugendlichen eine Offenheit für Entwicklungen, was im Kapitel 3.2.2 (S. 33-34) der Netzgeneration als Kompetenz zugeschrieben worden ist. Damit ist die oben erwähnte Bereitschaft gemeint, die für eine Kooperation und somit die Erfolgsaussichten unabdingbar sind. Die Autorinnen nehmen an, dass sich prozesshafte Beratung aufgrund der fehlenden nonverbalen Aspekte hier herausfordernder gestaltet als in der Face-to-face-Beratung.

Schutz/Kontrolle/Fürsorge

Häufig basieren die Tätigkeiten auf gesetzlichen Massnahmen oder Vorgaben. Sozialarbeitende unterstützen ihre Klientel anhand gesetzlicher Bestimmungen, üben aber oft auch eine Kontrollfunktion bezüglich der Einhaltung von gesellschaftlich normativen Vorgaben aus. Dieses Kontextfeld befindet sich daher eher in einem unfreiwilligen Rahmen und weist materielle Problemstellungen auf. (Kunz, 2006, S. 12)

Aufgrund dieser Unfreiwilligkeit erachten die Autorinnen es als ungeeigneter, Onlineberatung anzubieten. Theoretisch ist es aber denkbar. Zum Beispiel könnten Chats oder Foren eröffnet werden, die auf Jugendliche innerhalb des gesetzlichen Kontextes abzielen. Hier könnte ein Austausch bezüglich diversen Themen und Fragen stattfinden. Der/die Sozialarbeitende hätte dabei eine moderierende Funktion inne. Es würde sich abermals um ein freiwilliges Beratungsangebot handeln, der Fokus läge aber gezielt auf Jugendlichen in unfreiwilligen Massnahmen.

Da es sich in einem solchen Fall um Informationsvermittlung handelt, sind die Autorinnen der Meinung, dass Bedürfnisse nach Orientierung/Kontrolle und somit der Unlustvermeidung anwesend sind. Auch ein Bindungsbedürfnis könnte die Inanspruchnahme eines solchen Angebots begründen. Schliesslich befinden sich diese Jugendlichen in ähnlichen Situationen. Das könnte zu einem Zusammengehörigkeitsgefühl führen. Um virtuell überhaupt kommunizieren zu können, ist die Medienkompetenz eine relevante Ressource. Genauso zentral ist die Kompetenz der Selbständigkeit, in dem Sinne, dass nach dem richtigen Beratungsangebot gesucht sowie teilgenommen werden muss. Diese zwei Kompetenzen schaffen auch im Kontextfeld ‚Schutz/Kontrolle/Fürsorge‘ die Zugangsvoraussetzungen. Um das Bindungsbedürfnis stillen zu können, ist eine Sozialkompetenz zu Peergruppen vonnöten. Die Autorinnen erachten die Onlineberatung in diesem Feld als sinnvolle Ergänzung zur Face-to-face-Beratung.

Stabilisierung/Betreuung

Wiederum befindet sich das Kontextfeld im unfreiwilligen Setting. Diesmal beinhaltet es psychosoziale Probleme. Sozialarbeitende zeigen der Klientel Möglichkeiten auf, die der Situation entsprechend – in Rücksichtnahme ihrer Autonomie und Würde – angepasst sind. Kann die Klientel ihrer Aufgabe anhand von psychischen, physischen, geistigen oder sozialen Gründen nicht nachkommen, nehmen Sozialarbeitende diese stellvertretend wahr, soweit das der Auftragskontext der Institution zulässt. Der Unterschied zum Kontextfeld ‚Veränderung/Entwicklung‘ liegt im Zeitraum und der Freiwilligkeit. So dauern eine Stabilisierung und Betreuung weit länger. (Kunz, 2006, S. 12)

Ob sich dieses Feld grundsätzlich für eine Onlineberatung eignet, lässt sich wie beim letzten Kontextfeld beantworten. Virtuelle Angebote sehen die Autorinnen abermals in einem Diskussionsforum oder einem Gruppenchat. Diese richten sich an Jugendliche mit Rehabilitations- oder sozialpädagogischen Massnahmen. Die Handhabung wäre dem vorangehenden Kontextfeld gleich und wäre auch im Sinne einer Ergänzung zur Face-to-face-Beratung denkbar.

Bezüglich den Bedürfnissen und Kompetenzen verhält es sich gegenüber dem Feld ‚Schutz/Kontrolle/Fürsorge‘ simultan. So sind die Autorinnen der Meinung, dass es eine Medienkompetenz, Selbständigkeit und Sozialkompetenz bezüglich Peergruppen bräuchte, um das Bindungsbedürfnis, das Bedürfnis nach Unlustvermeidung sowie der Orientierung und Kontrolle nachzukommen.

Aufgrund der Unverbindlichkeit, Vielseitigkeit und hohen Anonymität, die das Internet bietet, stellen die Autorinnen abschliessend fest, dass sich Onlineberatungen im unfreiwilligen Rahmen nur schwer umsetzen lassen. Dies bildet zugleich die Grenze der virtuellen Beratung.

5.4 Illustration

Die in den Kapiteln 5.2 und 5.3 erarbeiteten Fakten sollen nun veranschaulicht werden. Dazu werden schweizer Onlineberatungen in Hinblick auf die Beratungsform und den Kontakt vorgestellt. Anschliessend verorten die Autorinnen sie im entsprechenden Kontextfeld. Die Informationen entnahmen die Autorinnen der jeweiligen Homepage.

www.kummernetz.ch

Die Anbieterin dieser Homepage ist die Arbeitsgemeinschaft Christliche Onlineberatung. Beraten wird über E-Mail per Kontaktformular. Die Antwort ist binnen drei Tagen erhältlich. Sich über mehrere E-Mails mit der Problemlage auseinander zu setzen, wird vorausgesetzt. Zusätzlich stehen diverse Beratungsadressen zur Verfügung. Über die Handhabung des Datenschutzes werden die Ratsuchenden informiert. Aufgrund der Lebensberatung, die von www.kummernetz.ch angeboten wird, und den mehreren damit verbundenen Beratungskontakten ordnen die Autorinnen diese Onlineberatung dem Kontextfeld ‚Veränderung/Entwicklung‘ zu.

www.lilli.ch

Die Homepage bietet diverse Informationen, Tipps, Links und Adressen zum Thema Sexualität und sexuelle Gewalt. Daneben werden persönliche Fragen per Kontaktformular beantwortet. Frage und Antwort erscheinen innerhalb von fünf Tagen direkt auf der Homepage. Dabei werden die Ratsuchenden anonymisiert. Angaben zu den Beratenden sind nicht vorhanden. Die Datenschutzbestimmungen liegen aber transparent vor. Die Autorinnen sind anhand der vielen Informations- und Aufklärungsangebote sowie der hohen Anonymität der Meinung, dass www.lilli.ch Kurzberatungen anbietet. Für eine längere Betreuung verweisen sie auf Opferberatungsstellen. Aus diesen Gründen scheint das Kontextfeld ‚Information/Service‘ den Autorinnen als passend.

www.samowar.ch

Samowar ist ein Beratungsangebot für die Bezirke Horgen und Meilen. Neben der E-Mailberatung besteht auch die Möglichkeit via Einzelchat beraten zu werden. Fragen folgen per Kontaktformular und werden innert drei Arbeitstagen beantwortet. Beim Einzelchat wird ein Termin mit der ratsuchenden Person vereinbart. Beratungen stehen bei psychosozialen wie auch materiellen Problemen zur Verfügung. Die Beratenden werden auf der Webseite vorgestellt. Auch die Datenschutzbestimmungen liegen transparent vor. Dieses virtuelle Angebot wird durch die Telefon-, Einzel- und Familienberatung ergänzt. Sowohl ‚Information/Service‘ als auch ‚Veränderung/Entwicklung‘ scheinen geeignete Kontextfelder zu sein, da die Häufigkeit und das Ende der Beratung von den Jugendlichen bestimmt werden.

6. Kriterien der sozialarbeiterischen Onlineberatung für Jugendliche

Wie die Face-to-face-Beratung muss sich auch Onlineberatung an qualitativen Standards orientieren. Die folgenden Kriterien dienen dazu, dass Sozialarbeitende wissen, wie sie qualitativ gute und bedürfnisadäquate Onlineberatung für Jugendliche gewährleisten können. An solchen Kriterien können sich aber auch Ratsuchende orientieren, um die Qualität von Onlineberatungsangeboten zu beurteilen.

Dieses Kapitel gliedert sich in drei Teile. In Kapitel 6.1 nennen die Autorinnen zuerst Kriterien zu den Rahmenbedingungen einer Onlineberatung. Anschliessend folgen in Kapitel 6.2 solche, die es in der Beratung zu beachten gilt. Die lösungsorientierte Sicht wird hauptsächlich in Kapitel 6.2 thematisiert. Alle Kriterien sind im Anhang dieser Arbeit in einem Kriterienkatalog zusammengefasst und aufgelistet. In Kapitel 6.3 gehen die Autorinnen auf so genannte Qualitätszeichen ein, die vergeben werden könnten, wenn Onlineberatungsangebote solchen Kriterien gerecht werden.

6.1 Kriterien zu den Rahmenbedingungen

Im Folgenden werden Kriterien zu den Rahmenbedingungen aufgestellt, die Onlineberatungsangebote zu erfüllen haben.

Transparenz

Damit an einer Onlineberatung interessierte Jugendliche wissen, auf was sie sich einlassen und Vertrauen zum Angebot und den Beratenden aufbauen können, ist Transparenz wichtig. Denn wie in Kapitel 4.1.1 (S. 43) erwähnt, steht die Vertrauensbildung zur Klientel im Vordergrund, um ein Arbeitsbündnis entstehen zu lassen. Die Transparenz beinhaltet nach Ansicht der Autorinnen folgende Punkte: Es ist erkennbar, dass sich das Angebot an Jugendliche richtet. Auf der Homepage ist ersichtlich, welche Institution die Onlineberatung anbietet. Die Beratenden stellen sich vor und der Auftrag ist bekannt. Die Anbietenden machen mögliche Themenbereiche, die Ziele, den Ablauf und die Vertraulichkeit der Beratung auf der Website transparent. Damit Jugendliche sich bereits ein Bild über die Beratung machen können, eignen sich fiktive Fragen und Antworten als Beispiele. Des Weiteren informieren sie über Datenschutz und -sicherheit und Grenzen der Onlineberatung. Zudem machen sie Regeln transparent, beispielsweise indem ersichtlich ist, welche Beiträge in Diskussionsforen wieso entfernt werden oder wer in Gruppenchats aus welchen Gründen gesperrt wird (Bettina Zehetner, 2007, S. 4). Die Informationen sind in einer jugendgerechten Sprache verfasst und auf eine Weise dargestellt, die Jugendliche anspricht. Für Nutzende kann es schwierig

sein, ein passendes Angebot zu finden. Deshalb empfehlen die Autorinnen, dass sich Angebote miteinander vernetzen und entsprechende Links auf der Homepage aufgeführt sind. So ist es beispielsweise sinnvoll, auf die ‚Dargebotene Hand‘ oder andere Telefonberatungen zu verweisen, welche in Notfällen rund um die Uhr erreichbar sind. Auch vertrauenswürdige Links zu bestimmten Themen, die von den jeweiligen Anbietenden qualitativ gut aufbereitet sind und für die sich Jugendliche möglicherweise interessieren, wie Sexualität, Schule oder Ausbildung, sind empfehlenswert. Dadurch können Jugendliche eigenständig weitere Informationen einholen.

Persönliche und personelle Ressourcen

Neben beraterischen Kompetenzen müssen Onlineberatende über Medien- und Internetkompetenz verfügen. Sie wissen also, wie sie das Internet nutzen können und sind fähig, mit dem durch das Internet vernetzten Computer und seinen Anwendungen umzugehen. Bei technischen Schwierigkeiten sollten Onlineberatende diese bis zu einem gewissen Grad selbständig lösen und auch ihre Klientel bei solchen Problemen unterstützen können. Ausserdem wissen Onlineberatende um die Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation. Damit sie Jugendliche und ihre Verhaltensweisen verstehen, sich in sie einfühlen sowie kompetent, lösungs- und ressourcenorientiert beraten können, verfügen sie über Kenntnisse bezüglich den jugendspezifischen Entwicklungsaufgaben, Bedürfnissen und Kompetenzen (vgl. Kapitel 3). Nach Götz (2003) sollten Onlineberatende eine Beratungsausbildung, beispielsweise in Sozialer Arbeit oder Psychologie, absolviert haben. Wenn bei einer Onlineberatungsstelle auch ehrenamtliche Mitarbeitende tätig sind, sind diese zu schulen. Sie müssen, wenn nötig, eine Fachperson beiziehen können. (S. 23) Die Autorinnen sind der Meinung, dass ein multidisziplinäres Team notwendig ist, um möglichst viele Themen und Anfragen von Jugendlichen abzudecken. Zusätzlich sollte das Team mit anderen Angeboten vernetzt sein, damit Themen und Anfragen, für die es nicht genügend kompetent ist, weitergeleitet werden können. All dies trägt zu einer qualitativ guten Beratung bei.

Adressaten- und Adressatinnenorientierung

Wie in Kapitel 4.2.2 (S. 53) beschrieben, ist Onlineberatung lebensweltorientiert und behandelt relevante jugendspezifische Themenfelder wie Schule, Ausbildung, Sexualität und Ablösung von der Herkunftsfamilie (Hätzold, 2004, S. 17; Klein, 2005, S. 9). Sie orientiert sich damit auch an den Bedürfnissen, Entwicklungsaufgaben und Kompetenzen Jugendlicher (vgl. Kapitel 3). Vor allem bei themenzentrierten Foren ist besonders auf jugendspezifische Entwicklungsaufgaben zu achten, denn daraus lassen sich für Jugendliche relevante Themen ableiten. Klein (2004) schlägt ein so genanntes Feedbackforum vor, damit sich Onlineberatung an den jeweiligen Adressaten und Adressatinnen orientiert und diese ihre Meinun-

gen, Ideen, Vorstellungen, Interessen, Anregungen und Kritik ausserhalb des Beratungssettings artikulieren können (S. 108-109). Nach Meinung der Autorinnen sollte dies jedes Onlineberatungsangebot anbieten und gut sichtbar auf der Homepage platzieren. Zudem muss natürlich auf Beiträge geantwortet, reagiert und entsprechende Veränderungen vorgenommen werden. Durch das Feedbackforum werden die Adressaten- und Adressatinnenorientierung und die Zufriedenheit der User/innen erhöht. Dadurch bieten Onlineberatende der Netzgeneration diejenigen Inhalte, Beratungen und Beratungsformen, welche sie sich wünscht. Das Angebot bleibt in stetiger Bewegung.

Heterogene Angebotsstruktur

Wie in Kapitel 5.2 (S. 65-67) erfahren wurde, hat die Online- gegenüber der Face-to-face-Beratung bezüglich der Beratungsformenvielfalt einen deutlichen Vorteil. Die verschiedenen Beratungsformen Einzel- und Gruppenchat, webmailbasierte Einzelberatung und Foren sollten nach Ansicht der Autorinnen angeboten werden, denn diese sprechen innerhalb der Zielgruppe ‚Jugendliche‘ verschiedene Zielgruppen an. Das ‚Kompetenzzentrum Informelle Bildung‘ (KIB) (2003) der Universität Bielefeld stellt in einer Vorstudie zur Qualität von Onlineberatung fest, dass Jugendliche, die Beratungschats nutzen, oft der Mittelschicht angehören und ein ziemlich hohes Bildungsniveau haben. Demgegenüber benutzen Jugendliche mit niedrigerem Bildungsniveau eher webmailbasierte Einzelberatungen und Foren. Diese Formen sind für Jugendliche geeigneter, die mehr Mühe haben, sich schriftlich auszudrücken und die in schnellem Schreiben weniger geübt sind. Weil sie zwischen dem Schreiben und Lesen mehr Zeit haben, fällt es ihnen leichter, sich selbst zu reflektieren. (S. 2-4) Dadurch gestaltet sich der Beratungsprozess effektiver. Ungleichheiten solcher Art sollten berücksichtigt werden.

Datenschutz

Bei der Onlineberatung sind dieselben Datenschutzbestimmungen einzuhalten wie bei der Face-to-face-Beratung (vgl. Kapitel 4.2.3, S. 55). Wie in Kapitel 5.2 (S. 66) erwähnt, gestaltet sich die Umsetzung des Datenschutzes im Internet herausfordernder, da sich technische versierte User/innen leicht Zugang zu vertraulichen Daten verschaffen können. Deshalb gilt folgendes zu beachten: Es ist sichergestellt, dass unbefugte Personen keinen Zugang zu den Inhalten der Beratung haben. Statt der E-Mailberatung bieten Onlineberatungen webmailbasierte Einzelberatungen an (Blesch et al., 2004, S. 189) (vgl. Kap. 4.2.3, S. 55). Weil bei dieser Alternative keine E-Mail-Adresse angegeben werden muss und keine Spuren auf den Computern zurückgelassen werden, ist die Anonymität der Klientel gewährleistet (Zehetner, 2007, S. 13). Auch Chatinhalte sollten webbasiert verschlüsselt sein. Allgemein sind personenbezogene Daten nicht auf der Festplatte des Computers zu speichern.

Benutzer- und Benutzerinnenfreundlichkeit

Bei der Website ist auf eine übersichtliche, gut strukturierte Gestaltung zu achten sowie eine verständliche und jugendgerechte Sprache zu verwenden. Dies erleichtert Nutzenden die Orientierung auf der Homepage und sie verstehen die Informationen. Gemäss der ‚Kommission für Online-Beratung‘ der ‚Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen‘ (2006) ist eine „barrierefreie“ Homepage-Gestaltung wichtig. Dadurch kann das Angebot losgelöst von körperlichen Beeinträchtigungen genutzt werden. (S. 4) So haben auch Jugendliche beispielsweise mit Sehbehinderungen Zugang zum Angebot.

Organisation und Niederschwelligkeit versus Verbindlichkeit

Nach dem ‚Arbeitskreis Online-Beratung‘ (2005) sind Onlineberatungen mit örtlichen Beratungsstellen zu verbinden und regional zu vernetzen. Dadurch sind den Beratenden die Angebote der Region bekannt und es kann, wenn notwendig, auf einfache Weise von einer Online- zu einer Face-to-face-Beratung übergegangen werden. (S. 122) Die Autorinnen sind der Meinung, dass es sehr geeignet ist, wenn Onlineberatungsangebote zudem gleichzeitig Face-to-face-Beratungen anbieten, also in örtliche Beratungsstellen eingebunden sind. Dadurch muss der Klient/die Klientin bei einem allfälligen Übergang von der Online- zur Face-to-face-Beratung den Berater/die Beraterin nicht wechseln. Wie in Kapitel 4.2.1 (S. 50) beschrieben, kann Onlineberatung verschiedene Funktionen einnehmen. So kann sie einerseits als ersten Kontakt und für Vorinformationen im Sinne einer Überbrückung zur klassischen Beratung genutzt werden. Andererseits kann sie als vollständige Beratung in Anspruch genommen werden. Ob die Beratung auf die eine oder andere Weise stattfindet, entscheidet der Klient/die Klientin – je nach dem, welche Art er/sie für sich geeignet empfindet. (Blesch et al., 2004, S. 190) Gemäss dem ‚Arbeitskreis Online-Beratung‘ (2005) ist eine Registrierung notwendig, in der User/innen einen Nickname und die Postleitzahl des Wohnortes angeben. Damit kann festgestellt werden, ob die jeweilige Postleitzahl zur Region gehört. Bei dieser Vorgehensweise ist eine Vernetzung mit Angeboten anderer Regionen und – falls vorhanden – mit schweizweiten Angeboten notwendig, damit alle User/innen Zugang zu Onlineberatung haben. Auch eine überregionale Zentrale einer Organisation ist vorstellbar, von wo aus die Anfragen in die Regionen weitergeleitet werden können. (S. 120) Die Gründe für diese Abläufe und Registrierung sind den User/innen transparent zu machen. Die Autorinnen empfehlen, dass bei der Registrierung auch Alter und Geschlecht angegeben werden müssen. Dies ermöglicht eine zielgerichtetere und qualitativ bessere Beratung. Die Registrierung erhöht seitens der Klientel auch die Verbindlichkeit in der Beratung (KIB, 2003, S. 5). Andererseits vermindert sie die Anonymität der User/innen und somit die Niederschwelligkeit des Angebotes. Deshalb sollten bei der Registrierung nur so viele Angaben wie nötig verlangt werden, damit die Niederschwelligkeit so weit wie möglich erhalten bleibt.

6.2 Kriterien zur Beratung

Nebst Kriterien zu den Rahmenbedingungen sind auch Kriterien in der Onlineberatung zu erfüllen.

Lösungs- und Ressourcenorientierung, humanistisches Menschenbild

Zu den beraterischen Grundhaltungen und Methoden ist allgemein zu erwähnen, dass diese in der Onlineberatung nicht durch Mimik, Gestik und Tonfall eingebracht werden können. Deshalb müssen Beratende beim Verfassen eines Textes besonders darauf achten, dass diese für die Klientel spürbar sind. Insbesondere der lösungsorientierte Ansatz von de Shazer und Berg sowie das humanistische Menschenbild mit den Grundhaltungen nach Rogers sind für die Onlineberatung geeignet. (Bernd Reiners, 2005, S. 61-62) Gemäss den drei Basisvariablen von Rogers begegnen Beratende der Klientel empathisch, kongruent und akzeptierend. In der Onlineberatung ist es wie in der Face-to-face-Beratung wichtig, dem Klienten/der Klientin wertschätzend und respektvoll zu begegnen und die Person als Individuum zu behandeln. Deshalb werden Fragen nicht standardisiert beantwortet. Wie in Kapitel 5.1.2 (S. 59) erwähnt, ist eine kurze Problemanalyse zur Wertschätzung und Akzeptanz der Klientel und ihrer schwierigen Situation wichtig. Danach wird aber der Fokus hin zur Lösung gelegt. Im Zentrum des lösungsorientierten Ansatzes stehen Ressourcen, Kompetenzen und die Lösung und nicht das Problem (Bamberger, 2005, S. 17). Die Klientel ist Expertin für ihre Situation. Es geht um die Schaffung von Möglichkeiten und Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit. Die Autorinnen sind der Meinung, dass sich die Grundhaltung des lösungsorientierten Modells optimal für eine jugendspezifische Onlineberatung eignet. Auch lösungsorientierte Fragen sind in der Onlineberatung geeignet. Den verschiedenen Phasen des lösungsorientierten Modells kann Onlineberatung jedoch nicht gerecht werden, wie in Kapitel 5.1.3 (S. 63-64) begründet..

Kontext und Grenzen der Onlineberatung

Nicht nur bei jeder Face-to-face-Beratung, sondern auch bei jeder Onlineberatung müssen sich Beratende bewusst sein, in welchem Kontext beziehungsweise welchen Kontexten die Beratung stattfindet. Die Kontextualisierung bietet Orientierung, woraus sich Konsequenzen für das Handeln ergeben. (vgl. Kapitel 5.3, S. 68-72) Hier ist es auch wichtig, dass Beratende Grenzen der Onlineberatung erkennen. Gemäss Zehetner (2007) müssen Beratende diese ihrer Klientel transparent machen und eine Face-to-face-Beratung anbieten oder mit ihrem Einverständnis an eine andere Stelle weiter verweisen. Themen, bei denen eine Face-to-face-Beratung oder Weiterverweisung angezeigt sein kann, sind beispielsweise Suizidalität oder Gewalterfahrungen. (S. 11) Es ist sinnvoll, die IP-Adresse des Computers des Users/der Userin zu speichern, damit bei Suizidalität entsprechende Massnahmen ergriffen

werden können (KIB, 2003, S. 8). Auch das ist den Usern/Userinnen vorgängig auf der Homepage transparent zu machen.

Beratungsprozess

Falls es in einer Onlineberatung nicht um eine einmalige Beantwortung einer Frage geht, sondern ein Beratungsprozess entstanden ist, muss sichergestellt sein, dass in diesem Prozess derselbe Berater/dieselbe Beraterin den Klienten/die Klientin berät (Arbeitskreis Onlineberatung, 2005, S. 123). Nur so kann eine Beziehung aufgebaut und an der Lösung weitergearbeitet werden. Auch wenn das lösungsorientierte Phasenmodell in Onlineberatungen nicht wie in Face-to-face-Beratungen durchlaufen und durch die physische Abwesenheit kein Rapport hergestellt werden kann (vgl. Kapitel 5.1.3, S. 63-64). Durch diese Kontinuität wird die Verbindlichkeit der Beratung gefördert. Wie bereits in Kapitel 5.3 (S. 70-71) erläutert, eignen sich für prozesshafte Beratungen webmailbasierte Einzelberatungen und Einzelchats, da für solche Beratungen ein vertraulicher Rahmen notwendig ist.

Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation

Wie in den Kapiteln 4.2.1 (S. 49) und 5.2 (S. 66-67) erläutert, fallen in der Onlineberatung durch die schriftliche Kommunikation gewisse Sinneskanäle weg, wodurch sich die Kommunikation schwieriger gestaltet. Deshalb sind folgende Aspekte zu beachten: In Beratungen werden Emoticons, Aktions- und Soundwörter benutzt (vgl. Kapitel 4.2.1, S. 49). Dadurch können nonverbale Aspekte einbezogen sowie Gefühle besser ausgedrückt und verstanden werden. Die Worte stehen schwarz auf weiss und sind immer wieder lesbar. Auch sind nonverbale Reaktionen und Gefühle nicht sichtbar, solange die Klientel diese nicht schriftlich äussert. Daher ist ein sorgfältiger Umgang in der Wortwahl enorm wichtig und konfrontative Interventionen sind vorsichtig zu handhaben. Zudem ist der Text in einer jugendgerechten Sprache verfasst.

Besonders zu beachtende Punkte bei den verschiedenen Onlineberatungsformen

Bei *webmailbasierter Einzelberatung* ist darauf zu achten, dass Anfragen möglichst rasch beantwortet werden und die allgemein festgelegte Zeitspanne der Beantwortung auf der Homepage transparent gemacht wird. Wie aus den Illustrationen von Angeboten in Kapitel 5.4 (S. 72-73) ersichtlich wird, legen diese Angebote eine Zeitdauer von drei bis fünf Tagen fest. Es ist davon auszugehen, dass die User/innen möglichst schnell eine Antwort auf ihre Anfrage erhalten möchten. Reiners (2005) empfiehlt, eine Warteliste zu führen, die auf der Website eingesehen werden kann. Die Nutzenden erhalten bei einer Anfrage in einer automatisierten Nachricht eine Nummer, die auf der Warteliste aufgeführt ist und werden informiert, wie viele Anfragen circa innerhalb eines Tages beantwortet werden können. Auf diese Weise fühlen sich User/innen ernst genommen und ihnen ist bekannt, wie lange sie ungefähr

auf eine Antwort warten müssen. (S. 71) Besonders bei asynchroner Beratung sollte ausserdem von Fragen der Veränderung, die den lösungsorientierten Fragen angehören, Gebrauch gemacht werden. So können Beratende beispielsweise fragen, was sich seit der Anfrage verändert hat. Wie in Kapitel 5.1.3 (S. 63-64) erläutert, können die Phasen nach Bamberger jedoch nicht strikte durchlaufen werden, da bei dieser Beratungsform die Mails in der Regel zu langsam hin und her geschickt werden. Die Art und Weise, wie auf Probleme eingegangen und wie damit als beratende Person umgegangen wird, kann aber durchaus lösungsorientiert geschehen.

Bei *Gruppenchats* ist es zu empfehlen, dass Beratende anwesend sind, welche eine moderierende Rolle einnehmen, und die Anzahl auf höchstens zwölf Teilnehmende beschränkt ist. Zudem ist es sinnvoll, die Möglichkeit anzubieten, dass ein User/eine Userin jederzeit in einen Einzelchat wechseln kann, um dort Vertrauliches ‚besprechen‘ zu können. Für *Einzelchats*, bei denen nicht von einem Gruppenchat hinübergegangen wird, sollten vorgängig Termine vereinbart werden. Dadurch können Beratende effizienter arbeiten. (Arbeitskreis Online-Beratung, 2005, S. 116-117) Zudem müssen User/innen auf diese Weise bei einem kurzfristigen Ansturm auf dieses Angebot nicht Schlange stehen. Beim Einzelchat wäre es aufgrund der synchronen Kommunikation möglich, den fünf Phasen nach Bamberger zu einem grossen Teil gerecht zu werden. Allerdings ist es auch hier schlecht möglich, einen Rapport herzustellen. (vgl. Kapitel 5.1.3, S. 63-64)

Bei *Diskussionsforen* empfiehlt Götz (2003) – wie in Kapitel 4.2.1 (S. 50-51) erläutert – bezüglich der Beratung, inhaltlich geordnete und durch eine Moderation begleitete Foren anzubieten, damit User/innen den Überblick behalten und so schneller beim gewünschten Thema Stellung beziehen beziehungsweise ihre Frage deponieren können. Manche Foren sind durch Regeln strukturiert. Die moderierende Person hat die Aufgabe, dass diese Regeln von den User/innen eingehalten werden. Auch sollte sie die Beiträge in den Foren beobachten. Kommt es zu kritischen Inhalten, wie zum Beispiel Falschangaben oder regelwidrigen Beiträgen, interveniert die moderierende Person. So kann sie den User/die Userin auf seine/ihre Verstösse hinweisen, Angaben korrigieren oder gepostete Beiträge löschen. (S. 16) Diskussionsforen könnten durch die moderierende Person so gestaltet werden, dass sie versucht, die User/innen dazu zu bewegen, ihre Beiträge wohlwollend zu formulieren, wobei auch hier wieder die Haltung des lösungsorientierten Modells zum Vorschein kommt. Den Phasen nach Bamberger können Beratende allerdings auch hier nicht gerecht werden. (vgl. Kapitel 5.1.3, S. 63-64)

Umgang mit Fakes

Unter einem Fake ist im Zusammenhang mit Onlineberatung ein Anliegen zu verstehen, das nicht ernst gemeint ist, nicht wirklichkeitsgetreu dargestellt wird oder wenn sich User/innen als andere Personen ausgeben. Götz (2003) erwähnt hierzu, dass sich Beratende nie ganz sicher sein können, ob es sich tatsächlich um einen Fake handelt. Zudem geht es dabei nicht immer nur um einen Spass. Derartige Beiträge können auch die Funktion eines Tests bezüglich der Beratungskompetenz beinhalten. Die Ratsuchenden erhalten somit Sicherheit, ob für sie die entsprechende Onlineberatung in Frage kommt. (S. 30) (vgl. Kapitel 4.2.3, S.55-56) So kann es für User/innen beispielsweise auch darum gehen, zu testen, wie weit sie von Beratern ernst genommen werden. Deshalb wird jede Anfrage akkurat beantwortet, losgelöst davon, ob die beratende Person die Anfrage als Fake einschätzt oder nicht.

Fallbesprechungen und interdisziplinärer Austausch

Die Autorinnen sind der Ansicht, dass es auch bei Onlineberatungen sinnvoll ist, Fallbesprechungen durchzuführen. Dadurch kann die Anfrage beziehungsweise Antwort aus verschiedenen Perspektiven betrachtet werden und die jeweilige beratende Person erhält Unterstützung und weitere Inputs. Sandra Gerö (2005) – Referentin beim Wiener Lehrgang „[online.beratung]“ – empfiehlt, dass sich Onlineberatende aus verschiedenen Disziplinen regelmässig treffen, um sich auszutauschen und die Besonderheiten der Onlineberatung miteinander zu reflektieren. Dies trägt dazu bei, die Qualität von Angeboten und Beratungen, die online erfolgen, zu verbessern beziehungsweise zu erhalten. (S. 50)

6.3 Qualitätszeichen

Damit User/innen qualitativ gute von qualitativ ungenügenden Onlineberatungsangeboten unterscheiden können, ohne zuvor ein Angebot auf Qualitätskriterien getestet haben zu müssen, könnten so genannte Qualitätszeichen beziehungsweise Gütesiegel eingeführt werden. Diese würden vergeben werden, wenn Angebote die Qualitätskriterien erfüllen. Nach Meinung der Autorinnen sollten die Vergabe der Qualitätszeichen und die Erarbeitung der darauf basierenden Qualitätskriterien von einer unabhängigen Stelle übernommen werden, damit die Qualität auch wirklich gewährleistet ist. In Deutschland vergibt die ‚Deutsche Psychologen Akademie‘ bereits seit September 2001 solche Qualitätszeichen für psychologische Onlineberatungen. Die Qualitätskriterien und das Qualitätszeichen hat der ‚Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen‘ (BDP) entwickelt. Diese Zeichen befinden sich auf der Homepage des jeweiligen Angebotes mit einer kleinen Animation und sind nicht kopierbar. (BDP, 27. September 2001, ¶1-2) Die Autorinnen denken, dass dies auch in der Schweiz und nicht ausschliesslich für Onlineberatungen von Psychologen und Psychologinnen durch Verbände für Onlineberatungen umgesetzt werden könnte.

7. Schlussfolgerungen und Visionen

In diesem Kapitel beantworten wir zuerst die zentrale Fragestellung. Anschliessend zeigen wir auf, warum unsere Bachelorarbeit für die Sozialarbeit relevant ist. Weiterführende Gedanken und Visionen bilden den Abschluss.

7.1 Beantwortung der Fragestellung

Die zentrale Fragestellung ‚Wie sieht eine lösungsorientierte Onlineberatung von Sozialarbeitenden für Jugendliche aus und welche Kriterien müssen dabei erfüllt sein?‘ beantworten wir nachfolgend. Dabei berücksichtigen wir auch die Unterfragen, die zur Beantwortung der zentralen Fragestellung beitragen.

Onlineberatungen finden im freiwilligen Kontext statt. Dabei kann zwischen E-Mail-, Chat- oder Forenberatung gewählt werden. Diese erfolgen in schriftlicher Form. Eine Onlineberatung kann dann als lösungsorientiert gelten, wenn die schriftlich formulierten Anliegen und Probleme der Klientel von der beratenden Person im Sinne des lösungsorientierten Modells wahrgenommen und die Antworten oder Fragen darauf lösungsorientiert formuliert werden. Konkret bedeutet dies, dass die Sozialarbeitenden die Lage der jugendlichen Klientel mit voller Akzeptanz sowie Wertschätzung anerkennen und würdigen. Dies bringen sie schriftlich zum Ausdruck. Die Klientel wird als Expertin für ihre Situation angesehen. So kommt es häufig zu Kurzberatungen, indem die Beantwortung einer Frage bereits zum Abschluss der Beratung führt. Es werden Fragen nach Zielen und Ausnahmen, Verschlimmerungs-, Skalierungs- sowie Wunderfragen gestellt. Dadurch soll die Suche nach bereits unternommenen, oder Vorstellungen über mögliche Lösungsversuche der Klientel aktiviert werden. Ziel der Sozialarbeitenden ist es, die Klientel zu befähigen, dass sie ihre Probleme selbständig in ihrer Lebenswelt lösen können. Die Onlineberatung dauert so kurz als möglich. Den Funktionen Schutz, Kontrolle, Fürsorge, Stabilisierung und Betreuung können Sozialarbeitende im Sinne eines gesetzlichen Auftrags aktuell nicht nachkommen. Jedoch wäre es möglich, Zielgruppen, die sich im gesetzlichen Kontext befinden, durch Angebote anzusprechen, welche freiwilligen Charakter aufweisen. So könnten Jugendliche, die einer gesetzlichen Massnahme unterliegen, sich im Rahmen des freiwilligen Settings mit anderen Jugendlichen austauschen und sich gegenseitig unterstützen. Auch innerhalb des freiwilligen Kontextes sind Grenzen vorhanden, denn es kann zu Situationen kommen, in denen die Onlineberatung nicht ausreichend intervenieren kann. Dies könnte unter anderem bei Suizidäusserungen der Fall sein.

Die Netzwerkgesellschaft benutzt das Internet heute regelmässig als Kommunikations-, Beziehungsgestaltungs- und Informationsbeschaffungsmittel. Die Netzgeneration wiederum reagiert stark auf gesellschaftliche Veränderungen, was sie durch die häufige Internetnutzung der Netzwerkgesellschaft spiegelt. Um die lösungsorientierte Onlineberatung jugendadäquat gestalten zu können, ist es wichtig, die Bedürfnisse und die Kompetenzen der Netzgeneration zu kennen. Zu den spezifischen Bedürfnissen zählen die Befriedigung der vier Grundbedürfnisse nach Grawe, das Bedürfnis nach Internetnutzung, nach Unabhängigkeit und Individualität, nach sozialen Kontakten mit Gleichaltrigen, nach Grenzerfahrungen, nach anderen Kommunikationsmöglichkeiten und das Bedürfnis nach Information. Zu den Kompetenzen gehören Selbständigkeit, Medienkompetenz, Sozialkompetenz in Bezug auf die Peergruppe und offen sein für neue Entwicklungen bezüglich der eigenen Person und der Gesellschaft.

Von einer jugendgerechten, lösungsorientierten Onlineberatung kann gesprochen werden, wenn Unterstützung in der Befriedigung der Bedürfnisse, soweit die Klientel das wünscht, angeboten wird. Zudem muss die lösungsorientierte Haltung umgesetzt und die Kompetenzen der Netzgeneration anerkannt und gestärkt werden.

Für eine jugendadäquate, lösungsorientierte Onlineberatung haben wir Kriterien zu den Rahmenbedingungen und zur Gestaltung der Beratung erstellt. Die Ausführungen der Kriterien führen wir hier nicht noch einmal auf, verweisen an dieser Stelle aber auf das Kapitel 6 (S. 74-81) und den Anhang ‚Kriterienkatalog‘ (S. 97-101). Nachfolgend erwähnen wir, auf welche Bereiche sich die Kriterien beziehen. Bei den Rahmenbedingungen einer Onlineberatung beziehen sich die Kriterien auf Transparenz, persönliche und personelle Ressourcen, Adressaten- und Adressatinnenorientierung, heterogene Angebotsstruktur, Datenschutz, Benutzer- und Benutzerinnenfreundlichkeit, Organisation, Niederschwelligkeit und Verbindlichkeit. Nebst den Kriterien zu den Rahmenbedingungen sind auch Kriterien innerhalb der Beratung zu erfüllen. Diese beziehen sich auf die Lösungs- und Ressourcenorientierung und das humanistische Menschenbild, die Kontexte und Grenzen, den Beratungsprozess, die Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation, Fallbesprechungen und interdisziplinären Austausch. Auch gibt es spezifische Kriterien zu den verschiedenen Onlineberatungsformen und zum Umgang mit Fakes.

7.2 Relevanz für die Sozialarbeit

Bei Beratungsangeboten im Netz, von welchen wir etwa zehn näher betrachtet haben, ist uns aufgefallen, dass Angaben zu den Beratenden oftmals nur vage oder gar nicht gemacht werden. Liegen diese transparent vor, handelt es sich mehrheitlich um Psychologen und Psychologinnen. Auch Sozialpädagogen/Sozialpädagoginnen sowie geschulte Ehrenamtliche waren anzutreffen, nicht aber Sozialarbeitende. Beratung stellt aber für die Sozialarbeit ein relevantes Arbeitsinstrument dar. Um adäquat beraten zu können, bedarf es an Wissen über Kommunikationsmerkmale und -abläufe, über die Sozialarbeitende verfügen. Das Koordinatensystem von Daniel Kunz zeigt auf, wie vielseitig die Funktionen, Aufgaben und Arbeitsfelder der Sozialarbeit sind. Daraus ergeben sich diverse Rollen, die Sozialarbeitende einnehmen. So erfolgen Beratungen bei psychosozialen sowie materiellen Problemen. Dies ist, wie wir anhand dieser Arbeit aufgezeigt haben, auch in der Onlineberatung gefragt. Durch den querschnittlichen Charakter, der unser Beruf aufweist, ergibt sich eine ganzheitliche Sichtweise. Aufgrund der Beratung, des vielseitigen Wissens, den verschiedenen Funktionen und Aufgaben sind wir der Ansicht, dass sich Sozialarbeitende eignen, Onlineberatungen anzubieten.

Sozialarbeitende setzen sich reflektiert mit gesellschaftlichen Veränderungen auseinander. In diesen verändern sich automatisch auch die Sozialarbeit und sozialarbeiterische Beratungen. So können gesellschaftliche Veränderungen die Sozialarbeit und Beratungen in vielfältiger Weise transformieren, wie zum Beispiel in Bezug auf Funktionen, Aufgaben, Zielgruppen, Theorien, Konzepte, Methoden und Settings. Damit Sozialarbeitende ihrem Auftrag – der Vermittlung zwischen Individuum und Gesellschaft – gerecht werden und diesen mitbestimmen, sollten sie prüfen, auf welche Weise sich die Sozialarbeit und sozialarbeiterische Beratungen wandeln müssen. In dieser Arbeit haben wir uns mit Gesellschaftskonzepten von Informationsgesellschaft auseinandergesetzt, insbesondere mit der Netzwerkgesellschaft, und sind darauf eingegangen, wie sich in der Netzwerkgesellschaft bisher die Kommunikation verändert hat. Es ist ersichtlich geworden, dass sich daraus Konsequenzen für sozialarbeiterische Beratungen ergeben und Onlineberatung – als weitere Beratungsform – in Betracht zu ziehen ist. Die Sozialarbeit orientiert sich an Lebenswelten, Bedürfnissen und Kompetenzen von Menschen. Das Internet stellt eine weitere Lebenswelt von vielen jungen Menschen dar, in der sie sich bewegen, kommunizieren und sich informieren. Da die Soziale Arbeit umso wirksamer ist, je mehr sie im Lebensumfeld der Menschen tätig ist, sollten auch Sozialarbeitende diese Lebenswelt betreten. Dadurch bewegen sie sich auf Jugendliche zu. Dies erleichtert es der Netzgeneration, ihre Angebote in Anspruch zu nehmen. Gleichzeitig ist zu prüfen, ob sich Onlineberatung auch mit dem Berufsverständnis von Sozialarbeitenden und ihren Haltungen vereinbaren lässt. Deshalb haben wir anhand der Kontextualisierung

Möglichkeiten und Grenzen der lösungsorientierten Onlineberatung für Jugendliche aufgezeigt und Kriterien aufgestellt, welche Onlineberatungsangebote und Beratende beachten müssen, um eine qualitativ gute Beratung zu gewährleisten.

Neben diversen Möglichkeiten und Grenzen sehen wir auch die Gefahr, dass Onlineberatung als Sparmassnahme eingesetzt wird. Damit meinen wir, dass Kosteneinsparungen nicht die alleinige Motivation darstellen sollte, Onlineberatungen anzubieten. Hans-Joachim Gehrmann (2007) erwähnt, dass unter anderem im Feld der Jugendberatung der Informations- und Beratungsbedarf gestiegen ist. Dieser Nachfrage kann aufgrund der personellen und finanziellen Ressourcen aber nicht nachgekommen werden. Um diesem Fakt entgegenzuwirken, wäre Onlineberatung eventuell ein geeignetes Mittel. (S. 54) Die Onlineberatung trägt sicherlich zu Einsparungen der Kosten bei, da innert kurzer Zeit viele Fragen geklärt werden können und somit einige Schwierigkeiten schnell aufgefangen werden, ohne dass es zu langen Beratungssequenzen kommt. Diese Möglichkeiten bewerten wir durchaus als positiv und ist auch Auftrag der Sozialarbeit. Allerdings kann es nicht sein, dass die Wirtschaftlichkeit wichtiger ist als die Qualität einer Beratung. Um dem entgegenwirken zu können, sind Qualitätskriterien notwendig.

7.3 Weiterführende Gedanken und Visionen

Die in Kapitel 7.2 erwähnten Qualitätskriterien erachten wir als zwingend, um eine professionelle Onlineberatung anbieten zu können. Dazu benötigt es unserer Meinung nach einen Fachverband für Onlineberatung, wie dies in Deutschland und Österreich der Fall ist. Wir halten einen solchen für notwendig, damit gemeinsame Interessen gebündelt und geregelt sowie nach aussen wirksam durchgesetzt werden können. Sie erstellen Qualitätskriterien, beurteilen Onlineberatungen und erteilen Qualitätszertifikate. Diese Qualitätszertifikate wären in Form eines Gütesiegels beziehungsweise Qualitätszeichens auf der Homepage ersichtlich.

Als sinnvoll erachten wir dazu, dass Sozialarbeitende eine Onlineberatungsausbildung oder -weiterbildung absolvieren mit dem Ziel, sich die vom Fachverband vorgegebenen Qualitätskriterien eigen zu machen. So ergänzen Sozialarbeitende ihre Beratungskompetenzen mit einer Internet- und Medienkompetenz sowie der Kenntnis über computervermittelte Kommunikation und ihrer Anwendung in der Beratung. Beispielsweise lernen sie, welche Mehrdeutigkeit Texte beziehungsweise Formulierungen beinhalten können und sensibilisieren sich darauf.

Aufgrund der rasanten elektronischen Medienentwicklung, scheint uns ein einmaliges Aufstellen von Kriterien für eine adäquate Onlineberatung unzureichend. Da sich die Medien und ihre Funktionsweisen stets transformieren beziehungsweise erneuern, verändern sich auch deren Handhabungen bis hin zu Kommunikationsweisen. Dadurch braucht es immer wieder neu angepasste Qualitätskriterien für Onlineberatungen. Dies stellt für uns einen weiteren Grund dar, warum sich Onlineberatende stetig weiterzubilden haben. In dem Onlineberatende ‚up to date‘ bleiben, gewährleisten sie Qualität.

Auch sehen wir durch die Medienentwicklung jetzt schon Möglichkeiten, wie sich Onlineberatungen anders, als bisher angewendet, gestalten lassen. Für uns sind zum Beispiel Onlineberatungen in sozialen Multi-User-Dungeons (MUDs) vorstellbar. MUDs sind offen gestaltete grafikbasierte Bereiche im Netz - eine eigene virtuelle Welt sozusagen. Im Weiteren gehen wir auf zwei Möglichkeiten ein: die Beratung per Video-Internettelefonie und per Second Life.

So ist es beispielsweise vorstellbar, dass sich in Zukunft Onlineberatung über Video-Internettelefonie bewähren wird und sich somit zu einer anerkannten Beratungsform entwickelt. Darunter verstehen wir die mündliche Kommunikation über das Netz mit einer Videoübertragung, auf welcher der Gesprächspartner/die Gesprächspartnerin ersichtlich ist. Hierfür benötigt es neben dem Computer und der Internetverbindung eine Webcam, die das Gegenüber visualisiert. Durch diese Kommunikationsform könnten weitere Sinneskanäle in die Beratung miteinbezogen werden. Nonverbale Aspekte sind so zugänglicher und besser deutbar. Eine Video-Internettelefonie-Beratung käme einem Face-to-face-Setting sehr nahe.

Der Homepage von Second Life entnehmen wir, dass es sich um eine global zugängliche Webplattform handelt, die eine eigene virtuelle Welt darstellt. Avataren und Avatarinnen, was grafische Stellvertretungen realer Personen sind, erschaffen und entwickeln diese dauerhaft bestehende grafikbasierte Chat-Umgebung. Realen Personen ist es hier also in Form eines Avataren/einer Avatarin möglich, ein zweites Leben zu führen, da man in dieser Onlinewelt praktisch alles erschaffen oder werden kann. Demzufolge besteht die Option, in Second Life Onlineberatungen anzubieten. Wir können uns vorstellen, dass ein Beratungsbüro für Avataren/Avatarinnen eröffnet wird. Sowohl Beratende wie auch ratsuchende Personen nehmen eine stellvertretende Persönlichkeit an. Aufgrund des Chat-Charakters und der Avataren/Avatarinnen, hinter denen reale Menschen stehen, sind wir der Ansicht, dass es sich hier um eine Zwischenform der Face-to-face-Beratung und der Onlineberatung handelt. Die Beratung findet zwar virtuell statt, gleicht aber einem Face-to-face-Setting enorm. Ausser dem Geruchs- und Geschmackssinn sowie dem Tonfall sind wichtige Aspekte der Face-to-face-Kommunikation enthalten. Inwiefern eine Beratung ernst genommen wird, wäre zu untersu-

chen. Das wiederum würde Aufschluss darüber geben, ob eine Beratung für Avataren/Avatarinnen in Second Life tatsächlich sinnvoll wäre.

Im Verlauf der Arbeit sind wir immer wieder auf Fragen gestossen. Diese werden nachfolgend aufgeführt. Vielleicht eignen sie sich für weitere Untersuchungen, Projekte oder Bachelorarbeiten:

- Wie ist eine Onlineberatungsweiterbildung zu gestalten?
- Inwiefern bieten sich Beratungen via Second Life an?
- Wie ist eine Internettelefonie-Beratung umzusetzen?
- Welche weiteren Beratungsformen und -orte sind neben der herkömmlichen Face-to-face-Beratung und Onlineberatung geeignet?
- Wie wäre eine Onlineberatung, die im unfreiwilligen Kontext stattfindet, umsetzbar?

Quellen

- Acklin, Claudia (2004). Vom Sprung über den Digitalen Graben. *Sozial Aktuell*, 36, (11), S. 8-11.
- Albert, Mathias; Hurrelmann, Klaus; Langness, Anja & Quenzel, Gudrun (2006). Eine pragmatische Generation unter Druck – Einführung in die Shell Jugendstudie 2006. In Shell Deutschland Holding (Hrsg.), *15. Shell Jugendstudie. Jugend 2006. Eine Pragmatische Generation unter Druck* (S. 31-45). Frankfurt/ Main: Fischer Taschenbuch Verlag.
- Arbeitskreis Online-Beratung (2003). *Rahmenempfehlungen zu Qualitätsmerkmalen der Internet-Beratung. Internet-Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und für Mitarbeiter in sozialen und pädagogischen Berufsfeldern*. Gefunden am 2. Juni 2008 unter www.kinderschutzzentren.org/pdf/internet-beratung_qualitaetsstandards.pdf.
- Arbeitskreis Online-Beratung (2005). Rahmenempfehlungen zu Qualitätsmerkmalen der Internet-Beratung. Internet-Beratung für Eltern, Kinder, Jugendliche und für Mitarbeiter in sozialen und pädagogischen Berufsfeldern. In Bernd Reiners (Hrsg.), *E-Mail-Beratung in der Jugendhilfe. Ein Handbuch für die Fortbildung. Nach dem Modell der Kinderschutzzentren* (S. 110-126). Köln: Die Kinderschutzzentren.
- Baerlocher, Martina & Schlauri, Cyrill (2000). *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern: Fachverlag Edition Soziothek.
- Bamberger, Günter G. (2005³). *Lösungsorientierte Beratung*. Weinheim: Beltz Verlag.
- Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. & Watzlawick, Paul (2003¹⁰). *Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien*. Bern: Hans Huber Verlag.
- Beck, Klaus (2007). Kommunikation im „digilogen“ Zeitalter – wie Technik Bedürfnis und Anspruch verändert. Eine Diskussion mit Klaus Beck, Rainer Esser, Frank Rosenberger und Peter Vorderer, moderiert von Henning Krumrey. In Thomas Ellerbeck & Klaus Siebenhaar (Hrsg.), *Vernetzte Welt. Veränderungen der Kommunikation durch neue Medien und Mobilfunk* (S. 95-111). Berlin: B&S Siebenhaar Verlag.
- Bernadotte Björn (2006). www.soz.päd.imnetz.com. *Chancen, Risiken und Grenzen von Internetberatung*. St. Gallen: FHS St. Gallen.

- Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen [BDP] (2001, 27. September). *Erste Qualitätszeichen für psychologische Online-Beratung vergeben*. Gefunden am 26. Mai 2008 unter <http://www.bdp-verband.de/bdp/presse/2001/prsiegel.shtml>.
- Blesch Norbert; Heider, Patricia; Schopp, Petra & Smolinski, Maik (2004). Kids-Hotline. Onlineberatung für junge Menschen. In Hans-Uwe Otto & Nadia Kutscher (Hrsg.), *Informelle Bildung Online. Perspektiven für Bildung, Jugendarbeit und Medienpädagogik* (S. 188-197). Weinheim: Juventa Verlag.
- Bonfadelli, Heinz & Meier, Werner A. (2004). Informationsgesellschaft als Herausforderung der Publizistikwissenschaft. In Heinz Bonfadelli, Martina Leonarz & Werner A. Meier (Hrsg.), *Informationsgesellschaft Schweiz. Medien, Organisationen und Öffentlichkeit im Wandel* (S. 13-39). Zürich: Seismo Verlag, Sozialwissenschaften und Gesellschaftsfragen.
- Brusa Elke; Kunz, Daniel; Solèr, Maria & Weber, Ester (2006). *Kontext- und Auftragsklärung in unterschiedlichen Arbeitsfeldern*. Unveröffentlichtes Skript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Bundesamt für Statistik [BFS] (2006). *Internetnutzung in den Haushalten der Schweiz. Ergebnisse der Erhebung 2004 und Indikatoren*. Neuchâtel: BFS. Gefunden am 15. Juli 2008 unter <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/22/publ.Document.87094.pdf>.
- Bundesamt für Statistik [BFS] (2007). *Internetnutzung in der Schweiz nach Alter*. Gefunden am 12. Juni 2008 unter http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/16/04/key/approche_globale.indicator.30106.301.html?open=5#5.
- Cassée, Kitty (2007). *Kompetenzorientierung. Eine Methodik für die Kinder- und Jugendhilfe. Ein Praxisbuch mit Grundlagen, Instrumenten und Anwendungen*. Bern: Haupt Verlag.
- Castells, Manuel (2005). *Die Internet-Galaxie. Internet, Wirtschaft und Gesellschaft* (Kössler, Reinhart, Übersetzung). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. (2001)
- Castells, Manuel (2003). *Jahrtausendwende. Teil 3 der Trilogie: Das Informationszeitalter* (Kössler, Reinhart, Übersetzung). Opladen: Leske + Budrich. (1997)

- Castells, Manuel (2002). *Die Macht der Identität. Teil 2 der Trilogie: Das Informationszeitalter* (Kössler, Reinhart, Übersetzung). Opladen: Leske + Budrich. (1996)
- Castells, Manuel (2001). *Der Aufstieg der Netzwerkgesellschaft. Teil 1 der Trilogie: Das Informationszeitalter* (Kössler, Reinhart, Übersetzung). Opladen: Leske + Budrich. (2000²)
- Engel, Frank (2004). Beratung und Neue Medien. In Frank Nestmann, Frank Engel & Ursel Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung: Bd. 1 Disziplinen und Zugänge* (S. 497-509). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Engel, Frank; Nestmann, Frank & Sickendiek, Ursel (2004). „Beratung“ – Ein Selbstverständnis in Bewegung. In Frank Nestmann, Frank Engel & Ursel Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung: Band 1 Disziplinen und Zugänge* (S. 33-44). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Erban, Tanja (ohne Datum). *Psychosoziale Problembereiche der Erziehung und Bildung. Unterlagen zum Seminar*. Gefunden am 18. Juli 2008 unter <http://www.lrz-muenchen.de/~erbanpublikationen/pdf/erbanpsychosozproblembereiche.pdf>.
- Fassler, Manfred (1997). *Was ist Kommunikation?* Paderborn: Wilhelm Fink Verlag.
- Feldhaus, Michael & Logemann, Niels (ohne Datum). *Neue Medien als neue Herausforderung für die Jugendphase*. Gefunden am 06. Juni 2008 unter http://www.uni-oldenburg.de/familiensoziologie/download/KJG_Neue_Medien.pdf.
- Fend, Helmut (2001²). *Entwicklungspsychologie des Jugendalters*. Opladen: Leske + Budrich.
- Flammer, August (2003³). *Entwicklungstheorien. Psychologische Theorien der menschlichen Entwicklung*. Bern: Hans Huber Verlag.
- Forum Beratung (Brückner, Gerd; Deubert, Waltraud; Engel, Frank; Keupp, Heiner; Kötter, Hubert; Lenz, Albert; Nestmann, Frank; Schürmann, Ingeborg & Vogt, Irmgard) (2002). Frankfurter Erklärung zur Beratung. In Frank Nestmann & Frank Engel (Hrsg.), *Die Zukunft der Beratung* (S. 335-338). Tübingen: dgvt-Verlag.

- Fuchs, Ursula (2005). *Methodik 1 „Interventionen in der Sozialarbeit“*. Unveröffentlichtes Skript: Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Gehrmann, Hans-Joachim (2007). Dokumentation zur 2. Eichstätter Fachtagung. Perspektiven für Praxis, IT-Entwicklung, Forschung und Lehre. In Bernd Halfar & Helmut Kreidenweis (Hrsg.), S. 54-60. Gefunden am 7. Juli 2008 unter www.sozialinformatik.de/Fakultaeten/SWF/sozialinformatik/f_/Dokumentation-komplett-doppelseitig.
- Gerö, Sandra (2005). Kriterien der Qualitätssicherung für Online-Beratungsangebote. *Medien und Erziehung Zeitschrift für Medienpädagogik*, 49, (5), S. 48-50.
- Gögercin, Süleyman (1999). *Jugendsozialarbeit. Eine Einführung*. Freiburg in Breisgau: Lambertus-Verlag.
- Götz, Norbert (2003). *Aufgefangen im Netz. Psychosoziale Beratung im Internet. Eine qualitative Studie mit Jugendlichen im Online-Interview*. München: Kopaed Internet Studien.
- Grawe, Klaus (2004). *Neuropsychotherapie*. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Griese, Hartmut M. (Hrsg.) (2007). *Jugendsoziologie: Bd. 7. Aktuelle Jugendforschung und klassische Jugendtheorien. Ein Modul für erziehungs- und sozialwissenschaftliche wissenschaftliche Studiengänge*. Berlin: Lit Verlag.
- Hätzold, Monique (2004). Der KiJuChat- und Jugendberatung im Internet. In Chistiane Rudloff (Hrsg.), Tagungsbericht: Sozialinformatik – Soziale Organisationen gestalten. Gefunden am 15. Juni 2008 unter http://www.sozialinformatik.de/Fakultaeten/SWF/-sozialinformatik/Mat/f_/Tagungsbericht-Oldenburg%202004.pdf.
- Hebecker, Eike (2001). *Die Netzgeneration. Jugend in der Informationsgesellschaft*. Frankfurt: Campus Verlag.
- Hughes, Rosemarie S. (2000). *Ethics and Regulations of Cybercounseling*. Gefunden am 24. Juli 2008 unter http://findarticles.com/p/articles/mi_pric/is_200003/ai_2858667614.
- Hundsatz, Andreas; Klug, Hans-Peter & Schilling, Herbert (Hrsg.) (1995). *Beratung für Jugendliche. Lebenswelten, Problemfelder, Beratungskonzepte. Bundeskonferenz für Erziehungsberatung*. Weinheim: Juventa Verlag.

- Kaenders, Detlef (2001). Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In Oliver Poseck (Hrsg.), *Sozial@rbeit Online* (S. 3-30). Neuwied: Hermann Luchterhand Verlag.
- Kelle, Bernhard & Rogers, Tommy (2004). Anonymität macht mutig. *Neue Caritas*, 105 (13), S. 22-25.
- Klein, Alexandra (2005). *Online-Beratung für alle? Themenfelder, Unterstützungsmuster und Reichweiten netzbasierter Beratung*. Gefunden am 3. Mai 2008 unter <http://www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineBeratungfueralle.pdf>.
- Klein, Alexandra (2004). Von „Digital Divide“ zu „Voice Divide“. Beratungsqualität im Internet. In Hans-Uwe Otto & Nadia Kutscher (Hrsg.), *Informelle Bildung Online. Perspektiven für Bildung, Jugendarbeit und Medienpädagogik* (S. 97-117). Weinheim: Juventa Verlag.
- Kommission für Online-Beratung der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (2006). *Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet*. Gefunden am 06. Juni 2008 unter http://www.psychologie.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/berufspolitik/d-qual-krit-inet-06.pdf.
- Kompetenzzentrum Informelle Bildung [KIB] (2003). *Qualität von Onlineberatung. Eine erste Analyse verschiedener Anbieter*. Gefunden am 02. Juni 2008 unter <http://www.kib-bielefeld.de/externelinks2005/OnlineberatungVergleich.pdf>.
- Kreidenweis, Helmut (2006). Soziale Arbeit in der Informationsgesellschaft. In Susanne Dungs, Uwe Gerber, Heinz Schmidt & Renate Zitt (Hrsg.), *Soziale Arbeit und Ethik im 21. Jahrhundert. Ein Handbuch* (S. 255-266). Leipzig: Evangelische Verlagsanstalt.
- Krotz, Friedrich (2007). *Mediatisierung: Fallstudien zum Wandel von Kommunikation*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kruse, Otto (1995⁴). *Keine Angst vor dem leeren Blatt*. Frankfurt: Campus.
- Kunz, Daniel (2006). *Modulführer. Modul 102 Beratung und Intervention*. Unveröffentlichtes Skript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.

- Künzler, Matthias (2004). Informationsgesellschaft Schweiz: Das Leitbild des Bundes. In Heinz Bonfadelli, Martina Leonarz & Werner A. Meier (Hrsg.), *Informationsgesellschaft Schweiz. Medien, Organisationen und Öffentlichkeit im Wandel* (S. 61-92). Zürich: Seismo Verlag, Sozialwissenschaften und Gesellschaftsfragen.
- Lang, Josef (2001). *Gut beraten im Internet? Psychologische Onlineberatung heute*. Gefunden am 2. Juni 2008 unter <http://onlineberatung.com/gut%20beraten.pdf>.
- Lang, Josef (2005). *Was passiert bei Onlineberatung? Ein modernes Medium näher betrachtet*. Referat gefunden am 2. Juni 2008 unter http://onlineberatungen.com/Was%20passiert_Stuttgart05.pdf.
- Metzger, Marius (ohne Datum). *Modul 347 Jugend. Annäherung an die Lebensphase Jugend*. Unveröffentlichtes Skript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Mietzel, Gerd (2002⁴). *Wege in die Entwicklungspsychologie. Kindheit und Jugend*. Weinheim: Verlagsgruppe Beltz, Psychologie Verlagsunion.
- Misoch, Sabina (2006). *Online-Kommunikation*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Poseck, Oliver (2001). Zu Risiken und Nebenwirkungen...Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In Oliver Poseck (Hrsg.), *Sozial@arbeit Online* (S. 70-102). Neuwied: Hermann Luchterhand Verlag.
- Reiners, Bernd (2005). *E-Mail-Beratung in der Jugendhilfe. Ein Handbuch für die Fortbildung. Nach dem Modell der Kinderschutz-Zentren*. Köln: Die Kinderschutz-Zentren.
- Reutlinger, Christina (2004). Beratung für Jugendliche. In Frank Engel, Frank Nestmann & Ursel Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Bd. 1 Disziplinen und Zugänge* (S. 269-279). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Risau, Petra & Wimmer, Andreas (2007). Das Netz fängt auf. Online-Beratung für Jugendliche. *Thema Jugend*, 1, S. 17-19. Gefunden am 26. Juni 2008 unter <http://www.thema-jugend.de/downloads.html>.

- Rosenberger, Frank (2007). Kommunikation im „digilogen“ Zeitalter – wie Technik Bedürfnis und Anspruch verändert. Eine Diskussion mit Klaus Beck, Rainer Esser, Frank Rosenberger und Peter Vorderer, moderiert von Henning Krumrey. In Thomas Ellerbeck & Klaus Siebenhaar (Hrsg.), *Vernetzte Welt. Veränderungen der Kommunikation durch neue Medien und Mobilfunk* (S. 95-111). Berlin: B&S Siebenhaar Verlag.
- Schäfers, Bernhard & Scherr, Albert (2005⁸). *Jugendsoziologie. Einführung in Grundlagen und Theorien. Lehrbuch*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schulz von Thun, Friedrich (2006⁴³). *Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Schweitzer, Jochen & von Schlippe, Arist (2003⁹). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Solèr, Maria (2005). *Handlungstheorie – Merkmale professionellen Handelns*. Unveröffentlichtes Skript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Spanhel, Dieter (2002). *Medienkompetenz als Schlüsselbegriff der Medienpädagogik?* Gefunden am 20. Juli 2008 unter http://www.mediaculture-online.de/fileadmin/bibliothek/spanhel_medienkompetenz/spanhel_medienkompetenz.pdf.
- Stimmer, Franz (2000⁴). *Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit*. Wien: Oldenbourg Wissenschaftsverlag.
- Thiersch, Hans (2004). Beratung in der Sozialen Arbeit, so wie sie zurzeit organisiert ist und praktiziert wird. In Frank Engel, Frank Nestmann & Ursel Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Bd. 1 Disziplinen und Zugänge* (S. 120-123). Tübingen: dgvt-Verlag.
- Vogelsang, Waldemar (2004). Jugendliche und Medien: (k)ein Spannungsverhältnis? In Hans-Uwe Otto & Nadia Kutscher (Hrsg.), *Informelle Bildung Online. Perspektiven für Bildung, Jugendarbeit und Medienpädagogik* (S. 137-155). Weinheim: Juventa Verlag.
- Von der Haar, Elke (2004). *Jugendberatung. Leitfaden für die Praxis in der Jugendarbeit, Ausbildung und Schule*. München: Luchterhand Fachverlag.

Vossler, Andreas (2005). Das Jahrhundert der Beratung. Entwicklung und gesellschaftliche Bedeutung von Beratungsangeboten. *Medien und Erziehung Zeitschrift für Medienpädagogik*, 49, (5), S. 9-14.

Weber, Esther (2005²). *Beratungsmethodik in der Sozialarbeit. Das Unterrichtskonzept der Beratungsmethodik an der Hochschule für Soziale Arbeit Luzern*. Luzern: Interact, Verlag für Soziales und Kulturelles.

Zehetner, Bettina (2007). Feminismus im Cyberspace: Frauenspezifische Online-Beratung – Qualitätskriterien und Herausforderungen. *E-Beratungsjournal*, 3, (2), Artikel 9. Gefunden am 09. Juli 2008 unter http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/zehetner.pdf.

Zimmermann, Birgit Lisa (2004). *Jugendberatung im Internet – was geht und was geht nicht im „Net“? Eine Analyse der verschiedenen Internetberatungsmöglichkeiten und -modelle anhand konkreter Beispiele*. Norderstedt: Books on Demand.

Titelbildnachweis:

Weins, Thomas (2008). Privater Fotograf. Foto entstanden am 5. August 2008 in Luzern.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Entwicklungsaufgaben zwischen 13 und 20 Jahren.....	29
Abbildung 2:	Netspeaking.....	49
Abbildung 3:	Sender-Empfänger-Struktur.....	52
Abbildung 4:	Phasenmodell.....	59
Abbildung 5:	Argumentarium Face-to-face-Beratung – Onlinebera- tung für Jugendliche.....	67
Abbildung 6:	Funktionen und Aufgaben sozialarbeiterischer Beratung.....	68

Anhang

Kriterienkatalog der sozialarbeiterischen Onlineberatung für Jugendliche

Der folgende Kriterienkatalog enthält ausschliesslich Kriterien. Begründungen für das jeweilige Kriterium und weitere Ausführungen sind im Kapitel 6 zu finden.

Kriterien zu den Rahmenbedingungen

Transparenz:

- Es ist erkennbar, dass sich das Angebot an Jugendliche richtet.
- Auf der Homepage ist ersichtlich, welche Institution die Onlineberatung anbietet.
- Die Beratenden stellen sich vor.
- Der Auftrag der Beratungsstelle ist bekannt.
- Die Angebote sind miteinander vernetzt und führen entsprechende Links auf der Homepage auf.

Die Anbietenden...

- ...machen mögliche Themen, die Ziele, den Ablauf und die Vertraulichkeit der Beratung auf der Website transparent.
- ...stellen fiktive Fragen und Antworten als Beispiele auf die Homepage.
- ...informieren über Datenschutz und -sicherheit und Grenzen der Onlineberatung.
- ...machen Regeln transparent.
- ...verfassen die Informationen in einer jugendgerechten Sprache und stellen sie auf eine Weise dar, die Jugendliche anspricht.
- ...führen vertrauenswürdige Links zu jugendspezifischen Themen auf, deren Inhalte von den jeweiligen Anbietenden qualitativ gut aufbereitet sind.

Persönliche und personelle Ressourcen:

Onlineberatende...

- ...verfügen neben beraterischen Kompetenzen über Medien- und Internetkompetenz.
- ...wissen um die Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation.
- ...verfügen über Kenntnisse bezüglich den jugendspezifischen Entwicklungsaufgaben, Bedürfnissen und Kompetenzen.
- ...sollten eine Beratungsausbildung, beispielsweise in Sozialer Arbeit oder Psychologie, absolviert haben. (Götz, 2003, S. 23)

- Wenn bei einer Onlineberatungsstelle auch ehrenamtliche Mitarbeitende tätig sind, sind diese zu schulen. Sie müssen, wenn nötig, eine Fachperson beiziehen können. (Götz, 2003, S. 23)
- Das Onlineberatungsteam ist multidisziplinär zusammengesetzt.
- Das Team ist mit weiteren Fachpersonen von anderen Angeboten vernetzt.

Adressaten- und Adressatinnenorientierung:

- Onlineberatung ist lebensweltorientiert, behandelt relevante jugendspezifische Themenfelder (Hätzold, 2004, S. 17; Klein, 2005, S. 9) und orientiert sich an den Bedürfnissen, Entwicklungsaufgaben und Kompetenzen Jugendlicher.
- Bei der Auswahl von Themen für themenzentrierte Foren ist besonders auf jugendspezifische Entwicklungsaufgaben zu achten.
- Onlineberatungsangebote bieten ein Feedbackforum an (Klein, 2004, S. 108-109) und platzieren dieses gut sichtbar auf der Homepage.

Heterogene Angebotsstruktur:

Onlineberatende...

- ...bieten die verschiedenen Beratungsformen Einzel- und Gruppenchat, webmailbasierte Einzelberatung und Foren an.
- ...berücksichtigen Ungleichheiten bei der Zielgruppe, die auch in der Nutzung der Beratungsformen ersichtlich werden.

Datenschutz:

Onlineberatende...

- ...halten dieselben Datenschutzbestimmungen ein wie bei der Face-to-face-Beratung.
- ...stellen sicher, dass unbefugte Personen keinen Zugang zu den Inhalten der Beratung haben.
- ...bieten webmailbasierte Einzelberatungen an (Blesch et al., 2004, S. 189) und verschlüsseln auch Chatinhalte webbasiert.
- ...speichern personenbezogene Daten nicht auf der Festplatte des Computers.
- ...gewährleisten die Anonymität der Klientel.

Benutzer- und Benutzerinnenfreundlichkeit:

Die Anbietenden...

- ...achten bei der Website auf eine übersichtliche, gut strukturierte Gestaltung und verwenden eine verständliche und jugendgerechte Sprache.
- ...gestalten die Homepage „barrierefrei“. (Kommission für Onlineberatung, 2006, S. 4)

Organisation und Niederschwelligkeit versus Verbindlichkeit:

- Onlineberatungsangebote verbinden sich mit örtlichen Beratungsstellen und vernetzen sich regional (Arbeitskreis Online-Beratung, 2005, S. 122). Es ist sehr geeignet, wenn sie zudem gleichzeitig Face-to-face-Beratungen anbieten, also in örtliche Beratungsstellen eingebunden sind.
- Onlineberatung nimmt verschiedene Funktionen ein. So kann sie einerseits als ersten Kontakt und für Vorinformationen im Sinne einer Überbrückung zur klassischen Beratung genützt werden. Andererseits kann sie als vollständige Beratung in Anspruch genommen werden. Ob die Beratung auf die eine oder andere Weise stattfindet, entscheidet der Klient/die Klientin – je nach dem, welche Art er/sie für sich geeignet empfindet. (Blesch et al., 2004, S. 190)
- Es ist eine Registrierung notwendig, in der User/innen einen Nickname und die Postleitzahl des Wohnortes angeben. Bei dieser Vorgehensweise ist eine Vernetzung mit Angeboten anderer Regionen und – falls vorhanden – mit schweizweiten Angeboten notwendig. Auch überregionale Zentralen von Organisationen sind geeignet, von wo aus die Anfragen in die Regionen weitergeleitet werden können. (Arbeitskreis Online-Beratung, 2005, S. 120) Bei der Registrierung sollten auch Alter und Geschlecht angegeben werden müssen. Die Gründe für diese Abläufe und Registrierung sind den Usern/Userinnen transparent zu machen. Bei der Registrierung sind nur so viele Angaben wie nötig zu verlangen. Dadurch bleiben die in der Onlineberatung notwendige Anonymität und Niederschwelligkeit möglichst erhalten.

Kriterien zur Beratung*Lösungs- und Ressourcenorientierung, humanistisches Menschenbild:*

- Beratende achten beim Verfassen eines Textes besonders darauf, dass die beraterischen Grundhaltungen und Methoden für die Klientel spürbar sind.
- Gemäss den drei Basisvariablen von Carl Rogers begegnen Beratende der Klientel empathisch, kongruent und akzeptierend. In der Onlineberatung ist es wie in der Face-to-face-Beratung wichtig, dem Klienten/der Klientin wertschätzend und respektvoll zu begegnen und die Person als Individuum zu behandeln. Deshalb beantworten sie Fragen nicht standardisiert.
- Eine kurze Problemanalyse zur Wertschätzung und Akzeptanz der Klientel und ihrer schwierigen Situation ist wichtig. Danach wird aber der Fokus hin zur Lösung gelegt. Im Zentrum des lösungsorientierten Ansatzes stehen Ressourcen, Kompetenzen und die Lösung und nicht das Problem (Bamberger, 2005, S. 17).

- Die Klientel ist Expertin für ihre Situation. Es geht um die Schaffung von Möglichkeiten und Wiederherstellung der Handlungsfähigkeit.

Kontext und Grenzen der Onlineberatung:

Beratende...

- ...müssen sich bewusst sein, in welchem Kontext beziehungsweise welchen Kontexten die Beratung stattfindet.
- ...erkennen Grenzen der Onlineberatung. Diese machen sie ihrer Klientel transparent und bieten eine Face-to-face-Beratung an oder verweisen sie mit ihrem Einverständnis an eine andere Stelle weiter (Zehetner, 2007, S. 11).
- Es ist sinnvoll, die IP-Adresse des Computers des Users/der Userin zu speichern, damit bei Suizidalität entsprechende Massnahmen ergriffen werden können (KIB, 2003, S. 8). Dies machen Beratende den Usern/Userinnen vorgängig auf der Homepage transparent.

Beratungsprozess:

- Falls es in einer Onlineberatung nicht um eine einmalige Beantwortung einer Frage geht, sondern ein Beratungsprozess entstanden ist, ist sichergestellt, dass in diesem Prozess derselbe Berater/dieselbe Beraterin den Klienten/die Klientin berät (Arbeitskreis Onlineberatung, 2005, S. 123).
- Für prozesshafte Beratungen eignen sich webmailbasierte Einzelberatungen und Einzelchats.

Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation:

Beratende...

- ...benützen in Beratungen Emoticons, Aktions- und Soundwörter.
- ...wählen die Worte sorgfältig.
- ...handhaben konfrontative Interventionen vorsichtig.
- ...verfassen den Text in einer jugendgerechten Sprache.

Besonders zu beachtende Punkte bei den verschiedenen Onlineberatungsformen:

Bei webmailbasierter Einzelberatung...

- ...achten Beratende darauf, dass sie Anfragen möglichst rasch beantworten und die allgemein festgelegte Zeitspanne der Beantwortung auf der Homepage transparent machen. Eine Zeitdauer von drei bis fünf Tagen ist angemessen.
- ...führen Beratende eine Warteliste, welche User/innen auf der Website einsehen können. Die Nutzenden erhalten bei einer Anfrage in einer automatisierten Nachricht eine Num-

mer, die auf der Warteliste aufgeführt ist und werden informiert, wie viele Anfragen circa innerhalb eines Tages beantwortet werden können.

- ...machen Beratende Gebrauch von Fragen der Veränderung, die den lösungsorientierten Fragen angehören.

Bei Gruppenchats...

- ...sind Beratende anwesend, welche eine moderierende Rolle einnehmen.
- ...ist die Anzahl auf höchstens zwölf Teilnehmende beschränkt.
- ...bieten Beratende die Möglichkeit an, dass ein User/eine Userin jederzeit in einen Einzelchat wechseln kann.

Bei Einzelchats...

- ...bei denen nicht von einem Gruppenchat hinübergegangen wird, vereinbaren User/innen mit Beratenden vorgängig Termine (Arbeitskreis Online-Beratung, 2005, S. 116).

Bei Diskussionsforen...

- ...sind die Themen inhaltlich geordnet und durch eine Moderation begleitet. (Götz, 2003, S. 16).
- ...achten Beratende darauf, dass diese durch Regeln strukturiert sind. Die moderierende Person hat die Aufgabe, dass diese Regeln von den Usern/Userinnen eingehalten werden. Auch sollte sie die Beiträge in den Foren beobachten. Kommt es zu kritischen Inhalten, interveniert die moderierende Person. (Götz, 2003, S. 16)
- ...ist zu beachten, dass diese durch die moderierende Person so gestaltet werden, dass sie versucht, die User/innen dazu zu bewegen, ihre Beiträge wohlwollend zu formulieren.

Umgang mit Fakes:

- Die Beratenden beantworten jede Anfrage akkurat, losgelöst davon, ob sie die Anfrage als Fake einschätzen oder nicht.

Fallbesprechungen und interdisziplinärer Austausch:

- Nicht nur bei Face-to-face-Beratungen, sondern auch bei Onlineberatungen sind Fallbesprechungen durchzuführen.
- Onlineberatende aus verschiedenen Disziplinen treffen sich regelmässig, um sich auszutauschen und die Besonderheiten der Onlineberatung miteinander zu reflektieren (Gerö, 2005, S. 50).