

## **GUT AUFGEHOBEN? VIRTUELLE WISSENSNETZE**

Das Internet mit seinen niedrigen Zugangsbarrieren, den vielfältigen Kommunikationsmodi und der relativen Anonymität bietet sich als Medium zur professionellen Beratung ebenso an wie für Selbsthilfegruppen. Welche Erfahrungen haben Praktiker in der Beratung von Hilfesuchenden machen können, welche Informationen und Ratschläge lassen sich über das Netz transportieren? Aber auch zu unproblematischeren Themen entwickeln sich Gemeinschaften, Wissensbörsen und Ratschläge-Foren. Hier stehen Expertenportale mit anscheinend vertrauenswürdigen Wissen gleichberechtigt neben Laienwissen.



## ONLINE-BERATUNG IM NETZ HILFE ODER SCHARLATANERIE?

PETRA RISAU UND MARTIN SCHUMACHER

Das Angebot an Online-Beratung ist heute kaum mehr zu überschauen; zahlreich sind die Themen und Anbieter: Von der Beratung in Rechts- und Bildungsfragen, bei Finanzen, über eine »esoterische Lebensberatung nach Zigeunerart durch Online-Kartenlegen« bis hin zur psychosozialen, gesundheitlichen und medizinischen Beratung wird praktisch alles angeboten, wofür es (tatsächlichen oder erhofften) Bedarf gibt.

Gemessen an den Möglichkeiten des Mediums erweisen sich viele der Angebote aber als enttäuschend: Die Seriosität und Qualifikation der Anbieter ist oft zweifelhaft und intransparent dargestellt. So beschränken sich die angepriesenen Online-Beratungen häufig auf stereotype und mitunter banale Informationen und FAQs, also Frage-Antwort-Kataloge; die persönliche Online-Beratung findet oft nur per E-Mail unter mangelnder Einhaltung von Datensicherheitsstandards oder in Foren statt. Die technischen Möglichkeiten des Internet werden bisher im Hinblick auf die Durchführung diskreter Einzelchats nach Terminvereinbarung leider nur unzureichend genutzt. Nur sehr wenige Chats verfügen über Ausstattungen wie virtuelle Sprechzimmer, die die notwendige Diskretion für ein Einzelgespräch bieten, wie sie bspw. für die psycho-soziale Beratung erforderlich ist.

Viele Online-Beratungen werden derzeit durch psychologische, soziale oder gesundheitliche Experten und Institutionen angeboten. Angesichts der hohen Internet-Nutzung und seines Wachstums, insbesondere unter Jugendlichen, sehen sich viele Beratungseinrichtungen, deren Träger und Verbände aufgefordert, die Möglichkeiten des Internet zur Beratung, Betreuung und Nachsorge ihrer Klientel zu nutzen.

Allein unter den 14- bis 19-Jährigen haben 86 Prozent einen Internet-Anschluss [1]. Dies wird unterstützt durch die hohe Akzeptanz der E-Mail. Allein im Jahre 2004 wurden in Deutschland über 160 Milliarden (160.000.000.000) E-Mails versendet, damit ist der Internet-Dienst auf Platz 1. Auf Grund dieser Entwicklung sieht sich die Beratungslandschaft in der Bundesrepublik Deutschland mit dem Einzug der Neuen Medien auch neuen Herausforderungen gegenübergestellt.

Mittlerweile gibt es zahlreiche Websites und Portale für psychosoziale Probleme, Störungen und Konflikte im Internet. Neben etablierten Beratungs- und Informationsportalen wie das-beratungsnetz.de [2], kids-hotline [3] und die Chatseelsorge [4] gibt es weitere Projekte und Angebote, vor allem im Bereich der Jugend- und Erziehungssowie Schwangerenberatung.

Das derzeit größte psycho-soziale Beratungsportal im deutschsprachigen Raum ist das-beratungsnetz.de. Über 150 gemeinnützige Beratungseinrichtungen mit über 400 qualifizierten Berater(inne)n bieten auf dieser Plattform via Chat und E-Mail ihre Beratungsleistung an. Das Portal bietet beiden Seiten eine sichere (SSL-verschlüsselte), stabile sowie unabhängige Plattform. Ebenso hat sich der Bereich der Selbsthilfe durch Organisationen und Initiativen im Netz etabliert und wird stark nachgefragt, bspw. die Angst-Hilfe e.V. [5]. Auch psychologische Einzelpraxen und Freiberufler(innen) sehen verstärkt die Vorzüge der Online-Beratung und nutzen diese für ihre Arbeit, z.B. der Schweizer Psychotherapeut Dr. Josef Lang, der über mehrjährige Erfahrungen in der Online-Paarberatung verfügt [6].

Vereinzelt wird Online-Beratung auch bereits von Behörden im Rahmen des sich entwickelnden E-Governments genutzt. So gehen bspw. öffentliche Verwaltungen dazu über, Antragsformulare auch online anzubieten. Diese können direkt von den Bürger(inne)n am Bildschirm ausgefüllt, elektronisch signiert und abgesandt werden (z.B. [7]).

Online-Beratungen, die von den Wohlfahrtsverbänden, Kirchen, öffentlich-rechtlichen Trägern (wie die BZgA) oder unabhängigen Institutionen wie Pro Familia betrieben werden sowie solche von Selbsthilfeorganisationen, sind für Ratsuchende in der Regel kostenfrei; (Online-) Spenden gleichwohl oft willkommen. Dies ist auch ein Gebot der Niedrigschwelligkeit, da solche Beratungen meist anonym bzw. mit Pseudonym-Schutz (Nickname) und minimaler Datenerhebung angeboten werden müssen, um die Zielgruppen überhaupt erreichen zu können. Andere kostenfreie, d.h. in Mitgliederbeiträgen enthaltene Online-Beratungsangebote, werden für eingrenzbare Gruppen (z.B. Mitglieder/Kunden von Kranken- und anderen Versicherungen, Gewerkschaften) angeboten. Diese Beratungen können nicht anonym offeriert werden, da eine Legitimitätsprüfung vorgeschaltet sein muss. Freiberufler(innen) und kommerzielle Onlineberater(innen) bieten gelegentlich kostenfreie Erstberatungen an, verlangen dann aber benötigte Angaben zur Abwicklung von Honorar- oder Gebühreneinzug. Sie kalkulieren ihre Honorare für Online-Beratung zumeist auf Basis der »Face-to-Face«-Beratung.

Die Frage, ob neben (psychologischer) Beratung auch internetbasierte Psychotherapie denkbar und möglich erscheint, ist umstritten.

Der Bereich E-Therapie ist in Deutschland noch wenig erforscht. Fraglich ist, ob das Versprechen einer Online-Therapie überhaupt seriös sein kann, gilt es doch zu bedenken, dass die Behandlung spezifischer Störungen eine klare Störungsdiagnostik und fundiertes Fachwissen voraussetzt. In den USA ist dagegen die E-Therapie (Psychotherapie übers Internet) oder Telepsychiatrie keine Seltenheit mehr (vgl. Hsiung 2002). Die Entwicklung und Forschung geht aber auch in Deutschland stetig voran, so gibt es mittlerweile Erfahrungen über die effektive Nutzung von Chat-Gruppen bei der psychiatrischen Nachsorge (vgl. Wangemann/Goldkammer 2004).

## Was heißt eigentlich »online beraten«?

Beratung im Internet bedeutet, formelle Situationen herzustellen, in der sich eine Beziehung zwischen Ratsuchendem und (professionellem oder ehrenamtlichem) Berater aufbaut und die Möglichkeit besteht, gemeinsam Problemsituation und Lösungsvarianten zu erkunden. Der Begriff Online-Beratung umfasst dabei alle technisch vermittelten Interaktionen zwischen Ratsuchenden und Beratenden, die über Internet-Dienste wie E-Mail, IRC oder WWW realisiert werden. Davon abzugrenzen sind die reine internetbasierte Informationsbeschaffung, »virtuelle Assistenten« (Textprogramme oder Avatare – auch das legendäre, von Joseph Weizenbaum entwickelte »Eliza«-Programm, das einen Gesprächspsychotherapeuten simulieren sollte, wird natürlich nicht zu internetbasierter Beratung gezählt), die die Navigation durch Internetseiten unterstützen sollen sowie Diskussions- und Selbsthilfegruppen in Newsgroups oder Foren ohne qualifizierte Betreuung.

### Vorläufer und Anfänge von Online-Beratung

Erste Alternativen zur »klassischen« Face-to-Face (f2f)-Beratung lassen sich mit seelsorgerischen Briefwechseln des Apostel Paulus bereits bis zum Beginn der christlichen Zeitrechnung zurückverfolgen – besondere Bedeutung hatte die Briefseelsorge auch während des 1. und 2. Weltkriegs. Ihrer anachronistischen Wirkung zum Trotz wird die Briefseelsorge bis heute von einer Reihe kirchlicher Institutionen angeboten [8].

Anfang der 1950er Jahre erlangte ein neues Medium in Seelsorge und Beratung Bedeutung: das Telefon. So gab der Baptistenpfarrer einer Londoner Innenstadtgemeinde, West, Anfang 1953 in der *Times* die Anzeige auf: »Before you commit suicide, ring me up. Telephone Mansion House 9000«. (Bevor Sie Selbstmord begehen, rufen Sie mich an.) Diese Begebenheit wird als die Geburtsstunde der Telefonseelsorge angesehen. 1956

etablierte sich die Telefonseelsorge in (West-)Deutschland. Nachdem in Berlin eine erste Telefonnummer für »Ärztliche Lebensmüdenbetreuung« freigeschaltet worden war, folgten rasch zahlreiche kirchliche Stellen, die das Netz sukzessive enger knüpften. In der DDR war Telefonseelsorge wegen der marginalisierten Stellung der Kirchen und der geringen Telefondichte lange Zeit kein Thema. Erst 1986 wurde eine Telefonseelsorge-Stelle in Dresden ins Leben gerufen.

Erste Ansätze von Beratung, die man als »Online-Beratung« bezeichnen kann, tauchten ab 1983 im System BTX (1995 in T-Online aufgegangen) auf. Wegen der restriktiven Vorschriften und hohen Hardwarepreise des damaligen Monopolisten Deutsche Bundespost setzte sich die Technologie nicht durch – BTX-Beratung blieb dementsprechend ein Randthema. In den 1980er Jahren begannen Berater(innen) und Seelsorger(innen), auch die damals aufkommenden Netze wie das Usenet, FidoNet oder MausNet zu entdecken. In dieser Phase war Online-Beratung jedoch sowohl für Ratsuchende wie für Beratende noch einer kleinen Gruppe von Spezialisten vorbehalten. Die Einführung des Webbrowsers, rapide Preissenkungen für PCs und Modems sowie die Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes führten ab Mitte der 1990er Jahre dazu, dass Internet-Nutzung für breite Bevölkerungsschichten erreichbar und erschwinglich wurde. Damit wurde auch das Thema Online-Beratung zu einer wichtigen Facette der Neuen Medien.

### Online-Beratungsarten

Drei Arten der internetgestützten Beratung lassen sich unterscheiden:

1. E-Mail-Beratung: Sie ist die mit Abstand häufigste Form der Online-Beratung (zu der auch die SMS-Beratung gezählt werden kann). Schon das Schreiben an sich kann dabei den ersten Schritt zur Problemlösung darstellen, indem der Ratsuchende sich aktiviert und durch das zielgerichtete Formulieren eine Fokussierung seines Anliegens vornimmt. Ratsuchende haben jedoch keinen Einblick, wann ihre E-Mail vom Empfänger gelesen wird und müssen sich bis zur Antwort immer etwas gedulden. Insofern ist die E-Mail-Beratung besonders für komplexere Fragestellungen geeignet, für deren Beantwortung kein übermäßiger Zeitdruck besteht. Bei akuten Problemen (z.B. bei andrängenden Suizidgedanken) ist die E-Mail indes denkbar ungeeignet.

2. Chat-Beratung: Hier wird die Kommunikation nahezu in Echtzeit vollzogen. Je nach Thema und Zielgruppe ist die Chat-Beratung vielseitig einsetzbar: Im Gruppenchat z.B. als allgemeines, niedrigschwelliges Informationsangebot, in Chatrooms für spezielle Klientengruppen als virtuelle Selbsthilfegruppe zum Erfahrungsaustausch oder zur Nachsorge. Eine vertrauliche Einzelberatung kann durchgeführt werden, wenn sich



Beratende und Ratsuchende in separate Chatrooms zurückziehen. Die rein textbasierte Chat-Kommunikation kann durch Video, Whiteboard oder Co-Browsing ergänzt und sinnlich bereichert werden.

3. Foren-Beratung: Die Beratung auf den »schwarzen Brettern« des Internet ist insbesondere für Themen mit breiter Zielgruppe geeignet. So können beispielsweise in Computerforen Fragen von Hardwarebedienung und Programmierung erörtert werden, Verbraucherforen dienen als Plattform für Produkt- und Dienstleistungsvergleich und in medizinischen Foren können sich Patienten und Betroffene austauschen. Forenberatung kann dabei sowohl als Hilfe zur Selbsthilfe durch Betroffene und Interessierte untereinander erfolgen als auch durch mitschreibende Experten.

### **Motive für Online-Beratung**

Die Gründe für die rasche Popularisierung der Online-Beratung werden nachvollziehbar, wenn man sich die vielfältigen Szenarien vor Augen hält, in denen die Online-Beratung dem Gang in eine Einrichtung überlegen ist.

Die Hauptzielgruppen von Online-Beratung sind Jugendliche und junge Erwachsene; zum einen, weil diese Altersgruppe generell die stärkste Internet-Affinität hat, zum anderen, weil Online-Beratung anonym und besonders niedrigschwellig wahrgenommen werden kann. Speziell in der psycho-sozialen Beratung kann die räumliche Distanz zum/zur Berater(in) eine zentrale Rolle spielen. Manche Ratsuchende können ihr Problem überhaupt erst dann artikulieren, wenn sie allein sind und sich unbeobachtet wissen (psychischer Schutz). Im Gegensatz zur Face-to-Face-Beratung ist es leichter, die Intensität des Kontakts zu regulieren; sei es, indem man die Zeitpunkte des Lesens und ggf. Beantwortens einer E-Mail selbst bestimmt; sei es, indem man in der Chatberatung einfach die Chatkonsole schließen kann, wenn einem »alles zu viel« wird. Positive Erfahrungen machen Beratungseinrichtungen bei Menschen, die unter schweren seelischen Belastungen leiden, wie suizidaler Neigung, selbstverletzendem Verhalten, sexuellem Missbrauch oder Ess-Störungen. Im Chat und per E-Mail können sie dazu ermutigt werden, ihre Scham zu überwinden und eine reguläre Beratungsstelle aufzusuchen. Von Online-Beratung profitieren des Weiteren Menschen, deren Mobilität es nicht zulässt, eine Beratungsstelle aufzusuchen. Diese Gruppe umfasst sowohl Menschen, die strukturell schlecht angebunden sind und keine geeigneten Verkehrsmittel zum Aufsuchen einer Beratungsstelle zur Verfügung haben, als auch solche, die auf Grund einer Krankheit oder Behinderung ihr Wohnumfeld nicht bzw. nur unter nicht zumutbaren Umständen verlassen können. Besondere Relevanz hat Online-Beratung auch für Men-

schen, die auf Grund familiärer, beruflicher oder anderer Verpflichtungen keine Zeit haben, sich nach Öffnungszeiten und Sprechstunden zu richten. Ob berufstätige Eltern, pflegende Angehörige, Freiberufler in der Gründungsphase oder Manager mit 16-Stunden-Arbeitstag – E-Mail-postfächer für Beratungsanfragen sind 24 Stunden am Tag geöffnet und die Antworten »gedulden« sich, bis man Zeit zum Abrufen hat – egal zu welcher Uhrzeit. Ähnliches gilt für sehr seltene Fragestellungen, für die es nur eine geringe Zahl qualifizierter Berater(innen) gibt: Wenn beispielsweise der nächstgelegene Experte für kartilaginäre Exostosen am Bodensee arbeitet, ist es für die Ratsuchende aus Kiel ungleich effizienter, die Befunde zur Begutachtung per E-Mail zu erörtern, als eine lange Autofahrt zu unternehmen. Des Weiteren bietet die Online-Beratung Vorzüge für im Ausland lebende Menschen, die über Probleme oder sehr intime Dinge in ihrer Muttersprache kommunizieren möchten. Ebenso können es Gehörlose sein, in deren gewählter Beratungsstelle niemand die Gebärdensprache beherrscht. Schließlich kommt Online-Beratung für solche Menschen in Betracht, die prinzipiell lieber schreiben als reden, die generell viel Zeit im Internet verbringen oder die den Aufwand von Terminvereinbarung und persönlichem Aufsuchen eines Beraters scheuen, weil sie z.B. nur eine einfache, klar umrissene Frage haben.

## Qualitätsstandards in der Online-Beratung

Da Online-Beratung ein junges Beratungsfeld ist, gibt es bislang noch keine dazugehörige Theorie. Erste Empfehlungen zur Qualität von Internet-Beratung liegen bereits von der LAG Freie Wohlfahrtspflege NRW und der AG Online-Beratung [9] vor, ebenso hat der Berufsverband deutscher Psychologen (BDP, 2001) ein Online-Qualitätszeichen eingeführt, dass das Auffinden qualitativ hochwertiger Beratung erleichtern soll. Ausreichend sind diese Ansätze allerdings nicht. Hier müssen weitere vielfältige Erfahrungen im Bereich der Online-Beratung gemacht und vertieft sowie wissenschaftlich begleitet und im Hinblick auf Effizienz untersucht werden. Neben den fachlichen Standards ist es erforderlich, technische Standards zu etablieren. Datensicherheit ist heutzutage ein wichtiges Kriterium für die Online-Beratung. Ebenso wie der Klientenschutz innerhalb der Einrichtung bereits gewahrt wird, müssen diese Grundsätze auf die Beratung im Internet übertragen werden. Mittlerweile ist bekannt, dass das Versenden einer E-Mail nach Datenschutz-Richtlinien ein ungenügender Schutz vor Fremdzugriff ist, vergleichbar mit dem Versenden einer Postkarte. Um die Schwachstellen und Risiken in der Online-Beratung zu erkennen, ist jedoch Fachwissen und Qualifi-



zierung erforderlich. Nur so kann sichergestellt werden, dass die psychosoziale Beratung übers Internet auf einem professionellen Niveau stattfindet. Der Einsatz einer sicheren, webbasierten, auf die Beratungsprozesse hin optimierten Software, wie bspw. die Systemlösung *beranet.de*, ist somit für eine erfolgreiche und sichere Online-Beratung unabdingbar (vgl. Risau, 2004).

Die Kommunikation über das Internet stellt darüber hinaus besondere Anforderungen an die Berater(innen): Sie müssen neben der eigentlichen Fachkompetenz auch über entsprechende Medienkompetenz und Internet-Erfahrung verfügen. Hierzu gehört u.a. das Wissen um die Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation (CvK), das Nutzerverhalten der Nutzer(innen), die Zielgruppen und Erfahrungswerte der Online-Beratung. Der Kontakt über das Netz verläuft hier gravierend anders als bei der Face-to-Face-Beratung, ist z.B. unmittelbarer. Alle uns vertrauten Kanäle zur Kommunikation, wie das Sehen und Hören, aber auch Riechen und Fühlen fallen hier weg. Die genaue Beobachtung der schriftlich vermittelten Information des Ratsuchenden ist deshalb sehr wesentlich. Hierzu zählen u.a. Schreibstil, Ausdrucksvermögen, Verwendung von Akronymen und Emoticons (z.B. Smileys) sowie häufige Tipp- und Rechtschreibfehler. Mitunter kann auch der gewählte Nickname des Klienten etwas über die Person und seine Stimmungslage aussagen, bspw. »fearful«, »angeldust« oder »ichhassemeinleben«. Dabei verläuft die Kommunikation über das Internet keinesfalls emotionsfrei. Ganz im Gegenteil: Es hat sich teilweise schon eine eigene (Chat)-Sprache entwickelt, die mit Hilfe von Emoticons (Emotion + Icon) sowie durch Kombinationen von Buchstaben mit Akronymen und Symbolen, etwa »\*gg\*« für »great grin« (großes Grinsen oder Doppel-Grinsen) Gefühle und Stimmungen auszudrücken vermag. Damit in relativ kurzer Zeit viel »gesagt« werden kann, wird durch bewusst gewählte Abkürzungen, wie »re« für zurück und »mom« für Moment der relativ schnellen Kommunikation im Chat Rechnung getragen. Berater(innen) müssen also auch mit dieser neuen Form von Sprache, den Grundbegriffen und den Funktionalitäten ihrer Online-Beratungsinstrumente gut vertraut sein.

### **Flexible Einsatzmöglichkeiten**

Viele Beratungsstellen haben bereits erkannt, dass die Kommunikation über das Internet neue Möglichkeiten bietet. Ob es die Ansprache neuer Klient(inn)en, die Verstärkung der Öffentlichkeitsarbeit, die Nachbetreuung oder auch die Unterstützung von laufenden Beratungsprozessen ist: Die Einsatzgebiete sind vielfältig und noch lange nicht erforscht und auf Praktikabilität und Machbarkeit untersucht. Die Beratung über das In-

ternet bildet damit eine hervorragende Ergänzung zur traditionellen Beratung. So ermöglichen die Online-Beratungsarten (E-Mail, Einzel- oder Gruppenchatberatung) einen zielgruppenspezifischen und flexiblen Einsatz. Darüber hinaus kann die Beratung über das Internet zeit- und ortsungebunden sowie kostengünstig erfolgen. Erfahrungen der Beratungsplattform [das-beratungsnetz.de](http://das-beratungsnetz.de) [2] belegen, dass gerade die Chatkommunikation eine hohe Erreichbarkeit bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen hat. Besonders attraktiv für diese Zielgruppe ist neben der gewissen Anonymität das Bewusstsein, die Kommunikation in der Hand zu haben, selbst kontrollieren zu können (Kontrollierbarkeit von Nähe und Distanz). Somit ist die Chatkommunikation als niedrigschwelligste Internet-Kommunikation zu verstehen. Dies schafft eine hohe Erreichbarkeit »beratungsferner Zielgruppen«. Bei der E-Mailberatung hingegen ist in der Regel eine reflektiertere Zielgruppe zu erreichen, dies macht sich auch im Alter bemerkbar (vgl. IFK Potsdam, 2002).

### Grenzen von Online-Beratung

Die vielfältigen, fruchtbaren Einsatzmöglichkeiten von Online-Beratung dürfen nicht darüber hinwegtäuschen, dass sich für Beratende wie für Ratsuchende neue, aus der »face-to-face«-Beratung unbekannte Problemfelder eröffnen können, die einer befriedigenden Lösung noch harren oder eine klare Kontraindikation darstellen.

Die Zeitersparnis, die sich durch die Durchführung einer Beratung am Rechner ergibt, wird ein Stück weit immer durch zusätzliche Rückfragen und redundante Gesprächsinhalte wieder reduziert. Nonverbale Gesprächsinhalte können nur hilfsweise durch Emoticons oder Inflektive (Text-Emoticons wie zum Beispiel \*achselzuck\*) ausgedrückt werden; selbst bei Einsatz einer Webcam wird Körpersprache bei weitem nicht vollständig übermittelt. Daraus können sich Unklarheiten und Missverständnisse ergeben, die man durch zusätzliche Textkommunikation kompensieren muss. Verzögerte Antworten können zu Irritationen führen – bei einer dringend erwarteten E-Mailantwort, die nicht in der Mailbox erscheinen will oder ausbleibendem Feedback im Chat weiß man zunächst nicht, ob sich dahinter ein beabsichtigter Kontaktabbruch verbirgt oder ob es sich um ein schlicht technisches Problem handelt. Insofern ist von Anbietern von Online-Beratung unbedingt zu fordern, dass sie stets auch alternative Wege, also eine Telefon- oder Faxnummer oder eine Besuchsanschrift anbieten. Diese kommunikativen Besonderheiten lassen auch erahnen, dass eine rein webbasierte Psychotherapie definitiv nicht möglich sein wird. Bei schweren körperlichen oder psychischen Erkrankungen ist die persönliche Vorstellung bei einem Experten unumgänglich, Online-Beratung wäre klar kontraindiziert. Ein heikles

Thema sind Suizidankündigungen in der Online-Beratung: Die Interventionsmöglichkeiten des Beraters sind begrenzt und immer mit Zeitverzug verbunden, da oft zunächst Kommunikation mit dem Provider (Ermittlung von IP-Adresse und anderen gespeicherten Daten) und Behörden (Suizidanzeige) erforderlich sind. Die Archivierung von Beratungsinhalten eröffnet für Beratende neue Fragen nach Risiken hinsichtlich Haftung bei fachlichen Mängeln der Beratung.

## Resümee

Das sich immer dynamischer entwickelnde Angebot an Online-Beratungen, vor allem zu psycho-sozialen Themen zeigt, dass sich die Anbieter zunehmend an der demografischen Entwicklung der Internet-Nutzer und deren Präferenzen orientieren. Nicht nur Information, sondern vor allem Interaktion wird über das Netz für gezielte Bedürfnisse verstärkt nachgefragt. Websites werden zu Foren, Treffpunkten und Konferenzräumen, die nicht nur von der Aufmachung der Internet-Präsenz leben, sondern von der kommunikativen Lebendigkeit des Anbieters. Hier werden sich die Angebote in vielerlei Hinsicht unterscheiden: inhaltlich und konzeptionell, hinsichtlich Präsentation, technisch bezüglich der Beratungsform und Online-Instrumente, hinsichtlich der Zielgruppe und in Bezug auf den Anbieter. Diese Entwicklung wird weiter reichende Veränderungen in der Organisation und Verwaltung von Arbeitsabläufen haben. Auch für den Nutzer wird sich in Kontakt mit den einzelnen Anbietern viel ändern (bspw. Kontakt zu Behörden – E-Government oder Beratungseinrichtungen). Durch den technologischen Fortschritt und das Eindringen des Internets in den Alltag werden auch einzelne Medien miteinander verschmelzen. So ist das Telefonieren über ein Computernetzwerk schon heute möglich (IP-Telefonie oder Voice over IP). Die Zukunft wird zeigen, ob z.B. durch Internet-Zugang per TV noch weitere Zielgruppen erschlossen werden können, die dem Computer skeptisch gegenüberstehen.

In der psycho-sozialen Beratungslandschaft wird die Online-Beratung zukünftig als ergänzende Beratungsform, ähnlich wie die Telefonberatung, integriert werden. Die Fragestellung im Hinblick auf Online-Beratung hat schon heute eine neue Richtung eingenommen: Es geht nicht mehr darum, ob sie notwendig ist, sondern vielmehr um die Frage, wie sie eingesetzt werden kann, um effektiv zu wirken. Und dies sowohl aus fachlicher wie ökonomischer Sicht. Online-Beratung wird schon heute verstärkt flexibel eingesetzt, ob präventiv, begleitend oder im Bereich der Nachsorge – die Einsatzbereiche und Kombinationsmöglichkeiten

sind vielfältig. Es gilt nun, unter Einhaltung technischer Sicherheitsaspekte, die Qualität der Online-Beratung auch inhaltlich (methodisch-fachlich) sicherzustellen. Hierfür ist es erforderlich, neben der Vermittlung von Medienkompetenz, Fort- und Weiterbildungsangebote zu etablieren und auch die Forschung und Erprobung spezifischer Konzepte für die Online-Beratung voranzutreiben.

## Literatur

- Berufsverband deutscher Psychologinnen und Psychologen (2001): »Psychologische Beratung im WWW. Qualitätszeichen zur psychologischen Beratung im Internet. Informationen und Qualitätssicherung«. In: *Report Psychologie*, 9.
- LAG Freie Wohlfahrtspflege NRW (2003): »Empfehlungen zur Qualität von Internetberatung«. Download bei: [www.beranet.de](http://www.beranet.de).
- Hinsch, Rüdiger und Carola Schneider (2002): »Evaluationsstudie zum Modellprojekt. Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet«. Download bei: [www.beranet.de](http://www.beranet.de).
- Hsiung, Robert C. (2002): *E-Therapy: Case Studies, Guiding Principles, and the Clinical Potential of the Internet*. W. W. Norton & Company: Chicago.
- Risau, Petra (2004): »Gut beraten im Internet? Chancen und Grenzen der Onlineberatung von Opfern sexualisierter Gewalt«. In: Müller, Wolf und Ulrike Scheuermann (Hg.): *Praxis Krisenintervention*. Kohlhammer: Stuttgart.
- Wangemann, Thomas und Valiollah Goldkaramnay (2004): »Psychotherapie und Internet: Chat-Gruppe als Brücke in den Alltag«. In: *Deutsches Ärzteblatt* 101, 9, A-550/B-459/C-451.

## Digitale Verweise

- [@1] [www.atfacts.de](http://www.atfacts.de)
- [@2] [www.das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de)
- [@3] [www.kids-hotline.de](http://www.kids-hotline.de)
- [@4] [www.chatseelsorge.de](http://www.chatseelsorge.de)
- [@5] [www.panik-attacken.de](http://www.panik-attacken.de)
- [@6] [www.paarberatung.ch](http://www.paarberatung.ch)
- [@7] [www.bonn.de/rat\\_verwaltung\\_buergerdienste/buergerdienste\\_online/online-formulare/index.html?lang=de](http://www.bonn.de/rat_verwaltung_buergerdienste/buergerdienste_online/online-formulare/index.html?lang=de)
- [@8] [www.ev-briefseelsorge.de](http://www.ev-briefseelsorge.de)
- [@9] [www.beranet.de](http://www.beranet.de)