



Köln: 07. – 08.11.2002

**Hilfe auf den ersten Klick  
Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet**

**Einige Besonderheiten der Kommunikation per Internet  
aus Sicht der Nutzer von Online-Beratung**

**Gesellschaftliche und verinnerlichte allgemeine Zuschreibungen zum Internet:**

- Internet-Kommunikation gehört zunehmend zu einem normalen Alltagsverhalten und gilt als eine zentrale Zukunftskompetenz. Jedermann soll Zugang zum "Netz" finden können.
- Gleichzeitig verändert sich damit der Radius sozialer Netze und sozialer Orte im Nahbereich und global. Die Gesamtnetzwerke werden größer und differenzierter. Es gibt unterschiedliche Bindungsqualitäten im Nahbereich des eigenen Erlebens ( unmittelbare soziale Kontakte und Lebensbedingungen) und der Verfügbarkeit von Informationen und Kontakten im Internet.  
Ggf. kann dies auch zur Folge haben, dass jemand auf den einzelnen Kontakt nicht mehr so stark angewiesen ist oder Kontakte auf sehr verschiedenen Ebenen pflegen kann.

**Beratung per Internet:**

- Die äusseren Schwellen der Inanspruchnahme von Beratung sind per Internet deutlich niedriger als bei einer Anmeldung in einer Beratungsstelle.
- Auch die inneren Schwellen sind geringer, da es keine visuellen und auditiven sozialen Kontrollen (eines unmittelbar präsenten sozialen Partners oder eines Beraters) gibt und die Antwort jeweils zeitversetzt erfolgt.
- Eine erste Inanspruchnahme ist leichter, da man selber die Kontrolle hat und zudem nicht an bestimmte Zeiten und Orte gebunden ist.
- Bei der Internetkommunikation sind weniger Wahrnehmungskanäle als bei der face-to-face Kommunikation beteiligt. Wirkt sich dies als eine Reduzierung aus - oder ist es einfach eine andere Art von Kommunikation? Wie bewerten Nutzer diese Kommunikation selber?
- Die Nutzer definieren die Art der Inanspruchnahme von Internet-Beratung wesentlich selber. Dazu gehört auch die Definition der Länge des Textes, einer Frage / einer Zielsetzung durch den Nutzer und der Zeitpunkt und Ort der Internetnutzung.
- Die schriftliche Formulierung führt zu einer Fokussierung.



Köln: 07. – 08.11.2002

## Hilfe auf den ersten Klick Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet

- 2 -

- Es ist möglich das Anliegen zuerst probeweise zu formulieren, bevor eine Anfrage abgeschickt wird.
- Internet-Nutzer können ihre Selbstdefinitionen (subjektive Selbstkonzepte) einbringen. Der soziale Kontext kann beschrieben werden; es ist aber zumindest in Hinblick auf den sozioökonomischen Status und andere Lebenskontexte nicht unbedingt notwendig dies zu beschreiben.
- Es besteht auch die Möglichkeit anonym oder pseudonym zu schreiben oder andere Rollen anzunehmen ( Identitäts-Switch) und soziale Themen aus verschiedenen Perspektiven / Rollen zu beschreiben.
- Es besteht die Möglichkeit Beratung unmittelbar in einer aktuellen Lebenslage / Konfliktsituation in Anspruch zu nehmen und nicht erst zeitversetzt.
- Es ist eine leichte Möglichkeit gegeben, das Maß der Verbindlichkeit und oder des Kontaktabbruchs selber zu bestimmen. Nähe und Distanz lassen sich flexibel regeln.
- Es gibt eine fehlende zeitliche und räumliche Co-Präsenz der Beteiligten am Beratungsgeschehen, somit wären in der Beschäftigung mit der Korrespondenz gleichzeitig auch andere Aktivitäten möglich, ohne das es ein hohes Maß an sozialer Kontrolle gibt.
- Es kann dosiert werden, was und wieviel man von sich zeigt. Der Kontaktaufbau ist leichter, die Kontaktpflege ist schwieriger.
- Es ist möglich mehrfache Korrespondenzprozesse auch in Intervallen zu gestalten. Im Internet fehlt die face-to-face-Beziehung, gleichwohl kann es auch zu Überleitungen zwischen beiden Kommunikationsformen kommen.
- Spezifisch ist die Nutzung von Link-Verbindungen ( Netzwerkkonzepte / "Hilfe zur Selbsthilfe").
- Die "Lesegewohnheit" und das "Antwortverhalten" des Beraters sind nicht vordefiniert. Der Internet-Nutzer gibt daher einen Vertrauensvorschuss an die Beratungsstelle / die Berater.
- Die Einhaltung des Serviceversprechens in Hinblick auf die Response Zeiten soll Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit seitens der Beratungsstelle schaffen.
- Zugleich entscheidet der Anfrager auch darüber, wann er die Antwort abrufen und wie er diese verwendet. Ebenfalls besteht die Möglichkeit die Antwort mehrfach zu lesen, auszuwählen, mit anderen zu besprechen, erneut zu fragen... oder was immer gewählt wird.

- 3 -



Köln: 07. – 08.11.2002

## **Hilfe auf den ersten Klick Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet**

- 3 -

- Bei themenzentrierten Foren und bei offenen Chats besteht die Möglichkeit sich im Rahmen einer Selbsthilfekultur an einer Kommunikation zu beteiligen und so Anregungen zu geben und zu bekommen. Hierbei geht es eher um Kompetenz aus Lebenserfahrung und um einen Charakter einer moderierten Selbsthilfegruppe im Internet. Auf dieser Ebene ist der Internet-Nutzer nicht nur Ratsuchender sondern unmittelbar Mitwirkender an Beratungsprozessen.

### **Einige Besonderheiten der Kommunikation per Internet aus Sicht der BeraterInnen**

- Internet-Kommunikation bietet die Möglichkeit einer besonders niedrigschwelligen Beratung.
- Die Zielgruppen "Jugendliche und junge Erwachsene" finden auf dem Weg über das Internet einen leichteren Zugang zur institutionellen Beratung. Sie benutzen "ihr" Medium als Zugang zur Beratung.
- Die äusseren Schwellen der Inanspruchnahme von Beratung sind per Internet deutlich niedriger als bei einer Anmeldung in einer Beratungsstelle.
- Auch die inneren Schwellen sind geringer, da es keine unmittelbar wirkenden sozialen Kontrollen (eines unmittelbar präsenten sozialen Partners) gibt und die Antwort jeweils zeitversetzt erfolgt.
- Bei der Internetkommunikation sind weniger Wahrnehmungskanäle als bei der face-to-face Kommunikation beteiligt. Wirkt sich dies als eine Reduzierung aus - oder ist es einfach eine andere Art von Kommunikation?  
Wie bewerten BeraterInnen / Nutzer diese Kommunikation selber?
- Die Nutzer definieren die Art der Inanspruchnahme von Internet-Beratung wesentlich selber. Dazu gehört auch die Definition der Länge des Textes, einer Frage / einer Zielsetzung durch den Nutzer und der Zeitpunkt und Ort der Internetnutzung. Das bedeutet, dass der Berater auf das angewiesen ist, was mitgeteilt wird.
- Es ist möglich eine Antwort probeweise zu formulieren, den Text zu überdenken, zu sortieren, mit Kollegen zu besprechen, zusätzliche Recherchen vorzunehmen... und erst danach die Antwort zu versenden.
- Die schriftliche Formulierung führt zu einer Fokussierung.
- BeraterInnen können ihre Ideen / Hypothesen / Anregungen einbringen.

- 4 -

E:\bag\medientagung-2002\boehnke-arbeitskreis.doc



Köln: 07. – 08.11.2002

## Hilfe auf den ersten Klick Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet

- 4 -

Der institutionelle Kontext der Beratungsstelle kann beschrieben werden; es ist aber nicht unbedingt notwendig dies zu beschreiben.

- Es besteht für die Berater die Möglichkeit Beratung unmittelbar in einer aktuellen Lebenslage / Konfliktsituation vorzunehmen und nicht erst zeitversetzt.
- Es gibt eine fehlende zeitliche und räumliche Co-Präsenz der Beteiligten am Beratungsgeschehen, somit wären in der Beschäftigung mit der Korrespondenz gleichzeitig / zeitversetzt auch andere Aktivitäten möglich, ohne das es ein hohes Maß an sozialer Kontrolle gibt.
- Bei einer Beratung per Internet werden die Berater den Ratsuchenden immer mehrere Möglichkeiten / Anregungen anbieten. Über die Passung entscheidet der Anfragende selber. Einer der Anregungen kann auch sein, eine Beratungsstelle aufzusuchen.
- Spezifisch ist die Nutzung von Link-Verbindungen ( Netzwerkkonzepte / "Hilfe zur Selbsthilfe").
- Es ist möglich mehrfache Korrespondenzprozesse auch in Intervallen zu gestalten. Im Internet fehlt die face-to-face-Beziehung, gleichwohl kann es auch zu Überleitungen zwischen beiden Kommunikationsformen kommen.
- Die "Lesegewohnheit" und das "Antwortverhalten" des Internet-Nutzers sind nicht vordefiniert. Der Berater wird bei der ersten Antwort ein gewisses Maß an eigener Unsicherheit gelten lassen müssen. Der Anfrager entscheidet darüber, wann er die Antwort abrufen und wie er diese verwendet.
- Ebenfalls besteht für Anfrager wie für Berater die Möglichkeit das Schreiben mehrfach zu lesen, auszuwählen, mit anderen zu besprechen, erneut zu fragen... oder was immer gewählt wird.
- Die Einhaltung des Serviceversprechens in Hinblick auf die Response Zeiten soll Verbindlichkeit und Zuverlässigkeit seitens der Beratungsstelle schaffen.
- Das Internet kann zu einem neuen, zusätzlichen "Überweisungskontext" werden.
- Bei themenzentrierten Foren und bei offenen Chats besteht für jeden die Möglichkeit sich im Rahmen einer Selbsthilfekultur an einer Kommunikation zu beteiligen und so Anregungen zu geben und zu bekommen. Hierbei geht es eher um Kompetenz aus Lebenserfahrung und um einen Charakter einer moderierten Selbsthilfegruppe im Internet. Auf dieser Ebene ist der Internet-Nutzer nicht nur Ratsuchender sondern unmittelbar Mitwirkender an Beratungsprozessen. Berater sind in dieser Funktion als Moderatoren / Fachleute und im Einzelfall auch als Berater im direkten Kontakt tätig.

- 5 -



Köln: 07. – 08.11.2002

**Hilfe auf den ersten Klick**  
**Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet**

- 5 -

- "Eine klare Frage verdient eine klare Antwort."  
Dies bedeutet, dass die Kommunikation per Internet nicht alleine nach therapeutischen Bezugsrahmen der Berater erfolgt, sondern soweit nutzerzentriert wie möglich.

- 6 -

E:\bag\medientagung-2002\boehnke-arbeitskreis.doc