



„Virtueller Sozialraum“
Professionelle Beziehungsarbeit in der Onlineberatung
am Beispiel der Jugendeinrichtung „Westrand“

Ganglberger Sarah Bianca

Bachelorarbeit 2
Eingereicht zur Erlangung des Grades
Bachelor of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Mai 2012

Begutachterin:
DSA Mag. (FH) Sonja Kirchweger

Kurzfassung

Jugendliche wachsen als „Digital Natives“ (vgl. Small/Voller 2009:12, zit. in: Gerodetti 2009:o.p.) auf. Das heißt, der Umgang mit dem Internet ist für sie ein alltäglicher Bestandteil ihrer Lebenswelt, in der sie „virtuelle Sozialräume“ zu Kommunikationszwecken nutzen und gestalten. Die virtuelle Lebenswelt der Jugendlichen wird durch die Einrichtung „Westrand“ in Amstetten in Form von Online-Beratungen aufgesucht.

Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, durch eine qualitative Sozialforschung und Literaturrecherche gelingende professionelle Beziehungsarbeit in Online-Beratungen am Beispiel der Online-Beratung bei „Westrand“, einer Jugendeinrichtung in Amstetten, darzustellen.

Abstract

Young people grow up as „Digital Natives“ (vgl. Small/Voller 2009:12, zit. in: Gerodetti 2009). That means that the Internet is an everyday part of their lives, in which they use and design „virtual social places“ for communication. The virtual life of young people is visited by the social institution „Westrand“ in Amstetten in form of online-counseling.

The point of this Bachelor`s thesis is to demonstrate professional relationship-work in an online-counseling process by a qualitativ research and a literature review based on the example „Westrand“, an Institution for young people in Amstetten.

1. FORSCHUNGSDESIGN	2
1.1. Zugang zur Forschungsthematik.....	2
1.2. Forschungsinteresse und –relevanz.....	2
1.3. Vorannahmen	3
1.4. Erhebungsmethoden	3
1.4.1. Teilstrukturiertes Leitfadeninterview.....	3
1.4.2. Leitfadengestütztes Experteninterview	4
1.5. Formale Charakteristika des Materials.....	4
1.6. Auswertungsmethoden	4
2. DEFINITIONEN	5
2.1. Professionelle Beziehungsarbeit im Rahmen der aufsuchenden Jugendarbeit.....	5
2.2. Virtueller Sozialraum.....	6
2.3. Online-Beratung	7
2.3.1. E-Mail-Beratung	7
2.3.2. Beratung in Foren	8
2.3.3. Chat-Beratung.....	8
3. DER VEREIN „JUGEND- UND LEBENSWELT“	10
3.1. Online-Beratung des Vereins „Jugend- und Lebenswelt“	10
3.2. Westrand	11
4. DAS INTERNET-KONSUM- UND NUTZUNGSVERHALTEN VON ÖSTERREICHISCHEN JUGENDLICHEN	12
5. ERGEBNISDARSTELLUNG	14
5.1. Grundlagen	14
5.1.1. Technische Ausstattung.....	14
5.1.2. Ressourcen	15
5.1.3. Aus-, Fort- und Weiterbildung	15
5.1.4. Haltungen.....	15
5.2. Erster Eindruck.....	17
5.2.1. Darstellung der Einrichtung „Westrand“	17
5.2.2. Zugang	18
5.2.3. Datenschutz	21
5.3. Kommunikation im Internet – Grundlagen der Online-Beratung	22
5.3.1. Emoticons	22
5.3.2. Akronyme	23
5.3.3. Handlungskommentierende Äußerungen	24
5.3.4. Inflektivkonstruktionen.....	24
5.3.5. Hörsignale	24

5.4. Kompetenzen	25
5.4.1. Technische Kompetenz.....	25
5.4.2. Beratungskompetenz	26
5.4.3. Methodenkompetenz.....	26
5.4.4. Textkompetenz.....	26
5.4.5. Lesekompetenz.....	27
5.4.6. Schreibkompetenz	29
5.4.7. Kontextkompetenz	31
6. RESÜMEE	33
7. LITERATURVERZEICHNIS	35
8. VERZEICHNIS DER INTERVIEWS	38
9. EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG	38
10. ANHANG	39
10.1. Teilstrukturiertes Leitfadeninterview	39
10.2. Teilstrukturiertes Experteninterview	40

Einleitung

Das Internet wird von vielen Menschen als unverzichtbares und alltägliches Kommunikationsmittel erlebt und verwendet. Vor allem Jugendliche gestalten täglich ihre Freizeit in „virtuellen Sozialräumen“ wie „Facebook“, da sie als „Digital Natives“ (vgl. Small/Voller 2009:12, zit. in: Gerodetti 2009:o.p.) aufwachsen und nie eine Welt ohne Computer und Internet kennengelernt haben. Es scheint, als würden „virtuelle Sozialräume“ reale Treffpunkte und persönlichen Austausch teilweise ersetzen. Das bedeutet, dass das Internet ein fester Bestandteil der alltäglichen Lebenswelt von Jugendlichen ist (vgl. Wodtke 2009:o.p.). Durch die veränderten lebensweltlichen Bedingungen der Jugendlichen wird die aufsuchende Jugendarbeit vor neue Herausforderungen gestellt (vgl. Gerodetti 2009:o.p.). Die Jugendeinrichtung „Westrand“ in Amstetten hat diese Veränderung erkannt und bietet neben „Face-to-Face“-Beratungen auch Online-Beratungen an. Eine gelingende Beratung in der Jugendarbeit wird vor allem durch professionelle Beziehungsarbeit erreicht (vgl. Krafeld 2004:62). Aus diesem Grund beschäftigt sich diese Bachelorarbeit mit der Fragestellung, wie professionelle Beziehungsarbeit in Online-Beratungen gelingen kann. Ausgangspunkte für die Beantwortung der Forschungsfrage stellen eine umfangreiche Literaturrecherche sowie die Jugendeinrichtung „Westrand“ in Amstetten dar.

Es wird von der Annahme ausgegangen, dass Online-Beratung in der Sozialen Arbeit kaum verbreitet sei, dies jedoch in Zukunft notwendig werde und die Einführung von Online-Beratung Änderungen in Anforderungsprofilen von SozialarbeiterInnen mit sich bringen würde.

Die vorliegende Bachelorarbeit beschäftigt sich im ersten Teil mit dem Forschungsprozess, der die Gründung der Forschungsfrage beinhaltet. Im zweiten Kapitel werden Begriffe definiert, um anhand dieser die Forschungsfrage zu verdeutlichen. Weiters wird auf den Verein „Jugend- und Lebenswelt“ sowie auf die Einrichtung „Westrand“ eingegangen, da diese als Grundlagen für die Beantwortung der Forschungsfrage dienen. Im vierten Kapitel wird kurz auf das Internet-Konsum- und Nutzungsverhalten von Jugendlichen eingegangen, um die Bedeutsamkeit der Präsenz Sozialer Arbeit im Internet aufzuzeigen. Das letzte Kapitel behandelt umfassend die Ergebnisdarstellung.

1. Forschungsdesign

Um das Interesse sowie die Relevanz der Forschungsfrage transparent zu gestalten, wird im Folgenden ein Überblick über den Forschungsprozess gegeben.

1.1. Zugang zur Forschungsthematik

Zwischen dem 4. und 5. Semester an der Fachhochschule St. Pölten im Studiengang „Soziale Arbeit“ war ich aufgefordert, mich an einem von sechs zur Verfügung stehenden Projekten, die durch Lehrende ins Leben gerufen wurden, einzutragen. Ich entschloss mich für das Projekt „Stadtführung in Amstetten – Hilfekulturen: Formen, Felder, Selbstverständnisse“. Durch Recherchen zum Thema „Sozialraum Amstetten“ stieß ich auf die Einrichtung „Westrand“, die aufsuchende Jugendarbeit anbietet. Nach näherer Betrachtung fiel mir auf, dass diese auch die „virtuelle Lebenswelt“ der Jugendlichen in Form von Online-Beratungen erreicht. Dies weckte die Neugier in mir, mich mit dem Thema Online-Beratung näher zu befassen.

1.2. Forschungsinteresse und –relevanz

Jugendliche wachsen im Zeitalter der Technologie als „Digital Natives“ (vgl. Small/Voller 2009:12, zit. in: Gerodetti 2009:o.p.) auf und sind somit im Medium Internet durch „Social Networks“, „Games“ etc. stark vertreten. Mehr als 2/3 der Jugendlichen zwischen 11 und 19 Jahren halten sich zumindest einmal täglich im Internet auf (vgl. Institut für Jugendkulturforschung_1 2009:7). Aus diesem Grund erscheint es notwendig, die Soziale Arbeit in den virtuellen Sozialraum zu integrieren, um lebensweltnah arbeiten zu können.

*„Wenn wir anerkennen, dass wir in einer medialen Gesellschaft leben, sich erfolgreiche Beratung an der individuellen und gesellschaftlichen Situation orientieren muss, so kann das nur heißen, dass die E-Mail-Beratung eine Ergänzung zur Face-to-Face- und telefonischer Beratung werden muss.“
(Knatz/Dodier 2003:35)*

Durch die Online-Beratung sieht sich die Beratungslandschaft mit ganz neuen Herausforderungen konfrontiert (vgl. Kühne/Hintenberger 2009:13). Daraus resultierend entwickeln sich neue Kompetenzanforderungen für SozialarbeiterInnen. Da eine erfolgreiche Beratung einen professionellen Beziehungsaufbau voraussetzt (vgl. Galuske 2009:42), interessiert es mich vor allem, wie ein professioneller

Beziehungsaufbau in der Online-Beratung gelingen kann. Die Jugendeinrichtung „Westrand“ bietet Online-Beratung an, weshalb sie als Ausgangspunkt für die Beantwortung der Forschungsfrage dient.

Meine Forschungsfrage lautet daher:

Wie kann professionelle Beziehungsarbeit in Online-Beratungen am Beispiel der Jugendeinrichtung „Westrand“ in Amstetten gelingen?

1.3. Vorannahmen

Es wird davon ausgegangen, dass viele Jugendliche das Internet für Kommunikationszwecke nutzen, da sie im virtuellen Sozialraum eine neue Lebenswelt für sich entdecken. Zeitgleich wird vermutet, dass die Soziale Arbeit in Form von Online-Beratung auch heute noch sehr selten vertreten ist. Darum wird angenommen, dass auch sehr wenig Literatur zu diesem Thema existiert.

Diese Vorannahmen tragen zu der Meinung bei, dass professionelle Online-Beratung aufgrund des immer breiteren Internetkonsums durch Jugendliche in Zukunft eine größere Bedeutung haben muss. Eine gelingende Online-Beratung setzt voraus, dass sich auch die Anforderungen an SozialarbeiterInnen ändern.

Die Online-Beratung bietet Jugendlichen eine sehr niederschwellige Möglichkeit, eine persönliche Beratung in Anspruch zu nehmen. Vor allem für schambesetzte Themen, wie Sexualität, Drogen/Sucht, selbstverletzendes Verhalten uvm. ist dies von großem Vorteil. Das Gestalten von professioneller Beziehungsarbeit im Netz wird als große Herausforderung gesehen, da Jugendliche durch die „Distanz des Internets“ jederzeit aus dem Beratungsprozess aussteigen können.

1.4. Erhebungsmethoden

Eine bestmögliche Beantwortung der Forschungsfrage wird neben der Literaturanalyse durch ein teilstrukturiertes Leitfadeninterview mit einer Sozialarbeiterin der Einrichtung „Westrand“ erzielt. Die daraus resultierenden Informationen werden mittels eines Experteninterviews ergänzt.

1.4.1. Teilstrukturiertes Leitfadeninterview

Es wurde die Methode des teilstrukturierten Leitfadeninterviews verwendet, da diese durch offenes und prozessorientiertes Fragen einen natürlichen Gesprächsverlauf

ermöglicht (vgl. Flick 2002:143). Durchgeführt wurde das Interview mit einer Mitarbeiterin der Jugendeinrichtung „Westrand“ in Amstetten.

1.4.2. Leitfadengestütztes Experteninterview

Das leitfadengestützte Experteninterview wurde mit Herrn Stefan Kühne durchgeführt. Herr Kühne ist tätig als

- Diplom-Erwachsenenbildner,
- Gründer und Mitherausgeber des e-beratungsjournals,
- Leiter von wienXtra-jugendinfo,
- stellvertretender Vorsitzender der Österreichischen Gesellschaft für Online-Beratung (ÖGOB).

Weiters hält er Vorträge zu den Themen „Online-Beratung“ und „Jugendliche und neue Medien“. Er wurde als Experte ausgewählt, da er *„über besondere Wissensbestände ... langjährige Erfahrungen ... sowie über einen übergeordneten Zugang zu fachspezifischen Informationen“* (Kühl/Strodtholz 2002:39, zit. in: Flaker/Schmid 2006:319) verfügt.

1.5. Formale Charakteristika des Materials

Unmittelbar nach der Durchführung der Interviews wurde der Interviewkontext dokumentiert. Die Transkription der Audiodateien erfolgte nach den Regeln des Notationssystems von Moser (vgl. Moser 2003:122, zit. in: Fellöcker 2011:5-7).

1.6. Auswertungsmethoden

Das Datenmaterial wurde mit der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet. Im Auswertungsprozess wurden die Analysetechniken Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung angewendet (vgl. Mayring 2010:66). Die qualitative Inhaltsanalyse wurde als Auswertungsmethode gewählt, da einerseits eine systemische Auswertung der Inhalte vorgenommen werden sollte und andererseits Sinnstrukturen herausgefiltert und der Kontext von Textbestandteilen dargelegt werden sollte (vgl. Mayring 2002:114).

Da die Inhaltsanalyse einem systematischen Vorgehen unterliegt, wurde das Auswertungsverfahren mit dem PC-Programm MAXQDA durchgeführt (vgl. Mayring 2010:113).

2. Definitionen

Ein deutliches Verstehen der Forschungsfrage wird durch die Erläuterung von Begriffen, die für diese Bachelorarbeit relevant sind, ermöglicht.

2.1. Professionelle Beziehungsarbeit im Rahmen der aufsuchenden Jugendarbeit

„Die professionelle Beziehung in der Sozialen Arbeit entsteht durch das Vorhandensein von Kommunikation und Interaktion, die durch Rollendifferenz und damit einhergehende Asymmetrie gekennzeichnet ist. (vgl. Bommers/Scherr 2000:212) Professionelle Arbeit ist bezahlte Arbeit, die zeitlichen und inhaltlichen Vorgaben unterliegt.“
(Arnold 2009:114-115)

Der Begriff „Beziehung“ bezieht sich in der Sozialen Arbeit auf eine professionelle, helfende Beziehung zwischen SozialarbeiterIn und KlientIn. (vgl. Schäfter 2010:38)

Michael Galuske (vgl. 2009:42) beschreibt in seinem Buch „Methoden der Sozialen Arbeit“, dass zwischen zwei InteraktionspartnerInnen Beziehung und Vertrauen hergestellt sein müssen, um eine potentiell hilfreiche Situation überhaupt konstruieren zu können. Die Grundlage jeder Jugendarbeit ist eine personale Beziehung, um professionell arbeiten zu können (vgl. Krafeld 2004:62).

Es werden Techniken und Vorgehensweisen im Rahmen spezifischer methodischer Konzepte getätigt, um eine Beziehung herzustellen (vgl. Schäfter 2010:43). Das Zeigen von Interesse an dem Klienten bzw. der Klientin, um Kontakt aufzubauen, als auch eine aufgabenmäßige Balance von Nähe und Distanz sind kennzeichnend für professionelle Beziehungsarbeit (vgl. Krafeld 2004:63). Des Weiteren werden in der Literatur Leitlinien, wie etwa bedingungslose Wertschätzung, Kongruenz und Empathie nach Carl R. Rogers (vgl. Rogers 2009:51) im Rahmen des aktiven Zuhörens als Methode des professionellen Beziehungsaufbaues beschrieben (vgl. Krafeld 2004:65-66 und vgl. Bauer 2002:19).

Neben der Methodenkompetenz setzt sich die Beziehungskompetenz von SozialarbeiterInnen weiters aus ihrer Sozial- und Selbstkompetenz zusammen (vgl. Schäfter 2010:45).

Professionelle Beziehungsarbeit wird unter ExpertInnen als Grundlage für Lern-, Entwicklungs- und Veränderungsprozesse gesehen (vgl. Krafeld 2004:65). Daher liegt es nahe, dass die Beziehung als ein wesentliches Medium der Beratungs- und Therapiearbeit eingesetzt wird (vgl. Kühne/Hintenberger 2009:40).

„Die professionelle Beziehung gilt damit als Basis und Rahmen für methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. ... [es scheint, als wäre] professionelles methodisches Handeln ohne Beziehungsaufbau und bewusste Beziehungsgestaltung nicht möglich ...“
(Arnold 2009:33)

2.2. Virtueller Sozialraum

Unter dem Begriff „Sozialraum“ wird zunächst ein sozialgeografisch abgrenzbarer Lebensraum wie etwa ein Viertel oder ein Stadtteil verstanden (vgl. Deinet/Krisch 2006:31). Durch die Einführung des Internets und somit eines virtuellen Raumes *„ist nicht länger und ausschließlich der öffentliche Raum als Ort gemeint, den man als Treffpunkt nützt, um sich auszutauschen...“* (Benke 2007:25). Das Internet ist neben seiner Funktion als Kommunikations- und Wirtschaftsraum vor allem auch als Sozial- und Kulturraum verstehbar (vgl. Brunner, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:43). Ein virtueller Sozialraum wird durch die Etablierung von Rahmen kommunikativen Handelns im Cyberspace (z.B. der Rahmen der Beratung selbst) geschaffen (vgl. Höflich 2003:35, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:44).

In der Beratung wird durch die Kommunikation zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen ein Sozialraum hergestellt (vgl. Zenner/Gielen, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:118), *„der aus einem „relationalen Netzwerk von Kommunikation“ (Pateau) besteht, ein vieldimensionales Gebilde also, das durch Interaktion, Emotionen, persönliche Nähe und Distanz sowie durch gemeinsam geteilten Sinn definiert wird.“* (Debatin 1997:3, zit. in: Benke 2007:25)

„Als virtuell kann etwas bezeichnet werden, das zwar nicht in der realen Welt existiert, aber in seinem Wesen oder in seiner Wirkung gleich einer real existierenden Sache ist.“
(Lehenbauer/Stetina, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:155)

Das heißt, dass im virtuellen Sozialraum Gefühle ausgelöst werden können (vgl. Benke 2007:95). Aus diesem Grund wird Virtualität nicht länger nur als räumliches

Phänomen, sondern auch als emotionales „LebensraumGefühl“ (Benke 2007:27) wahrgenommen. Die im virtuellen Sozialraum gewonnenen Erkenntnisse, Erfahrungen und Erlebnisse können genauso „real“ sein wie jene aus dem „wirklichen“ Leben (vgl. Brunner, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:39).

Virtuelle Sozialräume sind deshalb *„nicht mehr „außerhalb“ der alltäglichen Lebenswelten und ihrer Sinnkonstruktionen zu verorten, sondern als „integrierter Bestandteil der Lebenswelt“ ... aufzufassen.“* (Brunner, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:42)

Brunner (vgl. zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:42) schreibt sogar über die Möglichkeit, Beziehungen, die über eine Netzkommunikation entstehen, als positiver und befriedigender zu erleben als „Face-to-Face“ Beziehungen.

2.3. Online-Beratung

Synonym zu dem Begriff Online-Beratung werden auch Begriffe, wie „Internet-Beratung“ oder „virtuelle-Beratung“ verwendet. Darunter versteht man eine computergestützte Beratung, die über das Medium Internet vermittelt wird und interaktiv stattfindet. Mittlerweile haben sich verschiedene Formen der Beratung im Internet entwickelt. Hierbei wird zwischen „synchroner“ und „asynchroner“ Kommunikationsform unterschieden. (vgl. Ploil 2009:9)

„...Online-Beratung ist eine aktive, helfende Begegnung resp. Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem ... BeraterIn. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum, etc.) statt, wobei die KlientInnen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selber bestimmen. Sie hat zum Ziel, bei den KlientInnen kognitiv-emotionale Lernprozesse anzuregen, damit die Selbststeuerungs- und Handlungsfähigkeit wieder erlangt oder verbessert werden kann.“

(Andermatt et. al. 2003, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:215)

2.3.1. E-Mail-Beratung

Die E-Mail-Beratung ist eine asynchrone Kommunikationsform, da sie zeitversetzt abläuft. Durch die zeitliche Verzögerung wird BeraterInnen als auch NutzerInnen die Möglichkeit der „Planung“ geboten, während die „Face-to-Face“ Beratung von den Ressourcen des Augenblickes abhängig ist (vgl. Janssen 1998:126). NutzerInnen

verschriftlichen eine Anfrage per Mail an die BeraterInnen, woraufhin diese eine Antwort-Mail zurückschicken. Handelt es sich dabei um eine komplexe Fragestellung von Seiten der NutzerInnen oder sind weitere Fragen nötig, um das Thema entsprechend beantworten zu können, kann es zu einem regen E-Mail-Verkehr zwischen BeraterIn und NutzerIn kommen. Werden E-Mails über den Server der beratenden Einrichtung gesendet, können sie dort geschützt bzw. gelöscht werden. Es besteht daher ein hoher Datenschutz. Weiters gibt es die Möglichkeit der Mailing-Listen. Bei dieser Form der Kommunikation werden bestimmte NutzerInnen in Mailing-Listen eingetragen, um Informationen zu entsprechenden Themen zu erhalten. Außerdem werden „Newsgroups“ im Internet angeboten. Das bedeutet, dass zu einem bestimmten, im Internet veröffentlichten Thema ein Kommentar per E-Mail abgegeben werden kann. (vgl. Ploil 2009:9-11)

2.3.2. Beratung in Foren

Foren unterscheiden sich zu Newsgroups nur darin, dass sie nur für bestimmte DiskussionsteilnehmerInnen geöffnet und nicht allgemein zugänglich sind. In den Foren handelt es sich üblicherweise um Interessensgruppen bzw. allgemeine Lebensprobleme. Moderiert werden sie durch BeraterInnen. So findet ein Austausch unter „Gleichgesinnten“ und unter „fachlicher Aufsicht“ statt. Foren bieten sich als Informationsplattformen an, um NutzerInnen in Online-Beratungen bzw. realen Beratungsstellen weiterzuvermitteln. (vgl. Ploil 2009:13)

2.3.3. Chat-Beratung

Der Chat ist eine synchrone Kommunikationsform, weil er keiner merklichen zeitlichen Verzögerung unterliegt. Es findet ein „live-Gespräch“ zwischen BeraterInnen und NutzerInnen statt. Die TeilnehmerInnen geben ihre Aussagen über die Tastatur in den Computer ein, woraufhin die Statements sofort auf dem Bildschirm erscheinen und somit für andere sichtbar werden. Sie können also rasch gelesen und beantwortet werden. Zeitgleich gibt es die Möglichkeit, neben dem öffentlichen Chatten mit einer bestimmten Person in den „Flüstermodus“ zu gehen, um privat im Einzelchat zu kommunizieren. Im Einzelchat befinden sich nur zwei Personen im Chat-Room, der/die BeraterIn und der/die NutzerIn. Des Weiteren gibt es den Gruppen-Chat, in dem mehrere NutzerInnen gleichzeitig beraten werden können. Der Gruppen-Chat eignet sich besonders für themenspezifische „Gespräche“. Um ein Eintreffen aller TeilnehmerInnen zeitgleich zu arrangieren, wird

ein Termin vereinbart, der den Tag, die Uhrzeit und das Thema des Chats beinhaltet. Im Gruppen-Chat haben TeilnehmerInnen die Möglichkeit, sich untereinander auszutauschen und BeraterInnen Fragen zu stellen. Diese sind verantwortlich für die Moderation und Strukturierung des Gruppenprozesses. Eine weitere Möglichkeit sind ExpertInnen-Chats. Dazu werden ExpertInnen zu speziellen Themen geladen, um Fragen der NutzerInnen zu beantworten. (vgl. Ploil 2009:14-16)

3. Der Verein „Jugend- und Lebenswelt“

Der Verein „Jugend- und Lebenswelt“ bietet mobile Jugendarbeit in Form von Streetwork an. Er setzt sich aus den Einrichtungen „Nordrand“, „Südrand“, „Westrand“ und „Checkpoint“ zusammen. Die Zielgruppen des Vereins stellen Jugendliche aus Niederösterreich dar. Der Fokus der Arbeit im Verein „Jugend- und Lebenswelt“ liegt am Erkennen und Aufgreifen jugendrelevanter Thematiken. Angebote im Bereich der jugend- und gemeinwesenorientierten Arbeit werden durch Bedarfserhebungen entwickelt.¹ Vor allem orientiert sich der Verein am Paradigma der Lebensweltorientierung. Das Leitbild des Vereins wird durch die Leitlinien Respekt, Wertschätzung und empathische Grundhaltung, als auch durch Empowerment-Ansätze bestimmt. Des Weiteren stellt Diversität einen wichtigen Wert im Arbeitskontext des Vereins „Jugend- und Lebenswelt“ dar.² Finanziert wird der Verein durch das Land Niederösterreich, die Städte St. Pölten und Amstetten, sowie die Marktgemeinden Traisen und Böheimkirchen.³ (vgl. Verein Jugend- und Lebenswelt 2012:o.p.)

3.1. Online-Beratung des Vereins „Jugend- und Lebenswelt“

Seit 2005 bietet der Verein „Jugend- und Lebenswelt“ neben „Face-to-Face“-Beratungen auch Online-Beratungen an. Die Online-Beratung steht allen niederösterreichischen Jugendlichen zur Verfügung. Die technische Umsetzung gestaltet der Verein durch „beranet“, eine Software, die Online-Beratung ermöglicht. Um innerhalb der Online-Beratung eine sichere Übertragung der Daten zu gewährleisten, wird das Verschlüsselungsprotokoll SSL (Secure Sockets Layer) verwendet. Durch Weiterbildungen erhalten MitarbeiterInnen des Vereins „Jugend- und Lebenswelt“ die fachliche und technische Methodenkompetenz, Online-Beratungen durchzuführen. Darüber hinaus ist in jedem Team ein/e speziell ausgebildete/r Online-BeraterIn tätig. Der Verein bietet E-Mail-Beratung, Chat-Beratung und Forum-Beratung an. (vgl. Verein Jugend- und Lebenswelt Jahresbericht 2010:28-29)

¹ <http://ee.nordrand.at/index.php?/category/C57/>

² <http://ee.nordrand.at/index.php?/site/category/C127/>

³ <http://ee.nordrand.at/index.php?/site/category/C63/>

Im Folgenden wird die Jugendeinrichtung „Westrand“ näher beschrieben, da sie die Grundlage dieser Bachelorarbeit bildet.

3.2. Westrand

Ein Team von vier SozialarbeiterInnen bietet in der Einrichtung „Westrand“ mobile Jugendarbeit an.⁴ Im offenen Betrieb können Jugendliche ihre Freizeit verbringen. Die MitarbeiterInnen bieten neben der Freizeitgestaltung auch Projekte an. Weitere Angebote werden durch die „Face-to-Face“ Beratung, als auch durch die Online-Beratung gesetzt.⁵ Grundsätze der Einrichtung sind:

- Niederschwelligkeit
- Kostenlosigkeit
- Freiwilligkeit
- Anonymität
- Verschwiegenheit
- Akzeptanz
- Lebenswelt-/Bedürfnisorientierung
- Parteilichkeit⁶ (vgl. Verein Jugend- und Lebenswelt 2012:o.p.)

⁴ <http://ee.nordrand.at/index.php?west/C93>

⁵ <http://ee.nordrand.at/index.php?west/C100/>

⁶ <http://ee.nordrand.at/index.php?west/C99/>

4. Das Internet-Konsum- und Nutzungsverhalten von österreichischen Jugendlichen

„Social Communities sind als Kommunikations- und Selbstdarstellungsplattformen aus dem jugendkulturellen Alltag nicht mehr wegzudenken. Sie erfüllen soziale Funktionen der Offline-Welt mit einer Vielzahl von zusätzlichen Online-Benefits.“
(Institut für Jugendkulturforschung_1 2009:14)

Dies besagt eine quantitativ angelegte Studie des Instituts für Jugendkulturforschung im Jahr 2009. Dazu wurden 402 Interviews österreichweit, wovon der größte Teil mit 21,9% NiederösterreicherInnen im Alter von 11-19 Jahren waren, durchgeführt. Die Ergebnisse besagen, dass neben „netlog“ und „myspace“ „Facebook“ eine der wichtigsten Internet-Communities, vor allem für 15-19 Jährige darstellt. Die Jugendlichen nutzen in diesen Communities vor allem die Einsicht in die Profile ihrer Freunde / Freundinnen. An zweiter Stelle steht das Kommunikationsverhalten. Die Hälfte der Befragten gibt an, mit anderen Menschen zu chatten oder Kommentare zu Inhalten von anderen Profilen abzugeben. (vgl. Institut für Jugendkulturforschung_1 2009:7)

Negativerlebnisse bzw. Probleme, wie etwa „nervende“ Werbung oder das Beschimpfen von FreundInnen werden von Jugendlichen „selbst in die Hand genommen“. Bisher haben nur 5% der Jugendlichen Kontakt mit professionellen Hilfeeinrichtungen, die derartige Probleme aufgreifen und behandeln, aufgenommen. Laut dieser Studie liegt ein möglicher Erklärungsansatz an der geringen Bekanntheit der entsprechenden Institutionen. (vgl. Institut für Jugendkulturforschung_1 2009:8-9)

Etwa zwei Drittel der Jugendlichen geben an, mit FreundInnen online genauso zu sprechen, als würden sie ihnen gegenüber stehen (vgl. Institut für Jugendkulturforschung_1 2009:12).

Das Institut für Jugendkulturforschung führte parallel dazu eine qualitative Studie durch. Von den 402 Jugendlichen wurden neun anhand eines teilstrukturierten

Leitfadeninterviews mittels der Friendship-Pairs-Methode⁷ befragt. Auch diese Studie besagt, dass die Nutzung des Internets für Jugendliche bereits zur Alltagsselbstverständlichkeit geworden ist. (vgl. Institut für Jugendkulturforschung_2 2009:6) Jugendliche finden vor allem durch Empfehlungen von FreundInnen Kontakt zu Communities (vgl. Institut für Jugendkulturforschung_2 2009:8). Die meisten Jugendlichen geben an, dass ihnen die Kommunikation mit FreundInnen sehr wichtig sei (vgl. Institut für Jugendkulturforschung_2 2009:12). Aus diesen Studien lässt sich zusammenfassen, dass das Medium Internet heute keine Besonderheit mehr für Jugendliche in Österreich darstellt, im Gegenteil, das Internet ist ein fester Bestandteil der Lebenswelt von Jugendlichen und wird vorwiegend zur Kommunikation verwendet.

⁷ Bei der Friendship-Pairs-Methode wurden Jugendliche durch eine Freundin / einen Freund befragt, um so ein höheres Sicherheitsgefühl zu bekommen und dadurch eine entspannte Interviewatmosphäre zu erschaffen. (vgl. Institut für Jugendkulturforschung_2 2009: 4)

5. Ergebnisdarstellung

Das Kapitel „Ergebnisdarstellung“ konzentriert sich auf die Beantwortung der Forschungsfrage. Die Ergebnisse gliedern sich in folgende vier Hauptkategorien:

- Grundlegende Rahmenbedingungen,
- Darstellung der Einrichtung „Westrand“ im Internet,
- Kommunikationsformen,
- Kompetenzen.

5.1. Grundlagen

Um Online-Beratung zu implementieren, müssen unterschiedliche Rahmenbedingungen seitens der Einrichtung „Westrand“ erfüllt sein. Diese Rahmenbedingungen stellen eine Grundlage dar, die voraussetzend für eine gelingende Beziehungsarbeit ist.

5.1.1. Technische Ausstattung

Online-Beratungsangebote sind, bedingt durch moderne Kommunikationstechnologien an technische Standards und Voraussetzungen gebunden (vgl. Petra Risau, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:201).

„Die Wahl der Technik (Hardware, Software, Netze) hat dabei eine direkte Auswirkung auf die Qualität der Beratung selbst, da die Beratungsverläufe und Interventionsmöglichkeiten von der verwendeten Technik mitbestimmt werden.“

(Wenzel 2006:o.p)

Ein Computer ist häufig Ausgangspunkt für Online-Beratungen. Das vierköpfige Team von „Westrand“ ist mit zwei Rechnern und einem Internetzugang ausgestattet (vgl. Westrand 2012:Z.148). Die Einrichtung ist im Internet durch die Website des Vereins „Jugend- und Lebenswelt“ erreichbar (vgl. Westrand 2012:Z.83-84). Die Homepage beinhaltet unter anderem den Button „Online-Beratung“. Durch einen Klick darauf wird der / die Jugendliche mit dem Online-Beratungsportal „beranet“ (vgl. Westrand 2012:Z.77-78) verbunden.

5.1.2. Ressourcen

Neben der technischen Ausstattung spielen folgende Ressourcen eine große Rolle in der Online-Beratung:

- Zeit
- Personalressourcen und Qualität des Personals
- Finanzierung (vgl. Kühne 2012:Z.426-430)

„Online-Beratung lässt sich nicht so einfach nebenbei mitmachen, sondern ... es kostet Zeit und damit eben auch Personalressourcen.“
(Kühne 2012:Z.426-428)

Im Interview mit einer Mitarbeiterin der Einrichtung „Westrand“ wurde gesagt, dass *„die zeitlichen Ressourcen [gleichermaßen vorhanden sind, egal,] ob i jetzt a Einzelfallhilfe do herinnen hob mit am Jugendlichen oder ob i Online-Beratung moch. ... Es is genau so viel Zeit do.“* (Westrand 2012:Z.153-155)

5.1.3. Aus-, Fort- und Weiterbildung

Der Verein „Jugend-und Lebenswelt“ finanziert Aus-, Fort- und Weiterbildungen zum Thema Online-Beratung für MitarbeiterInnen innerhalb des Vereins (vgl. Westrand 2012:Z.19-20). Drei von vier MitarbeiterInnen des Teams „Westrand“ sind ausgebildete Online-BeraterInnen (vgl. Westrand 2012:Z.98-100). Online beraten dürfen tatsächlich nur qualifizierte MitarbeiterInnen des Teams (vgl. Westrand 2012:Z.115-116). Dies lässt auf eine hohe Qualität der Einrichtung schließen. Dementsprechend kann qualitativ hochwertige Beziehungsarbeit in Online-Beratungen durchgeführt werden.

Aus einer „qualitätssichernden Notwendigkeit heraus resultiert ... die Forderung, dass es Kompetenz- und Anforderungsprofile für Online-BeraterInnen geben muss, will sich eine Beratungsplattform als professionell versteh[en].“ (Benke 2007:89)

5.1.4. Haltungen

Die Haltung einer Online-BeraterIn sollte sich nach dem Konzept der Einrichtung richten (vgl. Kühne 2012:Z.38).

„...wir legen grundsätzlich unsere Haltungen von da mobilen Jugendarbeit auf [Online-Beratungen] um, weil des einfach unser Arbeitsalltag ist...“
(Westrand 2012:Z.282-284).

Zwei Grundprinzipien von „Westrand“ sind unter anderem Parteilichkeit und Lebenswelt- bzw. Bedürfnisorientierung (vgl. Verein Jugend- und Lebenswelt 2012:o.p.). Vor allem in der Jugendarbeit ist es wichtig, Jugendliche parteilich zu vertreten (vgl. Kühne 2012:Z.52). Die SozialarbeiterInnen von „Westrand“ arbeiten auch in der Online-Beratung lebenswelt- und ressourcenorientiert (vgl. Westrand 2012:Z.282).

„Lebensweltorientierte Sozialarbeit will durch die Konzentration auf die kleinen, alltäglichen Dinge das Funktionieren des Alltags unterstützen. (...). Lebensweltorientierte Sozialarbeit nimmt Menschen in ihrer Eigensinnigkeit, in ihren Selbstgestaltungsmöglichkeiten und Selbstgestaltungswillen ernst, da sie weiß, dass die individuelle Gestaltung des Alltags innerhalb der Lebenswelt mit einer Sinndimension belegt ist. Lebensweltorientierte Sozialarbeit achtet auf soziale Beziehungen und Netzwerke von Menschen und versucht, diese in der Kooperation mit den AdressatInnen einzubeziehen. Lebensweltorientierte Soziale Arbeit richtet ihre Aktivitäten so aus, dass sich die AdressatInnen als Subjekte ihrer Verhältnisse begreifen können, d.h. Hilfe zur Selbsthilfe und Empowerment. (...). Bei Empowerment-Prozessen wird auf die Förderung der Stärken, Kompetenzen und Ressourcen von Menschen abgezielt.“

(Ploil 2009:46-47)

Die Authentizität der Online-BeraterInnen spielt eine große Rolle im Stärken der Beziehung zu Jugendlichen. Jugendliche *„wenden sich direkt an uns, weil sie an Profis und Erwachsene schreiben wollen. Das heißt auch, für Vertrauen ist Authentizität ganz wichtig. Die BeraterInnen sollten nicht ... in der Jugendsprache mit den Jugendlichen schreiben. Die Beraterin schreibt so wie es ... aus ihrer Haltung her ... passt, sodass es stimmig ist. Das heißt, es verstellt sich niemand.“* (Kühne 2012:Z.355-359) Durch Authentizität und Transparenz wird es Jugendlichen ermöglicht, sich ein Bild der / des Online-Beraterin /-Beraters zu machen (vgl. Kühne 2012:Z.400-402).

Vertrauen entsteht vor allem durch ehrliches Interesse an den Problemen der Jugendlichen (vgl. Westrand 2012:Z.272). Durch Techniken, wie beispielsweise das Paraphrasieren und das Nachfragen wird Interesse gezeigt (vgl. Kühne 2012:Z.344-348).

„...du muast hoid offen auf den zu gehen und dir wirklich Zeit nehma und jo interessiert sein, einfach dass du viel nachfragst.“
(Westrand 2012:Z.270-272)

Herr Kühne (2012:Z.331-335) beschreibt im Experteninterview, dass es in der Online-Beratung wichtig ist, sich auf Jugendlichen einlassen zu können und sie dort abzuholen, wo sie stehen. Diese Aussage spiegelt den Grundsatz der Akzeptanz in der aufsuchenden Jugendarbeit wieder.

5.2. Erster Eindruck

Durch die Website des Vereins „Jugend- und Lebenswelt“ haben Jugendliche die Möglichkeit, sich über den Verein und die jeweiligen Einrichtungen zu informieren. Durch die Internetpräsenz wird ein sogenannter erster Eindruck bei den Jugendlichen hinterlassen, welcher im Späteren zu einem Online-Beratungskontext und somit zu einer Beziehungsgestaltung zwischen Online-BeraterIn und KlientIn führen kann (vgl. Ploil 2009:27).

5.2.1. Darstellung der Einrichtung „Westrand“

„Einrichtungen ... sollten ihre Website, über die die Online-Beratung angeboten wird, klar, übersichtlich und zielgruppenorientiert gestalten (...). Zur Ansprache der Zielgruppe über das Netz empfiehlt es sich, das eigene Beratungsprofil detailliert auszuweisen, damit die Ratsuchenden wissen, wer sie berät.“

(Risau, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:206-207)

Durch ein transparentes Angebot kann Vertrauen konstruiert werden (vgl. Kühne 2012:Z.328-329).

„Es gibt Untersuchungen dazu, dass Leute vorher surfen. Die schauen ja, wo sie die Anfrage hinstellen können, was heißt, da zu schauen, dass die Website vertrauenserweckend oder vertrauensbildend ist.“

(Kühne 2012:Z.317-319)

Die Website der Einrichtung „Westrand“ (<http://ee.nordrand.at/index.php?/west/C93>) informiert vor allem über die Tätigkeitsfelder und die Grundsätze, nach denen das Team handelt. Durch die Homepage werden Informationen über die jeweiligen Standorte, an denen das Team den Jugendlichen persönlich zur Verfügung steht, preisgegeben. Außerdem bewirbt die Website neue Projekte und Freizeitmöglichkeiten für Jugendliche.

Die Identifikation der Einrichtung „Westrand“ durch das Ausweisen der SozialarbeiterInnen in Form von Kontaktdaten und der Adresse der Einrichtung

sowie die Darstellung ihrer fachspezifischen Kompetenzen, als auch eine verständliche Beschreibung des Angebotes und der Zielgruppe gewährleisten eine hohe Transparenz des Angebotes (vgl. Ploil 2009:36) und kann somit „*glaubwürdig und vertrauensvoll von Ratsuchenden eingestuft werden...*“ (Risau, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:207). Diese vertrauensvolle Einstufung ist der erste Schritt zu einer gelingenden Beziehungsarbeit.

„Das ist die erste Hürde, weswegen sich dann ein Jugendlicher an uns wendet, wenn er das Gefühl hat, das ist seriös und er weiß, wem er schreibt.“
(Kühne 2012:Z.329-331)

5.2.2. Zugang

„Im Handlungsfeld der Sozialen Arbeit sind Professionelle mit der Aufgabe konfrontiert, Zugänge zu AdressatInnen herzustellen. Nur aus einem gelungenen Zugang kann eine vertrauensvolle und konstruktive Beziehung entstehen.“
(Reinholz 2007:2, zit. in: Ploil 2009:27)

Es wird sowohl auf „Facebook“ als auch auf der Website „Jugend- und Lebenswelt“ ein Link zur Online-Beratung angeführt, um einen leichten Zugang zu ermöglichen (vgl. Westrand 2012:Z.84-86). Überdies wird es ratsuchenden Jugendlichen ermöglicht, sich den / die Online-BeraterIn seiner / ihrer Wahl für den weiteren Beratungsprozess auszusuchen (vgl. Westrand 2012:Z.95-96).

Auf der Beratungsseite des Vereins „Jugend- und Lebenswelt“⁸ werden die Einrichtungen des Vereins kurz beschrieben. Das Beratungsportal beinhaltet eine Mail-, Chat- und Forenberatung. Um eine dieser Beratungsformen wählen zu können, müssen sich Jugendliche mittels eines Nicknamen und eines Passwortes anmelden (vgl. Westrand 2012:Z.36-37). Weitere Daten, wie etwa das Geschlecht, Alter, Bundesland, Wohnsituation, Umfeld, Lebensform und Bildung können freiwillig angegeben werden. Vor dem Login muss die Nutzungsvereinbarung⁹ gelesen und akzeptiert werden.

⁸ https://checkpoint.beranet.info/index.php?option=com_beranet&Itemid=4

⁹ https://checkpoint.beranet.info/index.php?option=com_beranet&Itemid=3&task=register

Die Nutzungsvereinbarung beinhaltet unter anderem

- die Datenschutzrichtlinien,
- die Möglichkeit, sich bei technischen Problemen oder Beschwerden bezüglich der Beratung an eine angegebene E-Mail-Adresse zu wenden,
- die Aufklärung, dass Online-Beratung keine Therapie ersetzen kann,
- die Sicherstellung der Qualifikation von Online-BeraterInnen,
- die Aufklärung, dass die Texte aus dem Chat und Beratungssitzungen mit dem verwendeten Nicknamen, Datum und Uhrzeit in einer Protokolldatei gespeichert wird,
- die Maßnahmen bei Suizidankündigungen (bei deutlich geäußerten Suizidankündigungen sind die MitarbeiterInnen nach §323c „Unterlassene Hilfeleistung“ gezwungen, die Behörden einzuschalten). (vgl. Checkpoint 2012:o.p.)

Es ist notwendig, einen der folgenden Beratungsanlässe¹⁰ auszuwählen, um Online-Beratung in Anspruch nehmen zu können:

- Alkoholproblem in der Familie
- Fragen zu Substanzen, Wirkungen und Gefahren
- Freunde, Beziehung, Familie
- Konsumverhalten besprechen
- Sucht/Abhängigkeit
- Beziehungs- und Partnerschaftsprobleme
- Sexualität
- Selbstverletzendes Verhalten
- Probleme mit Familie, Verwandtschaft, Freunden, Nachbarn, Kollegen
- Probleme mit Arbeit, Schule, Ausbildung
- Internetsucht
- Sucht, Abhängigkeit
- Einsamkeit, Vereinsamung
- Suche nach Sinn, Orientierung (vgl. Checkpoint 2012:o.p.)

¹⁰ https://checkpoint.beranet.info/index.php?option=com_beranet&Itemid=2&task=walkthrough

In der Chat-Beratung wird auf wünschenswerte Verhaltensweisen im Chat in Form eines Chatiquette aufmerksam gemacht¹¹ (vgl. Checkpoint 2012:o.p.).

„Kommunikationsregeln im Internet sind unter den Schlagwörtern „Netiquette“ und „Chatiquette“ bekannt ...“
(Ploil 2009:22).

Das Chattiquette weist vor allem auf Respekt, eine höfliche Umgangsform und Schreibvorgaben im Chat hin. Außerdem ist eine Übersicht über die gängigsten Emoticons (siehe Kapitel 5.3.1.) aufgelistet, um durch sie Gefühle auszudrücken (vgl. Checkpoint 2012:o.p.).

„Emoticons ...kommunizieren also parasprachliche Informationen mit dem Ziel, Gefühlslagen mitzuteilen.“
(Hintenberger, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:70)

Im Chattiquette wird des Weiteren die Möglichkeit angeboten, bei Störungen im Chat durch eine/n ChatteilnehmerIn diese an eine zur Verfügung stehende E-Mail-Adresse zu schreiben (vgl. Checkpoint 2012:o.p.).

Hauptaugenmerk wird auf die Prinzipien der Freiwilligkeit, Anonymität und Niederschwelligkeit im Zugang zur Online-Beratung gelegt (vgl. Westrand 2012:Z.161-162). Durch die Kanalreduktion (vgl. Kühne 2012:Z.147-148) in der Online-Beratung sind Jugendliche dazu befähigt, selbst zu bestimmen, wie viel und was sie von sich preisgeben wollen (vgl. Westrand 2012:Z.159-160).

„Ich muss die gar nicht sehen, die müssen sich gar nicht zeigen. Sie müssen gar nicht anrufen und ihre Stimme preisgeben, sondern sie können entscheiden, was sie schreiben, in welchem Stil sie schreiben, wann sie es abschicken und können die Kontakte auch abbrechen, wenn sie das möchten. Das heißt, sie haben eine unglaublich hohe Befähigung ... den Kontakt mitzugestalten, nämlich im Ausmaß, in der Zeit, in der Länge des Kontaktes. Alles liegt eigentlich in der Hand oder in der Hoheit des Klienten.“
(Kühne 2012:Z.485-492)

Online-Beratung wird oftmals bewusst von KlientInnen gewählt „um unsichtbar ... bleiben“ zu können (Kühne 2012:Z.530). Durch das Fehlen der Sinneseindrücke und

¹¹ https://checkpoint.beranet.info/index.php?option=com_beranet&Itemid=6

der damit einhergehenden Anonymität fällt es Jugendlichen leichter, angst- und schambesetzte Themen anzusprechen (vgl. Kühne 2012:Z.157-159).

„Die Anonymität in der Online-Beratung fördert eine offene, neugierige Haltung zwischen Klienten und Beratern. Sie unterstützt damit eine mehr partnerschaftliche Beratungs-Beziehung, in der ein wechselseitiger Austausch zwischen den Gesprächspartnern möglich wird.“

(Zenner und Gielen, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:117)

„Durch die Anonymität und die sichere Distanz können sie Nähe und Vertrautheit erfahren.“

(Knatz/Dodier 2003:31)

Online-Beratung bietet sich vor allem für Jugendliche an, die nicht persönlich in eine Beratungsstelle gehen wollen oder können – aus welchen Gründen auch immer – (vgl. Westrand 2012:Z.47-50) bzw. die sinnliche Defizite aufweisen (z.B. Gehörlosigkeit) oder ihre Probleme sprachlich nicht schildern können (vgl. Kühne 2012:Z.418-419).

„Online-Beratung kann in der textbasierten Ausrucksform eine Chance für (neue) Zielgruppen mit großen Hemmschwellen in der direkten Begegnung bzw. im (non)verbalen Austausch sein.“ (Benke 2007:53) Die *„Niederschwelligkeit (anonym, zeitlich-örtliche Ungebundenheit) [erlaubt] all jene[n] Zielgruppen, die über einen Netzzugang verfügen, autonom und zum ‚für sie richtigen Zeitpunkt‘ den ersten Schritt in Richtung Kommunikation bzw. Unterstützung wagen zu können.“*

(Benke 2007:53)

Der anonyme und niederschwellige Zugang bietet die besten Voraussetzungen für eine Online-Beratung und wirkt sich somit auf die darauffolgende Beziehungsarbeit zwischen Jugendlichen und SozialarbeiterInnen aus.

5.2.3. Datenschutz

Um als vertrauensvolles Beratungsportal anerkannt zu werden, bedarf es einer öffentlichen Aufklärung über den Datenschutz. Auf „Facebook“ verweist „Westrand“ darauf, Online-Beratungen aufgrund des Datenschutzes über ein eigenes Online-Beratungsportal zu tätigen. Zusätzlich werden die Datenschutzrichtlinien bei einer Anmeldung im Beratungsportal innerhalb der Nutzungsvereinbarungen geklärt. Allerdings wird trotz der Aufklärung über die Datensicherheit im Beratungsportal

„beranet“ „Facebook“ als Kommunikationstool von Jugendlichen bevorzugt. (vgl. Westrand 2012:Z.314)

„...es schreibt uns schnö moi wer im Facebook an und wir bieten daun schon an he wir hom a Onlineportal und des is sicherer vom Datentransfer, do passiert nichts. Im Endeffekt woins oba daun auf Facebook bleiben. Du gibst erna die Möglichkeit, oba waun se sopen, es is Facebook, daun bleibts bei Facebook.“

(Westrand 2012:Z.313-316)

5.3. Kommunikation im Internet – Grundlagen der Online-Beratung

Online-Beratung stellt einen „neuen Kanal“ in der sozialen Beratungslandschaft dar, *„der genau so bespielt wird, wie Broschüren, wie Infoblätter, wie [Face-to-Face-] Beratung, wie Telefonanrufe“* (Kühne 2012:Z.523-524). Durch die Kanalreduktion und das Fehlen sozialer Hinweisreize in der Online-Beratung bleiben Gestiken, Mimiken, Modulation und Lautstärke in der Sprache, nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten durch die Körpersprache u.v.m. aus (vgl. Brunner, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:33). Diese Tatsache stellt SozialarbeiterInnen vor eine Herausforderung, denn *„du host ka Mimik und ka Gestik, desd irgendwie deuten kannst, du wast ned, wie was ankommt“* (Westrand 2012:Z.241-242).

„Computervermittelte Kommunikation als Schriftkommunikation ... muss vielmehr andere Ausdrucksformen, wie Aktionswörter, Emoticons und ganz generell die Beschreibung und Umschreibung dessen forcieren, was in der Interaktion unter Abwesenden eben nicht unmittelbar wahrnehmbar ist ...“ (Brunner, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:33).

Im Folgenden werden Techniken der Beratungskommunikation, die durch die Einrichtung „Westrand“ im Rahmen von Online-Beratungen eingehalten werden, beschrieben:

5.3.1. Emoticons

„Emoticons versuchen, mittels Kombinationen verschiedener Tastaturzeichen menschliche Gesichter und deren Emotionen abzubilden.“ (Hintenberger o.J.:10)

Der Name „Emoticon“ ergibt sich aus der Mischung „Emotion“ und „Icon“ (vgl. Knatz/Dodier 2003:34). Der Verein „Jugend- und Lebenswelt“ stellt im

Beratungsportal eine Übersicht über die gängigsten Emoticons¹² zur Verfügung und nutzt diese in der Chatberatung. (vgl. Checkpoint 2012:o.p.)

:-) fröhlich	:(traurig	%-) zu lange gechattet
:-D lachen	:-* sauer	:-// unentschlossen
:) fröhlich klein	:(traurig, klein	:))) super fröhlich
:-@ extrem verärgert	:-o Verblüffung	:-x Kuss
:-X dicker Kuss	:/) nicht witzig	;-) Augenzwinkern
;-(Träne im Auge	%-(verwirrt	:-# Da sage ich nichts.

5.3.2. Akronyme

„Akronyme sind Initialworte, Abkürzungen, die aus dem ersten Buchstaben der Worte eines Satzes zusammengesetzt werden.“
(Knatz/Dodier 2003:33)

Akronyme werden sowohl in der Mail-Beratung als auch in der Chat-Beratung eingesetzt. Akronyme, die in eckige Klammern bzw. in Sternchen gesetzt werden, drücken Gefühlsregungen aus, wie zum Beispiel *g* bedeutet Grinsen. Die gängigsten Akronyme sind:

lg	liebe Grüße
mfg, mlg	mit freundlichen / lieben Grüßen
cu	see you
asap	as soon as possible
irl	in real life
lol	laughing out loudly
fg	frech grins
rotfl	rolling on the floor laughing (vgl. Benke 2007:81 und Knatz/Dodier 2003:34)

¹² https://checkpoint.beranet.info/index.php?option=com_beranet&Itemid=6

5.3.3. Handlungskommentierende Äußerungen

„Handlungskommentierende Gesprächsschritte ermöglichen im Chat Gedanken, Handlungen und Reaktionen zu kommunizieren. Beim sogenannten Emoting werden zusätzlich zur direkten Rede handlungskommentierende Äußerungen in die dritte Person gesetzt, um so das Fehlen interaktiver Handlungen auszugleichen.“
(Bader 2002:o.p.)

- Jugendliche/r 1: wischt sich die tränen ab
- BeraterIn: reicht sven ein taschentuch (vgl. Hintenberger o.J.:10)

- Jugendliche/r 2: weiß gar nicht, was sie schreiben soll
- BeraterIn: horcht in die stille (vgl. Hintenberger, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:71)

5.3.4. Inflektivkonstruktionen

Inflektivkonstruktionen ersetzen ganze Sätze, indem nonverbale Informationen oder beschreibende Handlungsabläufe ineinander verschachtelt werden.

- Jugendliche/r 1: wissen sie, was ich dann gemacht habe?
- BeraterIn: *gespanntwartet* (vgl. Hintenberger, zit. in. Kühne/Hintenberger 2009:71)

- Jugendliche/r 2: geht der 23.11 um 16 uhr als neuer chattermin?
- BeraterIn: *kurzmalindenkalenderschau* (vgl. Hintenberger o.J.:10)

5.3.5. Hörsignale

Ein längerer Textblock kann in mehrere unabgeschlossene Einheiten unterteilt werden, wobei Fortsetzungsmarkierungen (drei Punkte) anzeigen, dass der Beitrag noch nicht zu Ende ist. Füllwörter und Verzögerungslaute, wie etwa *hm* und *ah* gestehen dem Gegenüber weiteres Schreibrecht zu, Entschleunigen den Kommunikationsprozess und signalisieren Aufmerksamkeit. Ein *E* kann das Ende eines Textblockes anzeigen.

- BeraterIn: das klingt so...
- BeraterIn: als hättest du dich unsichtbar oder...

- BeraterIn: zumindest „unauffällig“ gemacht, um...
- BeraterIn: nicht noch eine zusätzliche belastung für die familie zu sein *E* (vgl. Hintenberger, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:72-73)

5.4. Kompetenzen

Um professionelle Beziehungsarbeit im Kontext einer Online-Beratung durchführen zu können, ist es von Vorteil, einen beratenden Beruf, wie eben Sozialarbeit, Psychologie, Psychotherapie erlernt zu haben, um sich darauf weitere Kompetenzen für die Online-Beratung anzueignen (vgl. Kühne 2012:Z.218-221). SozialarbeiterInnen müssen sich darüber bewusst sein, dass in der Online-Beratung unter anderem aufgrund der Kanalreduktion andere Kompetenzen als in der „Face-to-Face“ Beratung nötig sind (vgl. Kühne 2012:Z.307-310). Im Folgenden werden Kompetenzen beschrieben, die Online-BeraterInnen beherrschen müssen, um eine erfolgreiche Beziehungsarbeit leisten zu können.

5.4.1. Technische Kompetenz

Online-BeraterInnen stehen vor allem vor der Aufgabe, *„sich gut mit der Technik auszukennen, die für die Beratung eingesetzt werden soll“* (Kühne, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:237).

„Ich muss wissen wie meine ganzen Tools funktionieren, wie unser Forensystem funktioniert, wie ein Beratungschat funktioniert (...) [Außerdem] kommt die Administration der technischen Tools dazu ...“
(Kühne 2012:Z.235-241)

Die Online-BeraterInnen des Teams „Westrand“ lernten im Zuge ihrer Ausbildung den richtigen Umgang mit dem Beratungsportal „beranet“ (vgl. Westrand 2012:Z.128-129), insbesondere Funktionen im Chatportal, wie zum Beispiel das Freistellen eines Chattermines (vgl. Westrand 2012:Z.227-233). Die Betreuung der Website von „Westrand“ wird durch die MitarbeiterInnen selbst übernommen (vgl. Westrand 2012:Z.86). Durch die Ausbildung sind die Online-BeraterInnen von „Westrand“ mit allen technischen Einstellungen vertraut (vgl. Westrand 2012:Z.258-259). Sie weisen somit optimale technische Kompetenzen auf, um grundlegende Beziehungsarbeit leisten zu können.

5.4.2. Beratungskompetenz

Eleonore Oja Ploil (vgl. 2009:39) definiert Haltungen und Methoden der Beratung, egal, ob „Face-to-Face“ oder Online, mit den Begriffen: personenzentriert, geschlechtersensibel, lebenswelt- und ressourcenorientiert und mit systemischer Perspektive. Birgit Knatz und Bernard Dodier (vgl. 2003:53) teilen ihre Meinung, dass für die Online-Beratung ein klientenzentriertes Vorgehen sowie ein ressourcenorientiertes Verfahren wichtig sind. Im Experteninterview gibt Herr Kühne dazu an, dass Online-BeraterInnen über das Wissen *„alle[r] Methoden der Gesprächsführung“* (2012:Z.59-60) verfügen sollten. Da das Team „Westrand“ aus vier SozialarbeiterInnen besteht und diese in ihrer Berufsausbildung Methoden und Haltungen in der Beratung gelehrt bekommen haben, kann davon ausgegangen werden, dass sie über die klassische Beratungskompetenz verfügen.

5.4.3. Methodenkompetenz

„Methodisches Handeln ist – definitionsgemäß – zielgerichtetes Handeln. Es folgt bestimmten Prinzipien und vollzieht sich in bestimmten Arbeitsschritten, bei denen Verfahren und Techniken berücksichtigt werden, die nach Ansicht von Experten am besten geeignet sind, das erstrebte Ziel zu erreichen.“
(Heiner 1995:35, zit. in: Galuske 2009:35)

Es ist wichtig, beurteilen zu können, ob bestimmte Methoden aus der „Face-to-Face“ Beratung in der Online-Beratung übernommen werden können oder ob für die Durchführung der Beziehungsgestaltung in der Online-Beratung ganz andere Methoden verwendet werden müssen. Methodenkompetenz bedeutet insofern, sich der oben genannten methodischen Eingliederung bewusst zu sein und die spezifischen Methoden der Online-Beratung zu beherrschen. (vgl. Kühne 2012:Z.223-229)

5.4.4. Textkompetenz

Da Online-Beratung in den meisten Fällen schriftbasiert abläuft, ist der souveräne Umgang mit Schriftsprache für Online-BeraterInnen Voraussetzung. Sie müssen fähig sein, ihre Gedanken klar und prägnant auszudrücken, mit Texten anderer verständnisvoll umzugehen und darauf reagieren zu können. (vgl. Kühne, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:236)

„Das heißt, weitere Kompetenzen sind auf jeden Fall der Umgang mit Text und Schriftlichkeit.“
(Kühne 2012:Z.221-222)

Zur Textkompetenz zählt vor allem das Wissen über den Umgang mit der eigenen Schriftlichkeit (vgl. Kühne 2012:Z.179-183).

5.4.5. Lesekompetenz

„Lesekompetenz erfasst die Fähigkeit, geschriebene Texte in ihren Aussagen, ihren Absichten, ihrem Sinneszusammenhang und ihrer formalen Struktur zu verstehen und in einen größeren Zusammenhang einzuordnen. (...). Lesekompetenz meint, die geschriebenen Worte aufzunehmen, zu erfassen und daraus ein Verständnis dessen zu erlangen, was die Verfasserin oder der Verfasser erzählen wollte.“
(Knatz, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:107)

In der Online-Beratung muss das Lesen eines Textes das aktive Zuhören ersetzen. Es gibt mehrere Arten, wie ein Text gelesen werden kann. Zum einen kann ein Text psychoanalytisch gelesen werden, das heißt, LeserInnen konzentrieren sich vor allem auf den latenten Inhalt des Textes und reflektieren dessen Wirkung auf sie im Sinne von Echtheit und Empathie. Das phänomenologische Lesen beruht darauf, den Text so hinzunehmen, wie er ist, ohne etwas hineinzuinterpretieren. Diese Art zu lesen steht für die Akzeptanz der Beratung. Als dritte Leseart wird das dialogische Lesen genannt, in der es darum geht, mit dem Text in Form eines Dialoges ins Gespräch zu kommen, um dadurch eigene Ambivalenzen und Selbstbilder ausfindig zu machen. Das technische Lesen als letzte Methode des Lesens analysiert die Struktur, Wortwahl, Reihung, Sprache etc. des Textes. (vgl. Ploil 2009:22-24)

Weder aus den Interviews noch aus dem Ausbildungsskriptum „Einführung in die Online-Beratung“ von „Westrand“ lässt sich schließen, welche Methoden die Online-BeraterInnen von „Westrand“ verwenden.

Die Mail-Beratung erlaubt, im Gegensatz zur Chatberatung, ein mehrfach und vor allem strukturiertes Durchlesen des Textes (vgl. Westrand 2012:Z.211-215). Eine Methode, um Texte strukturiert bearbeiten zu können, ist unter anderem das **Vier-Folien-Konzept** von Birgit Knatz.

„Das Vier-Folien-Konzept ist ein erprobtes Online-Beratungskonzept, welches aufzeigt, wie eine Erstanfrage per Mail beantwortet werden kann, um Kontakt mit dem Ratsuchenden aufzunehmen und ein Beziehungsangebot zu formulieren, sodass eine hilfreiche Beratung entstehen kann. Eine Beratung kann nur gelingen, wenn eine gute Beziehung die Basis bildet.“
(Knatz, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:105)

In der ersten Folie geht es darum, die Gefühle und Resonanzen des / der Online-Beraters / -Beraterin, die beim Lesen einer Anfrage ausgelöst werden, zu reflektieren. Dies gelingt durch Fragestellungen, wie etwa: Was ist das erste Gefühl, das beim Lesen auftaucht? Welche Bilder entstehen in Ihrem Kopf? Halten Sie das Problem für lösbar? Die zweite Folie beschäftigt sich mit dem Inhalt und dem Thema des Mails. Was ist das Thema der E-Mail? Bekommen Sie genügend Fakten? In der dritten Folie geht es vor allem um die Diagnose der unbewussten verschriftlichten Szene durch Fragen, wie: Ist das Ziel der / des Ratsuchenden klar? Was sind Ihre Hypothesen? Die letzte Folie beschäftigt sich mit dem Aufbau der Antwort an den / die Ratsuchende/n. Der Aufbau besteht aus

- der Anrede,
- einer Einleitung,
- dem Eingehen auf generelle Fragen der / des Ratsuchenden,
- positiver Wertschätzung,
- einem Feedback,
- der Mitteilung, was nicht verstanden wurde,
- Hypothesen in Fragen gekleidet,
- dem Aufzeigen und Begründen von Problemlösungswegen,
- dem Nachfragen, ob der vorgestellte Weg gangbar ist,
- dem Deutlichmachen von Angeboten und Grenzen,
- einer Einladung zu einer Antwort,
- der Mitteilung der Rahmenbedingungen,
- einer Grußformel (vgl. Knatz/Dodier 2003:142-145).

Im Chat sind Online-BeraterInnen als ModeratorInnen *„gefordert, zwischen den Zeilen zu lesen, Nonverbales, sowie Gefühle und Stimmungen, die nicht durch Gesten und Blicken angezeigt werden, wahrzunehmen und rückzumelden.“* (vgl. Klampfer, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:146)

Ein Qualitätsmerkmal der Einrichtung „Westrand“ ist, dass formulierte Antworten vor der Rücksendung der E-Mail im Sinne des 4-Augen-Prinzipes (vgl. Kühne 2012:Z.199-200) von einer/m zweiten Online-BeraterIn durchgelesen wird (vgl. Westrand 2012:Z.124-126).

5.4.6. Schreibkompetenz

„Das Schreiben erfordert wegen der besonderen Rahmenbedingungen besondere Fertigkeiten, da der Text eine Wirkung erzeugen soll. Der Berater muss in der Lage sein, ein Beziehungsangebot schriftlich auszudrücken.“
(Knatz, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:107)

Beim Verschriftlichen der Antwort wird durch die Online-BeraterInnen der Einrichtung „Westrand“ auf die Auswahl der Wörter sowie die Formulierung der Antwort geachtet (vgl. Westrand 2012:Z.125-128). Eine persönliche Anrede der Jugendlichen fördert die Beziehung zum/r Online-BeraterIn.

„... dass du hoid dann wirklich, wennst mit erna schreibst, erna Namen in die Sätze eibaust, dass du wirklich persönlich mit erna redst und ... ma do a Beziehung aufbauen kann.“
(Westrand 2012:Z.197-199)

Wie bereits beschrieben, ist es wichtig, beim Schreiben authentisch zu bleiben und sich nicht zu verstellen (vgl. Westrand 2012:Z.358-359). Trotzdem ist es sinnvoll, durch eine stilistische Anpassung an den Anfragetext anzudocken, um in Kontakt zu treten (vgl. Kühne 2012:Z.373-376). Im Bereich der Jugendberatung sollten Informationen klar und konkret formuliert sein und wenig Fremdwörter verwendet werden (vgl. Kühne 2012:Z.378-380).

Die Chatsprache verlangt eine andere Schreibkompetenz als die E-Mail-Beratung, weshalb im Folgenden näher auf die Kommunikation im Chat eingegangen wird (vgl. Kühne 2012:Z.398).

Nach längerem Mailkontakt wird von „Westrand“ eine Chatberatung angeboten (vgl. Westrand 2012:Z.72-73). Der Chat unterscheidet sich zur E-Mail-Beratung insbesondere durch die synchrone Form der Kommunikation, das heißt, Online-BeraterInnen müssen zeitgleich mit den Jugendlichen im „Chatroom“ vertreten sein. Sie stehen vor der Aufgabe, ein schriftbasiertes „Gespräch“ zu führen (vgl. Kühne

2012:97-99). Dabei müssen sie vor allem schnell zurückschreiben können, um Jugendliche durch langes Warten auf eine Antwort nicht zu „verlieren“ (vgl. Westrand 2012:Z.207-211). Neben dem schnellen Schreiben ist das Verstehen und Verwenden von Abkürzungen, Emoticons, Akronyme etc. eine besondere Herausforderung in der Chat-Beratung (vgl. Kühne 2012:Z.391-396). Des Weiteren ist eine Strukturierung des Gesprächsverlaufes auch in der Chatberatung vorteilhaft für das Entstehen von Beziehung.

Der **tetradische Prozess** dient einer solchen Strukturierung der Verschriftlichung im Chatverlauf, allerdings finden sich weder im Interview noch im Skriptum Hinweise darauf, dass dieser durch die Online-BeraterInnen von Westrand angewendet wird. Im Folgenden werden die Phasen des tetradischen Prozesses kurz angeführt und erläutert:

Initialphase

In der Initialphase wird durch aktives Setzen von Beziehungsangeboten durch SozialarbeiterInnen als auch durch das gemeinsame Explorieren des Beratungskontextes Kontakt hergestellt und Vertrauen geschaffen.

Tina22: hallo, ich weiß nicht, ob ich hier richtig bin, aber ich habe seit einiger zeit immer wieder angstgedanken.

Berater: hallo tina, ist das in ordnung, wenn ich dich so anspreche? mein name ist NN und...

Berater: ich arbeite als berater an der beratungsstelle in L. wir werden diesen chat auch dazu nutzen, um rauszufinden, ob „du hier richtig bist“.

Tina22: klar, das ist ok ;-)

Berater: fein :-). ich würde dich bitten, mir zunächst einmal zu beschreiben, was dir zur zeit angst macht (vgl. Hintenberger, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:74)

Aktionsphase

In der Aktionsphase setzen sich Online-BeraterInnen und KlientInnen dialogisch mit dem definierten Problem auseinander.

Integrationsphase

In der Integrationsphase spielt vor allem das selektive Zusammenfassen, türöffnendes Spiegeln und Reframing eine besondere Rolle.

Neuorientierungsphase

Die Neuorientierungsphase bietet Platz, um Veränderungsszenarien zu entwerfen und Lösungsmöglichkeiten zu finden.

(vgl. Hintenberger, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:74-76)

Der Gruppenchat verlangt besondere Moderationsfähigkeiten von Online-BeraterInnen (vgl. Kühne 2012:Z.134-136). Um Beziehungsarbeit im Gruppenchat leisten zu können, ist es notwendig, als ModeratorIn das „Gespräch“ zu leiten und den „roten Faden“ nicht zu verlieren (vgl. Kühne 2012:Z.138-140).

5.4.7. Kontextkompetenz

„Zu dem Kontext einer Nachricht ... gehört etwa die Beobachtung, wann der Beitrag geschrieben wurde (Tag, Uhrzeit), ob der Nickname des Users vielleicht schon etwas über den User aussagt und ob der User schon in anderen Kontexten ... aufgefallen ist. (...). Dazu ist es auch nötig, den Stil des Textes wahrzunehmen und Formatierungen oder andere schriftsprachliche Besonderheiten zu registrieren.“

(Kühne, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:237)

Um eine professionelle Beziehung aufzubauen, braucht es eine transparente Rahmensetzung von Seiten der Online-Beratung z.B.: 10 E-Mails oder 30 min. Chat-Beratung (vgl. Kühne 2012:Z.76-77). Anfragen durch E-Mails werden innerhalb von 48 Stunden beantwortet (vgl. Westrand 2012:Z.149-151). Das Einhalten dieser Zeitspanne fördert das Vertrauen zu den Jugendlichen (vgl. Westrand 2012:Z.190-191). Weiters ist es notwendig, die Art des Beziehungsangebotes zu definieren, z.B.: Online-Beratung ersetzt keine Therapie (vgl. Kühne 2012:Z.82-83). Wichtig für eine gelingende Beziehung ist, dass Jugendliche immer von dem- / derselben Online-BeraterIn beraten werden (vgl. Westrand 2012:Z.301-303). Wie auch in der „Face-to-Face“ Beratung gehört es zur Beziehungsarbeit, Ziele und Vereinbarungen über den Umfang des Kontaktes sowie das Ende des Kontaktes gemeinsam mit dem/der Jugendlichen festzulegen (vgl. Kühne 2012:Z.106-112).

„Für die Online-Beratung ist es sinnvoll und wichtig, den Raum der Online-Beratung aktiv zu gestalten, wie zum Beispiel durch klare Regeln, die den Ratsuchenden helfen, sich im virtuellen Raum der Beratung zu orientieren.“
(Brunner, zit. in: Kühne/Hintenberger 2009:45)

Dazu gehört auch die Fähigkeit, den Kontakt nach Abschluss des vereinbarten Themas zu beenden. Allerdings wird das Ende der Online-Beratung mit einem neuerlichen Beziehungsangebot z.B. durch die Frage, ob noch weitere Informationen benötigt werden, ergänzt (vgl. Kühne 2012:Z.115-118).

6. Resümee

Im Folgenden werden meine Erkenntnisse, die aus der Beantwortung der Forschungsfrage stammen, punktuell zusammengefasst:

- Um Online-Beratung installieren zu können, müssen Rahmenbedingungen, wie etwa eine befriedigende technische Ausstattung, zeitliche, personelle, und finanzielle Ressourcen, Aus-, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten und definierte Haltungen durch SozialarbeiterInnen anhand eines Konzeptes gegeben sein.
- Die Darstellung der Einrichtung „Westrand“ im Internet trägt dazu bei, ob es zu einem Online-Beratungskontext und in Folge dessen zu einer professionellen Beziehungsgestaltung kommt oder nicht. Es spielen vor allem die Transparenz der Einrichtung und des Datenschutzes sowie ein einfacher Zugang eine große Rolle.
- Aufgrund der fehlenden Sinnesmodulation werden andere Ausdrucksformen, wie Emoticons, Akronyme, handlungskommentierte Äußerungen, Inflektivkonstruktionen und verschriftlichte Hörsignale verwendet, um Gefühle und Handlungen zu äußern.
- Da in der Online-Beratung andere Kompetenzen als in der „Face-to-Face“ Beratung notwendig sind, um eine professionelle Beziehungsarbeit zu gestalten, müssen SozialarbeiterInnen diese durch Aus-, Fort- und Weiterbildungen erlernen. Neben der klassischen Beratungskompetenz sind technische Kompetenzen, Methodenkompetenz, Textkompetenz, Lesekompetenz, Schreibkompetenz und Kontextkompetenz wichtige erweiterte Kompetenzen.

Großteils bestätigt sich in den Ergebnissen die Annahme, dass sich das Internet-Konsum- und Nutzungsverhalten von Jugendlichen erhöht und somit Online-Beratung als weiterer Beratungskanal vor allem in Zukunft eine hohe Bedeutung erlangen wird. Weiters bestätigt sich die Annahme, dass sich das Kompetenzprofil

von SozialarbeiterInnen, die Online-Beratungen betreiben und professionelle Beziehungsarbeit anbieten wollen, erweitern muss.

Für die Zukunft bleibt zu hoffen, dass auch andere Sozialeinrichtungen, vor allem aber politische Entscheidungsträger das steigende Nutzungsverhalten von „virtuellen Sozialräumen“ durch Jugendliche sehen und adäquat darauf reagieren, um ein lebensweltnahes Arbeiten zu ermöglichen. Die Gestaltung einer Beziehung ist unabdingbar, um mit Jugendlichen konstruktiv arbeiten zu können. Die in dieser Arbeit durchgeführte Untersuchung zeigt, dass dies auch in einer Online-Beratung möglich ist.

7. Literaturverzeichnis

- Arnold, Susan (2009): Vertrauen als Konstrukt. Sozialarbeiter und Klient in Beziehung. Leipzig.
- Bader, Jennifer (2002): Schriftlichkeit und Mündlichkeit in der Chat-Kommunikation. Die Online-Schriftreihe des Projekts sprache@web, Nr. 29, <http://www.mediensprache.net/networx/networx-29.pdf>, am 11.04.2012.
- Bauer, Rüdiger (2002): Kongruente Beziehungspflege – Ein Modell zur Gestaltung professioneller Beziehung in der Pflege. In: Psych Pflege 2002.
- Benke, Karlheinz (2007): Online-Beratung und das Ich. Bild, Bilder und Abbilder im virtuellen Raum, Duisburg.
- Checkpoint (2012): <https://checkpoint.beranet.info/> am 08.03.2012.
- Deinet, Ulrich/Krisch, Richard (2006): Der sozialräumliche Blick der Jugendarbeit. Methoden und Bausteine zur Konzeptentwicklung und Qualifizierung, 1. Auflage, Wiesbaden.
- Fellöcker, Kurt (2011): Computerunterstützte Analyse qualitativer Daten.
- Flaker, Vito/Schmid, Tom (Hg.) (2006): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschung in Sozialarbeit und Sozialwissenschaften, Wien, Köln, Weimar.
- Flick, Uwe (2002): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung, 6.Auflage, Hamburg.
- Galuske, Michael (2009): Methodenbuch der Sozialen Arbeit. Eine Einführung, 8. Auflage, München.

- Gerodetti, Julia (2009): Sozialraum Online Community – Ergebnisse einer Rekonstruktion sozialräumlicher Aspekte von Online Communities am Beispiel www.festzeit.ch, http://www.sozialraum.de/sozialraum-online-community.php?searched=Gerodetti&advsearch=oneword&highlight=ajaxSearch_highlight+ajaxSearch_highlight1 am 08.03.2012.
- Institut für Jugendkulturforschung_1 (2009): Safer Internet. Ergebnisse der quantitativen Untersuchung, http://www.saferinternet.at/fileadmin/files/Online_Communities_Studie/Ergebnisse_Safer_Internet_Quantitativ_Ultimativ.pdf am 27.12.2011.
- Institut für Jugendkulturforschung_2 (2009): Safer Internet. Qualitative Studie über Chancen und Gefahren von Social Communities, http://www.saferinternet.at/fileadmin/files/Online_Communities_Studie/Bericht_Safer_Internet_qualitativ_Online_Version.pdf am 29.12.2011.
- Janssen, Ludwig (1998): Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Bonn.
- Krafeld, Franz Josef (2004): Grundlagen und Methoden aufsuchender Jugendarbeit. Eine Einführung, 1. Auflage, Wiesbaden.
- Knatz, Birgit/Dodier, Bernard (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail, München.
- Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hg.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, 2. Auflage, Göttingen.
- Mayring, Philipp (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken, 5. Auflage, Weinheim/Basel.
- Mayring, Philipp (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken, 11. Auflage, Weinheim/Basel.

- Ploil, Elenore Oja (2009): Psychosoziale Online-Beratung. München.
- Rogers, Carl (2009): Entwicklung der Persönlichkeit. Psychotherapie aus der Sicht eines Therapeuten, 17. Auflage, Stuttgart.
- Schäfter, Cornelia (2010): Die Beratungsbeziehung in der Sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung, 1. Auflage, Wiesbaden.
- Hintenberger, Gerhard (o.J.): Einführung in die Online-Beratung. Skriptum, Krems.
- Verein Jugend- und Lebenswelt (2012): <http://www.jugendundlebenswelt.at/> am 02.02.2012.
- Verein Jugend- und Lebenswelt: Jahresbericht 2010. http://ee.nordrand.at/images/uploads/jahresbericht_2010_kleiner_ohne.pdf am 02.02.2012.
- Wenzel, Joachim (2006): Qualitätsmanagement mit integriertem Datenschutzmanagement bei Online-Beratung. e-Beratungsjournal.net – Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation 2 (1). http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/wenzel.pdf, am 11.04.2012.
- Wodtke, Christina (2009): Virtuelle Räume und Aneignungspraktiken – Ergebnisse einer empirischen Erhebung zum Mediennutzungsverhalten von jungen Menschen. <http://www.sozialraum.de/virtuelle-raeume.php> am 09.03.2012.

8. Verzeichnis der Interviews

Westrand 2012: Mitarbeiterin der Einrichtung „Westrand“, durchgeführt am 03.01.2012.

Kühne 2012: Stefan Kühne, Diplom-Erwachsenenbildner, Gründer und Mitherausgeber des e-beratungsjournals, Leiter von wienXtra-jugendinfo sowie stellvertretender Vorsitzender der Österreichischen Gesellschaft für Online-Beratung (ÖGOB), durchgeführt am 30.01.2012.

9. Eidesstattliche Erklärung

Ich, Sarah Bianca Ganglberger, geboren am 18.10.1989 in Linz, erkläre,

dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Linz, am 07.05.2012

Unterschrift

10. Anhang

10.1. Teilstrukturiertes Leitfadenterview

1. Was waren die Beweggründe für die Einführung von Online-Beratungen und wie häufig werden diese von Jugendlichen genutzt?
2. Welche Ziele werden durch die Online-Beratung verfolgt?
3. Wie präsentiert sich „Westrand“ als aufsuchende Jugendarbeit im Internet?
4. Welche strukturellen Rahmenbedingungen sowie Ressourcen des Vereins „Jugend & Lebenswelt“ ermöglichen eine funktionierende Online-Beratung in der Einrichtung „Westrand“?
5. Was verstehst du unter Beziehungsarbeit und wie kann diese in der Online-Beratung umgesetzt werden?
6. Welche Online-Kommunikationsmöglichkeiten werden eingesetzt und welche „Sprache“ wird durch SozialarbeiterInnen verwendet?
7. Welche erweiterten Kompetenzen sind notwendig, um Online-Beratung durchführen zu können?
8. Welche persönlichen Fähigkeiten sind wichtig, damit Beziehungsarbeit in der Online-Beratung gelingt?
9. Welche Haltungen und Methoden werden durch SozialarbeiterInnen vertreten und eingesetzt, um soziale Beziehungsarbeit in der Online-Beratung herzustellen?
10. Was ist sonst noch wichtig, um gelingende Beziehungsarbeit im Internet gestalten zu können?

10.2. Teilstrukturiertes Experteninterview

1. Was verstehen Sie unter professioneller Beziehungsarbeit?
2. Welche erweiterten Kompetenzen (Fähigkeiten / Methoden / Techniken / Haltungen) sind für Sozialarbeiter wichtig, um eine tragfähige Beziehung in der Online-Beratung aufbauen zu können?
3. Wie kann Beziehungsarbeit in der Online-Beratung umgesetzt werden?
4. Wo gibt es Unterschiede zur „face-to-face“ Beratung?
5. Welchen Faktoren sind ausschlaggebend für den Vertrauensgewinn in der Online-Beratung?
6. Welche formellen Kriterien (Schreibstil, Sprache,...) sind besonders wichtig, um Beziehung aufbauen zu können?
7. Welche organisatorischen Rahmenbedingungen sind notwendig, um eine Online-Beratung zu implementieren?
8. Welche Chancen bringt die Online-Beratung?
(Perspektiven für die Zukunft?)