

## **„Ihr seid meine letzte Hoffnung“ Die Wirkung und Nachhaltigkeit der Online-Beratung für junge Menschen am Beispiel [U25]-Freiburg**

*Anne-Katrin Störr*

### **Zusammenfassung**

[U25]-Freiburg ist ein Online-Angebot für Jugendliche in suizidalen Krisen. Diese werden von ausgebildeten Jugendlichen per Mail beraten. Im Jahr 2011 wurden hier insgesamt 238 junge Menschen in Krisen begleitet. Etwa weitere 910 Anfragen gingen bei dem Online-Angebot ein, konnten jedoch aus Kapazitätsgründen von den [U25]-Berater/innen nicht langfristig begleitet werden (<http://www.ak-leben.de>). Diese Zahlen zeigen zweifelsohne, dass die Mail-Beratung bei [U25] Freiburg nicht nur eine hohe Nachfrage hat, sondern auch wirksam zu sein scheint. Als langjährige Online-Beraterin hat mich die Frage der Wirksamkeit nicht losgelassen. Aufgrund dessen habe ich diese Frage zum Thema einer Evaluation im Frühjahr 2012 gemacht. In dem hier vorliegenden Artikel werden die Ergebnisse der Evaluation dargestellt. Im ersten Teil ist dies die Frage nach der Wirksamkeit, welcher anhand eines vollstandardisierten Fragebogens, ausgefüllt von 60 Nutzer/innen von [U25] Freiburg, nachgegangen wird. Der zweite Teil des Artikels befasst sich mit der theoretischen Diskussion über die nachhaltige Wirkung der Online-Beratung im Allgemeinen.

### **Schlüsselwörter**

Online-Beratung, Suizidalität, Jugendliche, Wirkung, Nachhaltigkeit, Forschung

### **Abstract**

[U25]-Freiburg is an online counseling service for young people in suicidal crisis. They get email-advice by specially trained youth peer-counselors. In 2011 the total of 238 young people were accompanied during such crises. About another 910 requests were received by the online counseling service, but for reasons of capacity the consultants could not be accompanied in long-term (<http://www.ak-leben.de>). These figures show without doubt that email counseling with [U25] Freiburg has a high demand and also seems to be effective. As a longtime online consultant the issue of effectiveness is of great concern for me. Due to this fact, this was the crucial question of an evaluation of our service in spring 2012. This article presents the results of this evaluation. The first part deals with the question of effectiveness, which is discussed on the basis of a fully standardized questionnaire filled out by 60 users of [U25] Freiburg. The second part of the article deals with the theoretical discussion on the lasting impact of online counseling in general.

### **Keywords**

Online counseling, suicidal tendency, teenagers, impact, sustainability, research

### **Autorin**

- **Anne-Katrin Störr**, Sozialarbeiterin (BA)
- Bis voraussichtlich 2014 Studentin des Master Studiengangs „Soziale Arbeit“ an der evangelischen Hochschule Freiburg
- 2004: Ausbildung zur ehrenamtlichen Krisenbegleiterin via Mail bei youth-life-line in Tübingen
- Von 2004- 2007 Mitarbeit bei youth-life-line
- Seit 2007 Mitarbeit bei [U25]-Freiburg, Mail-Beratung für Jugendliche in suizidalen Krisen
- Bis einschließlich Dezember 2013 Weiterbildung zur zertifizierten Online-Beraterin beim Institut <http://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de>
- **Kontakt:** E-Mail: <mailto:annestoerr@googlemail.com>

## **1. Von der Idee zur Evaluation**

Im Jahr 2004 habe ich bei dem Projekt [www.youth-life-line.de](http://www.youth-life-line.de) meine Ausbildung zur ehrenamtlichen Krisenbegleiterin abgeschlossen. Via Mail begleitete ich vier Jahre lang Jugendliche in (suizidalen) Krisen.

Youth-life-line ist ein Angebot des Arbeitskreis Leben Tübingen e.V. ([www.ak-leben.de](http://www.ak-leben.de)), eine Beratungsstelle für Menschen mit Suizidabsichten, in Lebenskrisen sowie Hinterbliebene nach einem Suizid. Während meiner Mitarbeit bei youth-life-line habe ich die Erfahrung gemacht, dass meine Tätigkeit kein breites psychologisches Fachwissen erfordert, sondern dass verständnisvolle, tröstende und aufrichtige Worte ausreichend sind, um Jugendlichen in zum Teil lebensbedrohlichen Krisen eine Stütze zu sein. Ich fing an, nach dem Grund hierfür zu fragen. Aus dieser Beobachtung heraus, die mich bis heute beschäftigt, entschied ich mich Anfang 2012, in einem Forschungsprojekt der Frage nach der Wirkung und Nachhaltigkeit der Online-Beratung nachzugehen. Evaluiert wurden Nutzer und Nutzerinnen des Online-Beratungsangebotes [U25] Freiburg ([www.u25-freiburg.de](http://www.u25-freiburg.de)). Dieses ist ein Angebot des Arbeitskreis Leben Freiburg e.V. und konzeptionell dem Tübinger Angebot youth-life-line sehr ähnlich. Die Mail-Beratung richtet sich an junge Menschen bis 25 Jahre, die sich in einer (suizidalen) Krise befinden und nicht mehr weiter wissen. Zusammen mit einem/r Peerberater/innen des Projektes versuchen die jungen Menschen, den Weg zurück ins Leben zu finden.

Für die Evaluation entwickelte ich in einen vollstandardisierten Fragebogen, anhand dessen Antworten sich eine Aussage über die Wirkung der Mail-Beratung machen lässt. Der Fragebogen stand den Nutzern/innen der Online-Beratung [U25] Freiburg vom 25. Januar 2012 bis zum 8. Februar 2012 online zur Verfügung. Informiert wurden über diese Befragung rund 150 Nutzer/innen per Mail, welche sie über ihren [U25] Freiburg- Account erhielten. Ausgefüllt wurde der Fragebogen „Beratung bei [U25]- was bringt’s?“ von insgesamt 60 Nutzer und Nutzerinnen.

Für die Durchführung von Onlineerhebungen stellte die katholische Hochschule Freiburg über den Anbieter LimeService eine Plattform zur Verfügung, mit der webbasierte Fragebögen erstellt und durchgeführt werden können. Auch die Auswertung des Fragebogens geschah über das System, welches auf dem OpenSource-Programm LimeSurvey basiert. Die Nachhaltigkeit habe ich lediglich theoretisch skizziert.

Im Folgenden möchte ich die Ergebnisse des Fragebogens „Beratung bei [U25]- was bringt’s?“, reduziert auf die wichtigsten Kernaussagen, darstellen. Auf die theoretische Darstellung und die Diskussion zur Nachhaltigkeit der Online-Beratung werde ich dann im zweiten Teil dieses Artikels eingehen.

## **2. Entwicklung des Fragebogens „Beratung bei [U25] Freiburg- was bringt’s?“**

Grundlegend für die Erstellung des vollstandardisierten Fragebogens (Schaffer, 2009) waren Hypothesen, die sich sowohl an meinen Erfahrungen und

Beobachtungen, die ich im Laufe der Zeit als Peerberaterin gemacht habe, als auch an den Publikationen zur Wirkung der Mail-Beratung von Birgit Knatz und Bernard Dodier (2003) und weiteren Autoren orientierten. Der Mail-Kontakt zwischen Nutzer/in und Peerberater/in lässt sich als eine Schleife verstehen, die durch jede weitere Mail zwischen Klient/in und Berater/in verlängert wird. Ausgehend von der Annahme, dass jede Schleife eine Wirkung auf den/die Mailer/in hat, wurden Fragen gebildet, die diese Annahme bestätigen oder verwerfen sollten.

Um die Anonymität der Klienten/innen entsprechend den Grundsätzen von [U25] Freiburg zu wahren, wurde die Umfrage online durchgeführt. Auch der sprachliche Stil sollte der Klientel entsprechen, weshalb der Fragebogen umgangssprachlich und ohne Fremdwörter gestaltet wurde.

Gegliedert wurde der Fragebogen in vier Bereiche, von denen die insgesamt 21 Fragen folgende Inhalte hatten:

- Fragegruppe 1: „Informationen zu mir“, enthalten waren Fragen zur eigenen Person.
- Fragegruppe 2: „Wenn ich eine Mail an meinen Berater/meine Beraterin schreibe“, Gefühlen und Gedanken während dem Schreiben einer Mail.
- Fragegruppe 3 : „Gefühle und Gedanken nach dem Schreiben“.
- Fragegruppe 4: „Antwort des Beraters/der Beraterin“, soll eine Antwort auf die Gefühle, Gedanken und das Verhalten beim Lesen der Antwort des Beraters/der Beraterin ermöglichen.

### **3. Ergebnisdarstellung des Fragebogens**

#### **3.1 Soziodemographische Daten der Befragung**

An dem Online-Fragebogen „Beratung bei [U25]-was bringt's?“ haben 60 Nutzer und Nutzerinnen teilgenommen. 43 junge Frauen und 17 junge Männer. Von den 60 Befragten nahmen zum Zeitpunkt der Befragung 25 regelmäßig, acht ab und zu und 26 gar keine anderen therapeutischen oder beratenden Angebote in Anspruch. Die Hauptthemen der Mail-Beratung sind nach Angaben der Befragten (sortiert nach Häufigkeit): Suizidgedanken, selbstverletzendes Verhalten, Probleme zu Hause, Probleme mit Freunden/Partnern und Suizidversuchen der Klienten/innen, Essstörungen, Probleme im gesellschaftlichen Umfeld wie z.B. dem Wohnumfeld oder der politischen Einstellung gegenüber, Probleme in der Schule, Probleme am Ausbildungs- oder Arbeitsplatz und/oder Liebeskummer.

#### **3.2 Kurzzusammenfassung der Fragegruppen**

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass viele der beantworteten Fragen eine eindeutige Tendenz aufzeigen. Mit Blick auf die erste Fragegruppe wird deutlich, dass die Betroffenen sich zum Verfassen ihrer Mails unterschiedlich lange Zeit nehmen. Das eigene zu Hause und ein ruhiger Moment sind in diesem Setting von größter Bedeutung. Die Häufigkeit eines Kontaktes erfolgt bei einer Mehrheit der Teilnehmer/innen regelmäßig einmal pro Woche, wobei ein Mail-Austausch zwischen Klient/in und Berater/in alle 14-Tage nicht so häufig vorkommt.

Inhaltlich betrachtet schreiben die Nutzer/innen in der Regel, was sie im Moment des Schreibens bedrückt und geben eine Zusammenfassung über die persönlichen Ereignisse der Woche ab. Fragen des/der Beraters/in zu beantworten wird hier als weniger wichtig bewertet. Jedoch gibt ein Großteil der Befragten dem/der Berater/in Rückmeldung, ob dessen Beratung wirksam ist.

Im zweiten Teil der Umfrage sind Fragen zu den Gefühlen und Gedanken nach dem Schreiben formuliert. Bei der Mehrzahl der Befragten stellen sich nach dem Schreiben und Abschicken einer Mail an den/die Berater/in Gefühle wie „verstanden werden“, „wohlfühlen“ und „Last abgeben“ ein. Ebenso haben viele der Teilnehmer/innen nach dem Schreiben das Gefühl, seine/ihre Gedanken geordnet zu haben. Inhaltlich wünschen sich die Nutzer/innen Interesse des/der Beraters/in, sowie aufmerksames Lesen der Nachricht des/der Mailers/in. Für etwa die Hälfte der Mailer/innen ist es von Bedeutung, dass ein Dialog mit dem/der Berater/in entsteht und diese/r die eigenen Erfahrungen miteinbringt.

Im letzten Teil steht die Antwort des/der Beraters/in im Vordergrund. Erhalten die Befragten eine Nachricht ihres/ihrer Beraters/in, wird diese mehrheitlich sofort, jedoch erst, wenn ausreichend Zeit vorhanden ist, gelesen. Eine Antwort auf die geschriebene Mail wirkt bei nahezu allen Teilnehmer/innen entlastend und regt sie/ihn zum Nachdenken an. Eine ebenso große Zahl der Befragten fühlen sich durch die Mail des/der Beraters/in verstanden sowie besser.

### **3.3 Wirksamkeit der Mail-Beratung anhand der Kombination zweier Fragegruppen**

Mit Hilfe des Auswertungsprogrammes des Online-Fragebogens lassen sich alle Fragen miteinander verknüpfen und somit eine Vielzahl an weiterführenden Fragestellungen beantworten. Stellvertretend für viele Möglichkeiten sollen hier die zwei Frageblöcke zu den Erwartungen/Wünschen an den Berater/in und dem Befinden nach dem Schreiben einer Nachricht mit den Angaben zu der Inanspruchnahme einer Face-to-Face Beratung/Therapie in Zusammenhang gebracht werden.

Das Ziel dieser Gegenüberstellung sind Aussagen dazu, in wie fern sich Wünsche und Erwartungen der Nutzer/innen unterscheiden, wenn diese ein Face-to-Face Beratung/Therapie in Anspruch nehmen. Ebenso soll verdeutlicht werden, ob die Mail-Beratung bei [U25] Freiburg als Zusatzangebot oder als alleinstehendes Angebot der Nutzer/innen in Anspruch genommen wird.

#### **3.3.1 Erste Gegenüberstellung der Fragegruppen 1 und 4 mit Fokus auf die Wünsche an die Mail des/der Beraters/in**

Bei der ersten Gegenüberstellung wurden die Befragten in drei Gruppen geteilt. Dabei meint Gruppe 1 Nutzer/Innen, die „regelmäßig“, Gruppe 2 Nutzer/innen, die „ab und zu“ und Gruppe 3 Nutzer/innen, die „gar nicht“ eine Beratung/Therapie in Anspruch nehmen.

Kombiniert mit den Antworten aus der Fragegruppe „Antwort des Beraters/der Beraterin“ sollte eine Aussage darüber getroffen werden, in wie fern die Wünsche

und Erwartungen an die Qualität der Mail-Beratung und die Kompetenzen des/der Beraters/in voneinander abweichen.

Bei dieser Gegenüberstellung wird deutlich, dass die Wünsche an den/die Berater/in größtenteils unabhängig vom Beratungssetting in der realen Welt sind. Dies lässt rückschließen, dass die Online-Beratung eine eigenständige Beratungsform darstellt, welche als Begleitung einer herkömmlichen Beratung dienen kann, wobei diese Begleitung aber nicht der Grundgedanke sein sollte. Interessanterweise ist laut Aussagen der Nutzer/innen der Wunsch nach kompetenten Berater/innen von jungen Menschen, die regelmäßig eine Beratung/Therapie besuchen, höher als von den anderen zwei Gruppen („ab und zu“ und „gar nicht“).

Denkbar ist, dass die Erfahrungen, die Befragte mit einer professionellen Fachkraft machen, zusammenhängen. Dabei lässt der Kontakt zu einer Fachkraft Vergleichswerte zu, die junge Menschen, die sich in keinem Beratungs- oder Therapiesetting befinden, nicht unbedingt haben. Es lässt sich vermuten, dass die Peerberater/innen an dieser Stelle mit professionell Ausgebildeten verglichen werden und somit der Anspruch an die Kompetenz des/der Peerberaters/in wächst.

### **3.3.2 Zweite Gegenüberstellung der Fragegruppen 1 und 4 mit Fokus auf die Gefühle nach dem Lesen der Mail des/der Beraters/in**

Im zweiten Schritt wurden die drei Gruppen von oben der Inanspruchnahme einer Beratung/Therapie beibehalten und mit den Aussagen zu dem Befinden nach dem Erhalt einer Antwort des/der Beraters/in zusammen geführt.

Auch diese Kombination macht deutlich, dass das Empfinden nach dem Lesen der Mail des/der Beraters/in auf die drei Gruppen eine ähnliche Wirkung hat. Auf eine Mehrheit der Befragten, unabhängig der hier eingeteilten Gruppen, wirkt die Beratung entlastend und zum Nachdenken anregend. Weiter bewirkt sie bei dieser Mehrheit das Gefühl, verstanden zu werden und eine Verbesserung des psychischen Zustandes während oder nach dem Lesen. Teilnehmer/innen, die regelmäßig oder ab und zu eine Beratung/Therapie besuchen, erleben öfters eine neue Sichtweise auf die Dinge oder Probleme als diejenigen, die eine solche Sitzung gar nicht wahrnehmen. Auch die Anregung, eigene Muster zu ändern, wird in den ersten beiden Gruppen vergleichsweise höher gewertet als in der dritten.

In Bezug auf das Befinden während und nach dem Lesen einer Mail des/der Beraters/in lassen sich ähnelnde Werte feststellen. Lediglich in der Art des Erlangens einer neuen Sichtweise und der Anregung, die eigenen Denkmuster umzuformen, unterscheiden sich die Angaben. Hierbei wird sichtbar, dass Jugendliche in einem regelmäßigen Kontakt zu externen Beratern/Psychologen häufiger neue Blickwinkel auf ihre Probleme bekommen. Ebenso wird diese Gruppe öfters dazu angeregt, ihre Verhaltensweise zu korrigieren.

In der zweiten und dritten Gruppe ist dies meistens bis selten der Fall. Es macht den Anschein, als würden sich hier Online-Beratung und Face-to-Face

Beratung/Therapie ergänzen. Jugendliche reflektieren ihre Probleme, Verhaltensmuster und Erlebnisse innerhalb einer Beratung/Therapie. In ihrem Mail-Kontakt können sie die hier erlernten Fähigkeiten anwenden. Durch die Beratung/Therapie befinden sich diese jungen Menschen in einer anderen Phase des Umgangs mit ihrer Situation als diejenigen, welche ausschließlich die Online-Beratung nutzen.

#### **4. Schlussfolgerungen zur Wirksamkeit der Mail-Beratung bei [U25] Freiburg**

Anhand der oben dargestellten Zusammenführungen werden zwei Aspekte sichtbar. Wie bereits erwähnt, machen die Ergebnisse deutlich, dass die Mail-Beratung bei [U25] Freiburg nicht erst dann eine positive Wirkung zeigt, wenn ein anderes beratendes/therapeutisches Setting parallel in Anspruch genommen wird. Die Wirkungsfaktoren liegen laut Aussagen in anderen Bereichen. Befragte, welche in eine Beratungsstelle/Praxis gehen, haben lediglich in Bezug auf die Kompetenz andere Wünsche an den/die Berater/in. Zu vermuten ist auch, dass diese den Mail-Kontakt aufgrund ihres Wissens aus der Beratung/Therapie anders nutzen können.

Ein zweiter Aspekt ergibt sich, wenn die drei Gruppen in Bezug auf die Wirkung miteinander verglichen werden. Hier lässt sich feststellen, dass es keine bedeutsamen Unterschiede gibt. Ob die Jugendlichen sich in einer Beratung/Therapie befinden oder nicht, spielt für die entlastende und verbesserte Wirkung auf deren Wohlbefinden laut den Aussagen keine Rolle. Werden die hier thematisierten Komponenten als Wirkfaktoren der Online-Beratung anerkannt, bedeutet dies, dass die Mail-Beratung als eigenständige Beratungsform Wirkung zeigt.

An dieser Stelle darf jedoch nicht außer Acht gelassen werden, dass die Online-Beratung in einigen Fällen eine Face-to-Face Beratung/Therapie nicht ersetzen kann. Ebenso wichtig ist zu beachten, dass diese Annahmen lediglich aus den Ergebnissen dieser einen Umfrage resultieren.

Um eine gesicherte Aussage hierzu treffen zu können, müssten die unterschiedlichen Gruppen detaillierter befragt werden.

#### **5. Die Nachhaltigkeit der Mail-Beratung bei [U25] Freiburg: Eine theoretische Diskussion**

Wird über die Wirkung einer Online-Beratung gesprochen, ist die Frage nach der nachhaltigen Wirkung nicht weit. Um die Frage der Nachhaltigkeit der Mail-Beratung bei [U25] Freiburg soll es in diesem Kapitel gehen.

##### **5.1 Erstellung der Hypothesen**

Auch in diesem Abschnitt bestand der erste Schritt darin, Hypothesen aufzustellen, die die Nachhaltigkeit skizzieren. Entwickelt wurden diese aus den vorliegenden Umfrage-Ergebnissen und fortführenden Gedanken dazu.

Die Hypothesen zur Nachhaltigkeit sollen verdeutlichen, dass eine Mail-Beratung nicht nur akut, sondern auch auf längere Zeit wirksam sein kann, wobei wir davon ausgehen, dass Nachhaltigkeit durch eine länger andauernde Wirkung definiert wird. Dies würde bedeuten, dass die bereits beschriebenen Wirkungen auf die Dauer gefestigt werden können und zu einer positiven Veränderung beitragen. Stellvertretend für sechs aufgestellte Hypothesen sollen an dieser Stelle drei aufgeführt werden:

*Hypothese 1:*

Die jungen Menschen machen durch den Kontakt zu ihrem/ihrer Berater/in eine positive Beziehungserfahrung. Diese trägt die Jugendlichen durch Krisenzeiten und gibt ihnen ein entlastendes Gefühl nach dem Niederschreiben der Probleme. Durch diese länger andauernde Erfahrung erhöht sich die Chance, dass die Jugendlichen sich trauen, eine Beratungsstelle / psychologische Praxis zu besuchen. Der Mail-Kontakt gibt ihnen hierzu nicht nur die nötigen Informationen und Unterstützung, sondern vor allem das Bewusstsein, dass es wirksam und entlastend ist, über die eigenen Krisen zu sprechen.

Werden junge Menschen in einer Krisensituation positiv begleitet und erfahren eine wirksame Stütze durch das Besprechen ihrer Probleme, dann werden sie sich immer wieder an diese Erfahrungen erinnern. Im späteren Leben geben sie diese Erfahrung u.U. an andere Jugendliche weiter oder finden den Mut, sich mit ihren Anliegen weiterhin an Berater/Therapeuten zu wenden. Durch eine ständige Selbstreflexion festigt sich die Persönlichkeit dieser Menschen, was sich auf deren psychische und physische Gesundheit auswirkt.

Jugendliche mit traumatischen Erfahrungen aus ihrer Kindheit und Jugend sind oftmals kurze Zeit später noch nicht bereit, sich an eine Beratungsstelle/psychologische Praxis zu wenden. Dieser Zielgruppe bieten die Berater/innen von [U25] Freiburg nicht nur in der aktuellen Situation eine niederschwellige Stütze, sondern konfrontieren diese immer wieder mit der Option einer Face-to-Face Beratung/Therapie. Der länger andauernde Kontakt mit diesen Klienten/innen kann sich nachhaltig auf deren Mut und Stärke auswirken, sich mit ihren Problemen an einen professionellen Berater/in oder Therapeuten/in zu wenden. An dieser Stelle wirkt die Online-Beratung lange nach, denn auch die zukünftigen Berater/Psychologen dieser jungen Menschen profitieren davon, wenn diese bereits über ihre Probleme geschrieben und sich damit auseinandergesetzt haben.

*Hypothese 2:*

Die Wahrscheinlichkeit, dass ein/e Jugendliche/r einen geplanten Suizid in die Tat umsetzt, reduziert sich mit der Dauer und der Vertrauensbasis des/der Jugendlichen zu seinem/ihrer Berater/in. Hält der Mail-Kontakt über eine längere Zeit an und ist die Beziehung zu dem/der Berater/in gut, kann durch den Kontakt ein Suizid verhindert werden.

Ein Vertrauensverhältnis und eine gute Beziehung zwischen Berater/in und Klient/in können in Krisensituationen von hohem Wert sein. In einer Krise kann ein Zusammenspiel zwischen der Erwartung an eine Antwort und dem positiven Gefühl, von dem/der Berater/in begleitet zu werden, lebensrettend sein. Durch

die Erfahrung des regelmäßigen Kontaktes und der Erfüllung der Erwartungen, die bereits thematisiert wurden, erhöht sich speziell in suizidalen Krisen die Wahrscheinlichkeit, dass die jungen Menschen auf eine Antwort des/der Beraters/in warten, bevor sie sich etwas antun. Im Kontakt mit Suizidgefährdeten wird davon ausgegangen, dass eine solche Ankündigung ein Hilferuf des Betroffenen ist.

Äußert ein/e Jugendliche/r in einer Mail sein/ihr Vorhaben, besteht die Chance, dass dieses durch eine einfühlsame, ernsthafte Rückmeldung des/der Beraters/in nicht in die Tat umgesetzt wird. Die Wahrscheinlichkeit eines Suizidversuches sinkt vermutlich mit der Dauer des Kontaktes.

### *Hypothese 3:*

Die Wirkung der Online-Beratung schlägt sich nachhaltig auch in der psychosozialen Versorgung und den Kosten, die die Krankenkassen für ihre Patienten/innen tragen, nieder.

Um diese Hypothese zu prüfen, sind langfristige Studien notwendig. Psychologen, Ärzte und Berater/innen können von der Online-Beratung insofern profitieren, als dass junge Menschen, die sich an sie wenden, bereits einen Überblick über deren Themen haben. Auch die bereits gemachte positive Beziehungserfahrung kann den Start in einer Beratung/Therapie erleichtern. Weiter kann auf der Informationsebene über die Online-Beratung bereits der/die passende Ansprechpartner/in herausgesucht werden. Die Hilfesuchenden haben somit die zu ihrer Thematik passenden Adressen, was wiederum eine Erleichterung für Fachkräfte darstellen könnte.

## **6. Konsequenzen für die Zukunft der Online-Beratung**

Da die Nachhaltigkeit maßgeblich von der Wirkung abhängt, ist es notwendig, in Bezug auf die Nachhaltigkeit weiter an Ausbau und Professionalisierung der Online-Beratung zu arbeiten. Dass dies wirksam ist, belegen die jährlichen Nutzerzahlen aller Online-Angebote. Die dargestellten Hypothesen und Ideen zur Nachhaltigkeit der Online-Beratung verlangen eine weiterführende Untersuchung zur Nachhaltigkeit. Für eine repräsentative Studie, die eine Aussage zur Nachhaltigkeit zur Online-Beratung treffen könnte, sind Befragungen mit einer größeren Teilnehmerzahl unverzichtbar. Die hier vorliegende Evaluation zur Wirkung der Mail-Beratung hatte ihre Grenzen in der Wahl der Methode und der Erreichbarkeit der Nutzer/innen. So ist das Forscherteam letztendlich, wie in vielen anderen Evaluationsprojekten auch, darauf angewiesen, dass die Nutzer/innen den Online-Fragebogen fristgerecht ausfüllen. Der vollstandardisierte Fragebogen als Untersuchungsmethode hat den Nachteil, dass dieser zum einen keinen Platz für eigene Kommentare oder Anmerkungen des/der Ausfüllers/in lässt und zum anderen nur die vorgegebenen Felder angekreuzt werden können. Interessant wäre es, eine zweite Methode hinzuzuziehen. Hierbei könnte es sich bspw. um ein Einzelinterview im Rahmen eines Chats handeln, das dann qualitativ ausgewertet werden kann. Sowohl in Bezug auf die Wirkung als auch auf die Nachhaltigkeit, wäre es wichtig, hilfreich und informativ Aussagen der Nutzer/innen zu hören, die fernab jeder vorgefertigten Fragestellungen und Antwortkategorien sind.



Soll eine Evaluation der Nachhaltigkeit erfolgen, so ist eine der Voraussetzungen bei der Wahl der zu interviewenden oder befragenden Jugendlichen, dass diese seit einer bestimmten Zeit die eigene Inanspruchnahme der Online-Beratung beendet haben. Diese Voraussetzung stellt gleichsam eine Grenze und Herausforderung bei der Suche dar. In den wenigsten Fällen werden die geführten Kontakte bei den Online-Beratungsstellen gespeichert und aus Datenschutzgründen sind dort keine privaten Daten der Nutzer/innen einzusehen. Ebenso werden verwendete Accounts nach einer gewissen Zeit, in der sie nicht genutzt wurden, entweder automatisch oder von den Administratoren gelöscht. Die Suche nach Jugendlichen, die eine Online-Beratung in Anspruch genommen haben, diese abgeschlossen haben und nun bereit sind darüber zu schreiben, könnte über Aufrufe in sozialen Netzwerken wie facebook, TWITTER oder andere Portale, sowie über Zeitungen erfolgen.

Ebenso wichtig ist es bei dieser Fragestellung nicht nur [U25] Freiburg, sondern auch andere, konzeptionell ähnliche Online-Projekte in Deutschland miteinzuschließen. Zu bedenken ist an dieser Stelle die Frage, ob und in wie fern sich die Betreuung durch Fachkräfte im Vergleich zur Betreuung durch ehrenamtliche (Peer-) Berater/innen auf die Wirkung und Nachhaltigkeit der Online-Beratung auswirkt. Dieser Aspekt sollte in einer Befragung von mehreren Projekten eine Rolle spielen. Auch muss an dieser Stelle die Zielgruppe bedacht werden.

Um eine solch großflächige Befragung stemmen zu können, bedarf es der Zusammenarbeit verschiedener Projekte und der Einführung einer koordinierenden Stelle. Bei einer prinzipiellen Ideensammlung und Ausweitung der Online-Beratung ist eine Zusammenarbeit aus Bereichen wie Politik, Soziologie, Informatik, Psychologie, Medizin, sozialer Arbeit u.v.m. zu empfehlen. Sinnvoll wäre an dieser Stelle die Einrichtung einer projektübergreifenden Stelle, welche die einzelnen Projekte koordiniert, überwacht und Fundraising betreibt. Anzudenken ist ebenso die Einführung einer projektübergreifenden, inhaltlich identischen Ausbildung. Die Ausbildung, wie auch die Supervision und die Vorgabe, wie viele Berater/innen aktiv sein sollen, können durch die Projekte eigenständig ausgeführt werden. Eine solche Plattform existiert durch die DGOB ([www.dg-online-beratung.de](http://www.dg-online-beratung.de)), die an der Weiterentwicklung, Vernetzung und Professionalisierung der Online-Beratung in Deutschland arbeitet. Ebenso beteiligt sich die DGOB an Tagungen, Kongressen und Forschungsvorhaben in diesem Bereich.

Die Mitgliedschaft ist bislang freiwillig und keine Voraussetzung, um Online-Beratung anbieten zu können. Sinnvoll wäre es, die DGOB als Plattform für eine Einheitlichkeit in der Online-Beratung zu nutzen.

Dabei könnte die Mail-, Chat- und Forenberatung nach wie vor über die unterschiedlichen Institutionen/Einrichtungen laufen, jedoch wären alle über eine Stelle verbunden.

Eine Registrierung bei einer solchen Stelle wäre dann verpflichtend für alle Einrichtungen, die Online-Beratung anbieten. Zusätzlich könnten repräsentative

Aussagen zum Nutzen, zur Relevanz und zum Bedarf der Online-Beratung getroffen werden. Der Aufwand solcher Umfragen würde sich durch eine Plattform, auf der alle Angebote registriert sind, verringern.

Bezüglich der Nachhaltigkeit ist es ebenso wichtig, die Grenzen und Gefahren auf gleicher Ebene mit der positiven Wirkung zu thematisieren (Witte, 2003). Es ist nicht nur wichtig, die Zielgruppen sondern auch diejenigen zu erreichen, die aktiv nichts mit der Online-Beratung, jedoch mit den Zielgruppen, zu tun haben. Dazu gehören u.a. Lehrer, Erzieher, Seelsorger, Vereine und alle angrenzenden Fachbereiche. Wichtig ist vor allem, auf die Online-Beratung nicht nur als Hilfe hinzuweisen, sondern auch als potenzielle Gefahr der Internetsucht, der Vereinsamung durch das Aufgeben von sozialen Kontakten in der realen Welt und der Schaffung einer fremden Identität. Das Annehmen einer zweiten Identität im Internet nicht absolut zu vermeiden und sogar als Chance zu bewerten. Kritisch wird es jedoch ab dem Zeitpunkt, wenn die Persönlichkeiten aus der realen und virtuellen Welt nichts mehr miteinander gemeinsam haben. Den direkt und indirekt Betroffenen sollte eine Sensibilisierung dieser Themenbereiche ermöglicht werden, sodass auf lange Sicht die Online-Beratung positiv wirksam wird und mögliche Gefahrenpunkte bewusst behandelt werden können. Aufmerksam gemacht werden kann die Öffentlichkeit durch andere Medien, Idole (Schauspieler/innen, Sportler/innen, Musiker/innen, Politiker/innen...) Plakate oder Kampagnen aller Art.

In Bezug auf die dritte Hypothese spielt die Frage, wem die Online-Beratung nachhaltig was bringt, eine maßgebliche Rolle. Die Vernetzung von Ärzten, Psychologen, Therapeuten, Psychiatern, Schulen, Krankenkassen und vielen anderen Institutionen ist von zentraler Bedeutung. Da dieser Bereich gesellschaftliche und politische Komponenten enthält, soll er hier nur als Idee dargestellt werden. Eine Verfolgung dieser These bedarf einer umfangreichen, repräsentativen Untersuchung.

Durch eine Anerkennung im Beratungswesen kann sich die Online-Beratung auf die Kosten der Krankenkasse auswirken. Hier könnte durch Langzeitstudien geprüft werden, ob sich die Kosten für psychologische Behandlungen reduzieren lassen. Durch die Online-Beratung können junge Menschen begleitet werden, deren Probleme nicht traumatisch sind und somit auf längere Zeit gemildert werden können.

Immer wieder befinden sich, wie bereits erwähnt, junge Menschen in Krisen, bei denen eine positive, empathische Beziehungserfahrung zu einer Verbesserung des Zustandes der Betroffenen führt. Unter Umständen befinden sich diese jungen Menschen in Beratungs-/Therapiesettings, die für eine Entlastung nicht zwingend notwendig sind. Um herauszufinden, in welchem Setting ein/e Hilfesuchende/r richtig ist, braucht es Fachkräfte und einen ersten Nachrichtenaustausch mit dem/der Hilfesuchenden. Auch hierfür wäre eine bereits angesprochene projektübergreifende Stelle nützlich.

Eine erste Abklärung der Ziele und Wünsche des/der Betroffenen kann außerdem über einen Fragebogen funktionieren, welcher der/die Nutzer/in vor der ersten Mail an das Online-Angebot ausfüllen muss. Die bereits aufgezeigten Ergebnisse

in Bezug auf die Inanspruchnahme einer Face-to-Face Beratung/Therapie und die Erwartungen und Wünsche der Klienten/innen hat gezeigt, dass diese unterschiedlich sind. Mit dem Wissen, ob der/die Klient/in im Alltag eine Beratung/Therapie besucht, könnten Berater/innen noch sensibler auf die Wünsche und Erwartungen der Klienten/innen eingehen. Mail-Beratung und Face-to-Face Beratung/Therapie würden sich im Idealfall in Einrichtungen, in denen dies Sinn macht, ergänzen und bewusst zusammenarbeiten.

Kostenträger der Therapien und Beratungsangebote würden eine solche Aussage zulassen. Für eine solche Prüfung ist eine Beobachtung über eine lange Zeitspanne unabdingbar.

Daran anschließen lässt sich die Überlegung eines Ausbaus der Zielgruppen. Dies würde Online-Beratung für z.B. behinderte, fremdsprachige, inhaftiert Menschen bedeuten. Unter Berücksichtigung des demographischen Wandels stellt sich die Frage, in wie fern Online-Beratung in der Geriatrie an Bedeutung gewinnen wird. Nicht zuletzt soll betrachtet werden, ob in der Gesellschaft verwurzelte Haltungen gegenüber Therapien/Beratungen durch einen Ausbau der Online-Beratung verändert werden können. Obwohl die Inanspruchnahme der Online und Face-to-Face Beratung in den letzten Jahren vermehrt Interessenten fand, existieren in der Gesellschaft noch viele Vorurteile und Urteile gegenüber Menschen, die eine Beratung/Therapie in Anspruch nehmen. Ebenso denjenigen gegenüber, die Probleme damit haben, ihrem Alltag eine Struktur oder ihrem Leben einen Sinn zu geben. Eine Überlegung wert ist daher die Frage, inwiefern diese Antipathien durch das neue Medium Internet abgeschwächt werden können.

Das Internet gilt als ein Medium, welches in nahezu allen Bereichen mit nahezu allen Zielgruppen anerkannt ist und wertschätzend behandelt wird. Könnte es auch genutzt werden, um Menschen für die positive Wirkung einer Online-Beratung zu sensibilisieren? Können Menschen, die gegenüber einer Beratung/Therapie kritisch, skeptisch oder gar ablehnend sind durch eine Online-Beratung eine positive Veränderung ihrer Problemlage erfahren? Kann diese Personengruppe durch die Online-Beratung überhaupt erreicht werden und kann sich durch deren positive Erfahrung ihre Akzeptanz gegenüber solcher Angebote verändern/festigen? Durch eine solche Veränderung würde sich die Haltung in Bezug auf Beratung- und Therapiesettings verändern und im Idealfall eine neue Sichtweise auf die Betroffenen möglich sein. All diese Fragen sollen an dieser Stelle jedoch bloße Ideen und Denkanstöße bleiben.

## **Literatur**

- Fiedler, G. (2003). Suizidalität und neue Medien. Gefahren und Möglichkeiten. In E. Etzendorfer, E., G. Fiedler & M. Witte (Hrsg.), *Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten* (S. 19-55). Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: VS Pfeiffer bei Klett Cotta.

Schaffer, H. (2009). *Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit. Eine Einführung*. Freiburg: Lambertus.

Witte, M (2003). *Kinder und Jugendliche im „world wild web“*. In E. Etzendorfer, E., G. Fiedler & M. Witte (Hrsg.), *Neue Medien und Suizidalität. Gefahren und Interventionsmöglichkeiten* (S. 247-261). Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.