



# Hilfe und Selbsthilfe im Internet

von

Kai Lehman

Autor: Kai Lehmann

Titel: Hilfe und Selbsthilfe im Internet (Sommer 1999)

URL: [www.creative-network-factory.de/cybertheorie/cyberpapers/HilfeundSelbsthilfe.html](http://www.creative-network-factory.de/cybertheorie/cyberpapers/HilfeundSelbsthilfe.html)

Erstellungsdatum: Sommer 1999

Version: 1.0 (Mai 2004)

# Inhalt

<b>1. Einleitung</b>	<b>4</b>
1.1 Die Entwicklung des Internet aus soziologischer Sicht.....	4
1.2 Definition von Hilfe und Selbsthilfe im Internet .....	6
<b>2. Selbsthilfe im Internet</b>	<b>8</b>
2.1 Themen und Kategorien der Selbsthilfe im Internet.....	8
2.2 Beispiele der Selbsthilfe im Internet.....	9
2.3 Teilnehmer von Selbsthilfe-Foren im Internet .....	11
2.4 Vorteile und Leistungen der Online-Selbsthilfe.....	11
2.5 Störungen und Probleme bei Selbsthilfe-Foren.....	14
2.6 Verlauf von Selbsthilfe-Foren.....	15
<b>3. Psychosoziale Online-Beratung</b>	<b>18</b>
3.1 Themen und Kategorien der Online-Beratung .....	18
3.2 Beispiele für Online-Beratung.....	18
3.3 Motive der Berater und Ratsuchenden für den Gang ins Internet.....	19
3.4 Vorteile und Leistungen der Online-Beratung.....	22
3.5 Probleme bei der Online-Beratung:.....	24
3.6 Verlauf der Online-Beratung.....	25
3.7 Unterschiede zwischen Chat- und EMail-Beratung.....	26
3.8 Resümee.....	29
<b>4. Überblick: Psychosoziale Bedürfnisse und ihre mediale Befriedigung</b>	<b>31</b>
<b>5. Literatur</b>	<b>32</b>

# 1. Einleitung

Die vorliegende Hausarbeit will sich aus soziologischer und sozialpsychologischer Perspektive einer wenig beachteten Nutzungsweise des Neuen Mediums Internet widmen: Der Selbsthilfe und Hilfe im Internet. Dazu wird es im folgenden eine Hinführung zum Thema geben: Warum sollten sich Soziologen mit dem Internet beschäftigen? Was ist unter Hilfe und Selbsthilfe zu verstehen?

Anschließend wird die Selbsthilfe in ihren Erscheinungsformen und Nutzungsarten näher betrachtet. Anhand der dort eingebrachten Kriterien wird in der zweiten Hälfte der Hausarbeit dazu abgrenzend die Hilfe im Internet beleuchtet.

Dem Internet und seiner schnellen Entwicklung entsprechend, gibt es nur wenig wissenschaftliches Material in klassischer Form (Monographien, Zeitschriftenaufsätze). Etliche Hinweise auf Dynamiken und Strukturen sind oft nur virtuellen Texten, Erfahrungsberichten oder persönlicher Kommunikation zu entnehmen. Elektronische Texte werden entsprechend in dem Literarhang mit WWW-Adresse und Zeitpunkt des Zugriffes angegeben. Wegen der dünnen Materialdecke besitzen dementsprechend viele Teile der Arbeit Hypothesencharakter und bedürfen einer empirischen Überprüfung.

## 1.1 Die Entwicklung des Internet aus soziologischer Sicht

Deutschland und die westliche Welt ist am Ende des 20. Jahrhunderts beherrscht von der "Net-Mania". Jeder spricht nur noch von der Internet-Revolution, die sich in unserer Gesellschaft vollzieht. Seit einigen Jahren boomt das Netz der Netze unaufhörlich, ein Ende der Entwicklung und der Folgen ist nicht in Sicht. Schillernde Utopien verbreiten sich, während reale Marktanteile abgesteckt werden. Brauchten althergebrachte Medien wie das Radio oder das Telefon Jahrzehnte, um eine weite Verbreitung in der Gesellschaft zu erlangen, wächst das Internet exponentiell und schließt Anfang 2000 rund 15 Millionen

Bundesbürger an den Cyberspace an (Gesellschaft für Konsumforschung 2000)<sup>1</sup>. Nicht nur im Medium Internet wird die “neue” Cyber-Realität sichtbar, sondern auch in Print- und Rundfunkmedien haben Computer- und Internetrubriken längst Einzug gehalten. Mit der Verschmelzung von Mobilkommunikation und Internet vollziehen sich noch einmal ganz neue Entwicklungen.

Der Cyberspace als virtueller Raum ist längst ein Abbild der Gesellschaft, auch wenn es uns an manchen Ecken arg verzerrt scheint. Wirtschaftliche Transaktionen haben, wenn es nach den Visionären geht, einen großen Stellenwert im Neuen Medium. Soziale Netzwerke finden sich hier aber genauso wie Bibliotheken, Nachrichtendienste oder die populären Online-Auktionen. Fast scheint es, als wenn es in der realen Welt nichts gäbe, was nicht längst auch im Virtuellen ein Zuhause gefunden hat.

Aber der Cyberspace ist mitnichten nur ein Spiegelbild der realen Welt. Längst haben die technischen Entwicklungen und die virtuellen Strukturen des Cyberspaces auch das Reale eingeholt. Ökonomische Umwälzungen, Globalisierungsprozesse, virtuelle Demokratien und schier unendlich viele neue Möglichkeiten in allen Bereichen haben das “globale Dorf” fest im Griff. Sowohl auf der gesellschaftlichen Ebene wie auch in der klassischen, aber doch neuen Mensch-(Computer)-Mensch-Interaktion gilt es, die Entwicklungen zu verstehen und zu deuten.

Während ökonomische Prozesse im Internet einen breiten Anteil an der gesellschaftlichen Aufmerksamkeit haben, sind für Soziologen gerade auch die kleinen Nischen von wissenschaftlicher Bedeutung. Dort, wo sich fern ab von allzu großer Öffentlichkeit eigene, kleine Kulturen gebildet haben, finden Sozialwissenschaftler viel häufiger den Charakter des Neuen.

In der folgenden Arbeit soll ein kurzer Einblick über ein konkretes Anwendungsfeld gegeben werden, das in dieser Form sicherlich von den Ökonomen und Planern nicht erdacht wurde. Das Thema „Hilfe und Selbsthilfe

---

<sup>1</sup> Auch wenn die Zahlen der Nutzer zwischen 10 und 20 Millionen schwanken und das Ergebnis von der jeweiligen Untersuchung abhängig ist, sind sich alle Marktforschungsinstitute einig: Die Zahl der bundesdeutschen Nutzer steigt, und zwar rasant.

im Internet“ widmet sich den Menschen, die sich mit ihren sozialen und psychischen Problemen das Internet zu Nutze gemacht haben, um auf neuem Wege zu einer Problemlösung zu finden. Dabei sind die Grenzen zu nichtkommerziellen Communitys, die sich dem reinen Informationsaustausch widmen, auf der einen Seite und den ”kommerziellen“ Hilfsangeboten von Firmen, die Support für ihre Produkte oder Dienstleistungen anbieten, auf der anderen Seite, fließend.

Fern ab von den großen Mythen des E-Commerce’s und des Online-Learning’s muss das Internet auch im Kleinen, bei der Hilfe und Selbsthilfe, seine Möglichkeiten, seine neuen Dimensionen unter Beweis stellen. Und nirgends werden die sozialen Potenziale eines Mediums deutlicher, als dort, wo es in menschlichen Krisen um Beistand durch soziale Netzwerke geht.

### 1.2 Definition von Hilfe und Selbsthilfe im Internet

Doch was meint Hilfe und Selbsthilfe im Internet? Zu Beginn sollen die Begriffe kurz erläutert und voneinander abgrenzt werden, wobei dies in erster Linie analytischer Natur ist. In der Praxis sind die analytisch getroffenen Grenzen nicht einzuhalten und wahrscheinlich auch nicht wünschenswert (vgl. Schöppe/Wolz 1999: 11). Viel mehr zeigt die Praxis, dass in einzelnen Fällen die Bereiche gar nicht voneinander zu trennen sind, wie im Kapitel 2 beispielhaft gezeigt wird<sup>2</sup>.

**SELBSTHILFE** meint die gegenseitige Hilfe, im vorliegenden Falle in erster Linie die textbasierte Kommunikation von Betroffenen mit einem gemeinsamen Problemhintergrund oder einer bestimmten Aufgabenstellung untereinander (nach Moeller 1978). Dabei gibt es sehr wohl Gefälle des Wissens, die aber im Laufe der Selbsthilfe ausgeglichen werden sollen bzw. können.

**HILFE** im Internet dagegen meint im Rahmen dieser Arbeit die psychosoziale Beratung, den seelischen Beistand von Menschen mit Problemen (Klient) durch

---

<sup>2</sup> Vgl. dazu das Angebot von [www.psychiatrie.de](http://www.psychiatrie.de), das ganz unterschiedlichen Verbänden, Betroffenen und Verlagen ein Dach zum Thema Psychiatrie bietet.

professionelle Berater oder Psychologen bzw. von Menschen mit äquivalenter Ausbildung.

Ausgegangen wird dabei von der klassischen Beratungssituation: „Um von psychologischer Beratung im Internet sprechen zu können, muß eine formelle Situation hergestellt werden, in der sich eine Beziehung zwischen Ratsuchendem und professionellem Berater konstituiert und die Möglichkeit besteht, gemeinsam Problemsituation und Lösungsvarianten zu explorieren“ (Döring 1997). Herangezogen wird dabei oft das Bild eines „Beratungsvertrages“ zwischen den Kommunizierenden (Schöppe/ Wolz 1999a).

Von diesen beiden Bereichen ist die **ONLINE-THERAPIE** abzugrenzen, die auch eine Hilfeleistung darstellt. Im Gegensatz zur Beratung beinhaltet die Therapie den begleitenden, persönlichkeitsbildenden bzw. –verändernden Prozess bei Vorliegen einer Krankheit oder eines Krankheitsbildes. In Fachkreisen wird auch momentan noch diskutiert, ob und wie eine therapeutische Kommunikation im Sinne eines psychischen Heilprozesses, möglich ist (Laszlo/ Esterman/ Zabko 1999, Döring 1997). Dabei ist ein Standpunkt noch nicht gefunden, eine Antwort wird wohl viel mehr durch die Praxis gegeben werden.

Ebenfalls außen vor bleibt die Betrachtung reiner Informationsangebote, wie sie sich im World Wide Web zuhauf finden (vgl. generell zu dem Thema Döring 1997, zu sexuellen Themen Döring 1998). Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich in erster Linie mit den Kommunikations Hintergründen im Internet und nicht mit der Auflistung von Hilfsangeboten generell.

## 2. Selbsthilfe im Internet

### 2.1 Themen und Kategorien der Selbsthilfe im Internet

Die Selbsthilfe im Internet beschäftigt sich mit einer Vielzahl von Themen – entsprechend der breiten Palette von Problemen, die das Leben mit sich bringt. Das Spektrum reicht dabei von generellem Beistand in schwierigen Lebenssituationen über Hilfe bei konkreten psychischen Störungen wie Angstzuständen oder Selbstmordtendenzen bis hin zu dem nicht immer problemorientierten Austausch in schwulen Subkulturen. Denkbar sind so gut wie alle Themen, doch konkret fokussieren sich die Foren verstärkt Krankheiten im medizinischen Sinne, psychosoziale Probleme und Sexualität im weitesten Sinne.

Dabei lässt sich etwas abgewandelt nach Döring (1998) die Selbsthilfe im Internet in drei Felder kategorisieren: Zum einen gibt es sie in einem relativen offenen und unspezifischen Bereich, der sich unter einem allgemeinen Oberthema vielen, detaillierten Themen zu wendet. Dieses als vielleicht Mainstream zu bezeichnende Feld bietet im Bereich von Sexualität den Teilnehmern zum Beispiel die Möglichkeit, über dieses an sich noch immer tabuisierte Thema offen zu sprechen und eigene Positionen fern ab von Werten und Normen zu finden<sup>3</sup>.

Ein anderes Feld der Selbsthilfe konzentriert sich auf konkrete, spezifizierte Probleme und Krankheitsbilder. Es stellt sozusagen die Selbsthilfe im klassischen, engeren Sinne dar, auf die im folgenden verstärkt eingegangen wird<sup>4</sup>.

Der dritte und letzte Bereich beinhaltet marginalisierte Gruppen, die im Alltag von heterosexueller, bürgerlicher Normalität nicht auftauchen oder in den Medien nur skandalisiert bzw. dramatisiert dargestellt werden. Schwule und

---

<sup>3</sup> Als Beispiel für ein Mainstream-Diskussionsforum mögen die Newsgroups <de.talk.liebesakt> und <de.talk.romance> gelten.

<sup>4</sup> Als Beispiel für eine Selbsthilfe-Gruppe im engeren Sinne folgen im Text ausführliche Beispiele.

Lesben, SM-Fetischisten oder Transvestiten zum Beispiel nutzen das Internet, um auf diesem Wege Austausch, Kontakt und positive Identifikation mit anderen Betroffenen suchen<sup>5</sup>.

Die Selbsthilfe im Internet bedient sich dabei weitestgehend zweier Dienste: Den Newsgroups<sup>6</sup> und den Mailinglisten. Sie sind mit Abstand die wichtigsten Medien in Sachen Selbsthilfe. Am Rande davon tauchen auch immer wieder zu den Foren gehörige Websites mit Informationen auf. Einige Newsgroups sind auch auf Webbasis gestellt und laufen nicht über die klassischen Newsgroup-Server. Das Prinzip der offenen Liste mit entsprechenden "Postings" (technischer Ausdruck für das Publizieren von Texten) und Antworten darauf, bleibt aber erhalten. Seltener und eher bei marginalisierten Gruppen finden sich die Chats auf IRC- oder Web-Ebene (Döring 1997).

Der prinzipielle Unterschied zwischen den beiden Kommunikationstechniken Mailingliste und Newsgroup ist der Grad der Geschlossenheit: Während Newsgroups offen und frei zugänglich für alle sind, können Mailinglisten in unterschiedlichen Graden geschlossen bzw. geöffnet sein. Von Listen mit einfachem, automatisiertem Anmelden und Registrieren, wer überhaupt die Texte empfängt, hin zur moderierten Liste mit einer festen, nicht erweiterbaren Gruppe sind alle Möglichkeiten vorhanden.

## 2.2 Beispiele der Selbsthilfe im Internet

Im folgenden werden beispielhaft einige Selbsthilfe-Foren kurz vorgestellt, um deren Charakter zu verdeutlichen.

- **Das Kuckucksnest**<sup>7</sup>: Das Kuckucksnest entstand aus einer seit 1997 bestehenden privaten Homepage und behandelt Themen rund um seelische Erkrankungen und Nöte. Das Angebot richtet sich vornehmlich

---

<sup>5</sup> Beispielhaft seien hier die zahlreichen schwulen oder sexualisierten Chat-Kanäle im Internet Relay Chat (IRC)-Netz angeführt: #gaysm.de, #bdsm.de (Bondage und SM-Kanal), gblf.de (Gays, Bis, Lesbian and Friends).

<sup>6</sup> Selbsthilfe-Charakter haben dabei in erster Linie die Newsgroups unter der Hierarchie <alt.support.\*>

<sup>7</sup> Die Webseite findet sich im Internet unter der Adresse <http://kuckuck.solution.de>

an Menschen, die von einer Krise oder von psychischen Störungen betroffen sind, aber auch an alle, die sonst in irgendeiner Weise mit dem Thema "seelische Störungen" konfrontiert sind (z.B. Angehörige). Die Website enthält allgemeine Informationen zum Thema Seele und ihre Erkrankungen, spezielle Informationen, Erfahrungsberichte und Kontaktadressen zu Bereichen wie Angst, Borderline-Störungen, Depressionen und Psychosomatik. Eine Diskussionsforum auf Webbasis bietet die Möglichkeit, Fragen öffentlich zu stellen und sich mit anderen auszutauschen. Das Projekt entstand 1997 aus den Erfahrungen und Krisen einer manisch-depressiven Frau, die ihre Leidensgeschichte im Internet veröffentlichte. Die darauf folgende Resonanz ließ nach und nach das heutige, von vielen Leuten getragene Kuckucksnest entstehen (nach einem Erfahrungsbericht von Kestler 1998).

- **Newsgroup alt.suicide.holiday** : Die Newsgroup sammelt Beiträge von Menschen mit Selbstmordgedanken. Sie bietet den Teilnehmern die Möglichkeit offen und ehrlich über ihre Krisen, ihre Ängste und ihre Selbstmordgedanken zu sprechen, ohne "gleich auf eine geschlossene Station gebracht zu werden", wie es eine Nutzerin ausdrückt (nach einem Erfahrungsbericht von Jaeger, 1998)
- **Online-Sucht** : Eine der populärsten Selbsthilfe-Foren geisterte vor einigen Monaten durch zahlreiche Medien<sup>8</sup>. Zur Bekämpfung der eigenen Internetsucht entwickelte sich unter "www.online-sucht.de" ein Hilfsangebot mit FAQ, Diskussionsbrett und Kontaktmöglichkeiten.

---

<sup>8</sup> Die etwas flapsige Ausdrucksweise des "Herumgeisterns" ist dem Fakt geschuldet, dass sehr heftig darüber gestritten wird, ob es Online-Sucht als Krankheit gibt und wann bzw. wie diese sich bemerkbar macht. Aus soziologischer Sicht ist eine Untersuchung des Phänomens "Online-Sucht" als soziales Problem unter dem konstruktivistischen Paradigma sicherlich aufschlussreich.

## 2.3 Teilnehmer von Selbsthilfe-Foren im Internet<sup>9</sup>

Die soziologische Perspektive auf Kommunikationsphänomene im Internet muss sich auch die Frage nach den Strukturen und Menschen dahinter stellen. Nach einer Online-Studie von Egger und Rauterberg (1996)<sup>10</sup> haben rund 10% der Interviewten Erfahrungen mit Selbsthilfegruppen und Beratungen. Dabei sind wegen fehlender empirischer Untersuchungen nur hypothesenartige Vermutungen über die Teilnehmerstruktur der Selbsthilfe-Foren möglich.<sup>11</sup>

Teilnehmer von Selbsthilfe-Foren im Internet sind in erster Linie Leute, die ihr Problem konkret benennen können, die genau wissen, wo es hakt – ganz im Unterschied zu Teilnehmern der Online-Beratung. Wer sein Problem nicht benennen kann, hat auch Schwierigkeiten, ein entsprechendes Selbsthilfe-Angebot zu finden.

Es liegt oft wahrscheinlich schon eine Diagnose und eventuell sogar eine Behandlung vor. Erfahrungen zeigen, dass Therapeuten teilweise sogar eine Online-Selbsthilfe parallel zur Behandlung empfehlen. Die Teilnehmer holen sich dementsprechend online also nicht ersetzende, sondern oft ergänzende Hilfe.

Zudem schauen auch Angehörige, Ärzte und sonstige Multiplikatoren in den Online-Foren vorbei, um sich zu informieren und Rat einzuholen.

---

<sup>9</sup> Die folgenden Details beziehen sich in erster Linie auf Selbsthilfe-Foren im engeren Sinne.

<sup>10</sup> Zitiert nach Döring (1997: 423)

<sup>11</sup> Dabei stützen sich die Hypothesen auf die Erfahrungsberichte in Janssen (1998).

## 2.4 Vorteile und Leistungen der Online-Selbsthilfe<sup>12</sup>

Technik und speziell Computer stehen im Ruf kühl zu sein und Unpersönlichkeit zu fördern. Theoretische Kommunikationsmodelle wie das der Kanalreduktion betrachten die elektronische Kommunikation als defizitär<sup>13</sup>. Umso mehr mag es da verwundern, dass Menschen ihre Probleme, Ängste und Sorgen mittels elektronischer Kommunikation mitteilen. Es scheint also ein spezifischer Nutzen und eine besondere Gratifikation von der computervermittelten Kommunikation (cvK) auszugehen, die das Unsoziale des Computers kompensiert.

Viele Gründe sind dabei rein praktischer Natur. So werden in der Online-Selbsthilfe Dimensionen wie *Raum* und *Zeit* überwunden. Im Cyberspace gibt es einfach keine Entfernungen, alles ist mit einem Mausklick zu erreichen. Menschen mit Bewegungseinschränkungen, Krankheiten, oder solche, die fern ab von realen Hilfsangeboten auf dem Lande leben, haben via Internet einen problemlosen Zugriff. Zudem kompensiert der Cyberspace die vielen zeitlichen Probleme, die unsere Gesellschaft mit sich bringt. Berufstätige, Mütter und Väter können ohne Rücksicht auf Tageszeiten an den Selbsthilfe-Foren teilhaben. Der Cyberspace ist stets verfügbar, Leute sind fast immer in synchronen Kommunikationstechniken wie dem Chat anzutreffen. Chat-Räume sind zu dem gerade auch zur Abendzeit stark von Berufstätigen frequentiert. Die meisten Selbsthilfe-Foren aber funktionieren über asynchrone Kommunikationstechniken (E-Mail, Newsgroups). Da spielt das Wann eine weniger große Rolle. Hilfe ist dann abrufbar, wenn es die Zeit erlaubt.

In der Online-Selbsthilfe kehren sich die vermeintlichen Nachteile der computervermittelten Kommunikation um und führen zu einem Abbau der Schwellenängste. Die vielzitierte *Anonymität*<sup>14</sup> des Cyberspace senkt die Hemmschwelle an dem Hilfsangebot teilzunehmen. Erste Auseinandersetzungen

---

<sup>12</sup> Die folgenden Punkte basieren teils auf Aufsätzen in Janssen (1998) und den Aufsätzen von Döring (1998 und 1997), sowie eigenen Überlegungen.

<sup>13</sup> Vgl. zu Kommunikationstheorien des Internet Döring (1999)

<sup>14</sup> Dabei handelt es sich bei einer näheren Betrachtung aber nur um eine scheinbar vorhandene Anonymität. Daten und Verhalten des Users sind sehr wohl zugänglich.

können stattfinden, ohne sich selbst das Problem zuschreiben zu müssen oder anderen gegenüber das Problem als Teil der eigenen Rolle präsentieren zu müssen. Menschen mit *sozialen Ängsten* und Kontaktschwierigkeiten können selbstbestimmter die Hilfe in Anspruch nehmen und haben eine hohe eigene *Kontrollmöglichkeit* über die Intensität der Selbsthilfe. Ein Rückzug ist leicht und jederzeit möglich. Ein Druck wie in einer realen Selbsthilfegruppe, der man sich während des Treffens nur schwer entziehen kann, besteht nicht.

Selbsthilfe-Foren bieten dabei eine gute Möglichkeit zum *Erfahrungs- und Informationsaustausch*. Tipps, Erfahrungen über Therapien, neue Heilungsmöglichkeiten oder Medikamente sind in Sekundenbruchteilen über den Cyberspace verfügbar. *Diskussionen* und *Auseinandersetzungen* bieten dem Teilnehmer die Gelegenheit, sich mit den eigenen Standpunkten auseinander zu setzen. Dabei bekommen die Diskurse in den Foren eine besondere Qualität für den Einzelnen dadurch, dass es sich um ebenfalls Betroffene handelt. Sie qualifizieren sich durch ihre eigene Problemkarriere.

Und obwohl es sich in den Selbsthilfe-Netzwerken des Internet tendenziell um schwache Bindungen handelt, bieten sie genügend Rückhalt und Stärke, um in Krisen seelische Unterstützung bieten zu können (Döring 1998).

Neben den vielen praktischen, evidenten Vorteilen des Internet gibt es auch eine Reihe psychosozialer Nutzen. Das Globale des Internet bietet den Teilnehmer die Möglichkeit, relativ einfach Gleichgesinnte bzw. Gleichbetroffene zu treffen. Dies führt zu einer gemeinsamen Identifikation und der Ausbildung einer eigenen Identität. Die Erkenntnis, dass dort "draußen" im Cyberspace Menschen mit gleichen oder ähnlichen Sorgen sind, führt zu einer De-Marginalisierung des eigenen Problems (McKenna/ Bargh 1998). "Der Mainstream erscheint hier also nicht mehr als "one best way", sondern als Pluralität all jener Liebes- und Lebensweisen, die in der Bevölkerung nun einmal vorkommen" (Döring 1998: 142).

Die textbasierte Kommunikation (oft als Nachteil der computervermittelten Kommunikation angeführt) nötigt die Teilnehmer, sich bewusst mit ihrem

Problem auseinander zu setzen, um sich mitteilen zu können. Es herrscht ein *Zwang zur Klarheit*: Dabei ist die oft als defizitär angesehene Online-Kommunikation sogar hilfreich, weil es einer genaueren Formulierung bedarf, um sich mitzuteilen. In diesem Prozess ist es möglich, dass eine eigene Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen und Ängsten im Sinne einer Schreibtherapie<sup>15</sup> stattfindet<sup>16</sup>. Das aktive Schreiben und die Möglichkeit selbst zu agieren, gibt den Teilnehmern das Gefühl, selbst etwas tun zu. Sie informieren sich über das Forum und können so sicherer gegenüber Ärzten und Therapeuten auftreten (vgl. Watermann 1998).

### 2.5 Störungen und Probleme bei Selbsthilfe-Foren<sup>17</sup>

Doch Online-Kommunikation birgt auch Schattenseiten. Sehr wohl kommt es neben dem erhofften, aber nicht immer eintretenden Nutzen auch zu Störungen der Foren und Probleme in der Kommunikation. Die oben schon angeführten Nachteile elektronischer Kommunikation mit ihren reduzierten Kanälen kann schnell zu Missverständnissen führen. Teilnehmer fühlen sie dann abgelehnt und ausgeschlossen. Dies ist umso problematischer, als sie selbst oft eine labile Gemütsfassung haben.

Neben dem aktiven Teilnehmen besteht auch die Möglichkeit zur passiven Beobachterrolle (sogenannte "Lurker"). Sie untergraben das Vertrauen in die Mailinglisten, da deren Motivation oft unklar ist. Eine große Zahl dieser "Lurker" führt dann zu einer Unsicherheit bei den aktiven Teilnehmer.

---

<sup>15</sup> An der Universität Amsterdam läuft unter diesem Stichwort ein Modellprojekt namens Interapie (<http://info.psy.uva.nl/tango/interapie>), in dem via E-Mail Menschen mit Ängsten und Zwangsvorstellungen betreut und therapiert werden.

<sup>16</sup> Dabei ist darauf hinzuweisen, dass die Neuen Medien auch einer neuen Medienkompetenz bedürfen. Umgangstechniken und Zugänge sind nicht selbstverständlich. Zwar bieten sich viele Möglichkeiten. Aber erst mit der Zeit muss sich eine entsprechende Medienkompetenz ausbilden, die eine Online-Kommunikationskultur erschafft.

<sup>17</sup> Auch hier liegen kaum wissenschaftliche Untersuchungen vor. Folgende Aspekte sind deswegen den Erfahrungsberichten Betroffener entnommen (Janssen 1998).

Da sich die Selbsthilfe-Foren oft asynchroner Kommunikationswege bedienen, gibt Döring (1998) zu bedenken, dass diese bei hohem Leidensdruck versagen. Hier hilft dann der Weg übers Internet nicht immer – zu selten gibt es Chat-Foren in der Selbsthilfe, die solch einen Bedarf auffangen könnten. Dagegen gibt es unter den Teilnehmern sehr wohl auch persönliche Kontakte, die in solchen Fällen aktiviert werden können. Eine Mischung aus On- und Offline-Kontakten scheint hier angebracht.

Problematisch können auch die Inhalte der Foren werden. Die Diskussionen in Mailinglisten und Newsgroups drehen sich oft um die gleichen Themen, da in den amateurhaften Foren eine professionelle Moderation in der Regel nicht gegeben ist. Auch ein Diskurs über das informelle Regelwerk, die „Netiquette“, lähmt das Forum. Es findet oft eine Metakommunikation statt, die vom eigentlich Zweck des Forums ablenkt. Online-Diskussionen können so schnell langweilig, langatmig und unnütz werden.

Auf ein systemimmanentes Problem von elektronischen Foren (und generell gruppenspezifischen Prozessen) wird im folgenden Kapitel noch einmal eingegangen.

### 2.6 Verlauf von Selbsthilfe-Foren

Im Laufe der Teilnahme an einem Selbsthilfe-Forum muss es nicht bei virtuellen Kontakten bleiben. Erfahrungen von Teilnehmern berichten über private, parallel zu den Foren laufende Kontakte. Zudem kommt es auch zu realen Treffen der Listenteilnehmer, entweder mit einzelnen Personen, die man in dem Forum kennen gelernt hat, oder mit der ganzen Gruppe.

Mailinglisten und Newsgroups haben neben den oben genannten Vorteilen in der elektronischen Kommunikation ein Eigenleben, das sich negativ auf das Forum und seine Effizienz auswirkt.

Folgendes Modell eines unbekanntens Autors<sup>18</sup> aus dem Netz mag dieses Dynamik verdeutlichen.

---

<sup>18</sup> Quelle dieses Textes: <http://www.cmhc.com/mlists/research/0147.html>. Zitiert nach Döring 1999

## THE NATURAL LIFE CYCLE OF MAILING LISTS

Every list seems to go through the same cycle:

1. Initial enthusiasm (people introduce themselves, and gush a lot about how wonderful it is to find kindred souls).
  2. Evangelism (people moan about how few folks are posting to the List, and brainstorm recruitment strategies).
  3. Growth (more and more people join, more and more lengthy threads develop, occasional off-topic threads Pop up).
  4. Community (lots of threads, some more relevant than others; lots of Information and advice is exchanged; experts help other experts as well as less experienced colleagues; friendships develop; people tease each other; newcomers are welcomed with generosity and Patience; everyone - newbie and expert alike - feels comfortable asking questions, suggesting answers, and sharing opinions).
  5. Discomfort with diversity (the number of messages increases dramatically; not every thread is fascinating to every reader; people Start complaining about the Signal-to-noise ratio-, Person 1 threatens to quit if \*other\* people don't Limit discussion to Person 1's pet topic; Person 2 agrees with Person 1; Person 3 tells 1 & 2 to lighten up; more bandwidth is wasted complaining about off-topic threads than is used for the threads themselves; everyone gets annoyed).
  - 6a. Smug complacency and Stagnation (the purists Flame everyone who asks an 'old' question or responds with humor to a serious post; newbies are rebuffed; traffic drops to a doze-producing level of a few minor issues; all interesting discussions happen by private EMail and are limited to a few participants; the purists spend lots of time self-righteously congratulating each other an keeping off-topic threads off the List).
- OR
- 6b. Maturity (a few people quit in a huff; the rest of the participants stay near stage 4, with Stage 5 popping up briefly every few weeks; many people wear out their second or third 'delete' key, but the List lives contentedly ever after).

Diese eher phänomenologische, anekdotische Auflistung korrespondiert sehr wohl mit wissenschaftlichen Modellen, wie dem Gruppenbild von Tuckman (1965). Dieser stellte für Gruppenentwicklungen die folgende prägnante Formel auf: Forming, Storming, Norming and Performing. Auch zu dem von Asam, Heck und Schneider (1984) aufgestellte 7-Phasenmodell findet sich eine deutliche Nähe. So steht zu vermuten, ohne hier eine empirische Validierung vornehmen zu können, dass die virtuellen Gruppenprozesse den realen tendenziell korrespondieren.

Selbsthilfegruppen, ob nun real oder virtuell, haben also mit typischen Dynamiken zu kämpfen, die im virtuellen Bereich durch die mögliche Informationsflut noch verstärkt werden. Ist es heute schon schwierig die "richtigen" Informationen im WWW zu finden, kann auch in einer überbordenden Mailingliste vor lauter E-Mails keine nützlichen Informationen wahrgenommen werden. Die Transaktionskosten für die Informationsbeschaffung schnellen im Cyberspace ab einem bestimmten Punkt exponentiell in die Höhe. Irgendwann sind Informationen nicht mehr aufzunehmen bzw. sinkt der Grenznutzen für neue Informationen immer weiter (Shenk 1998).

## 3. Psychosoziale Online-Beratung

### 3.1 Themen und Kategorien der Online-Beratung

Die Themen der psychosozialen Online-Beratung sind nur geringfügig anders gelagert als bei den Selbsthilfe-Foren. Neben den Selbsthilfe-Themen wie Krankheit und Psyche werden gezielt Drogen, Verhütung und Sexualität, Seelsorge und Gesundheit thematisiert.

Dabei treten sowohl Betreiber kommerzieller als auch nichtkommerzieller Beratungsangebote auf. Kommerzielle Angebote werden in der Regel von ausgebildeten Psychologen selbsttätig im Netz angeboten. Dabei gibt es die Möglichkeit, einmalige oder längere Kontakte in Anspruch zu nehmen. Die nichtkommerziellen Beratungsangebote kommen in erster Linie von Verbänden und Initiativen, die auch klassische Face-to-Face- oder Telefon-Beratungsdienste anbieten.

Online-Beratung findet in erster Linie per E-Mail und Chat statt. Dabei wird oft auf den Webchat zurückgegriffen und weniger auf das Internet-Relay-Chat-Netz. Dafür sind einfachere Zugänge für den Beratungsklienten ausschlaggebend. Zudem lassen sich Webchats von den Beratern besser moderieren und modifizieren. Informationsseiten im World Wide Web fungieren dabei als Einstiegspunkt in die Beratung. Neben der Information über das Beratungsgeschehen existiert oft eine Datenbank mit häufig gestellten Fragen. Oder es gibt einen generellen Einstieg ins Thema, um erste Fragen zu beantworten und an das Metier heran zu führen.

### 3.2 Beispiele für Online-Beratung

- Psychologie-Online ([www.psychologie-online.ch](http://www.psychologie-online.ch)) ist ein kommerzielles Beratungsangebot aus der Schweiz und berät und begleitet zu verschiedenen psychosozialen Themen. Eine Beratung findet per E-Mail statt. Ein Antwortschreiben kostet rund 100,- DM.
- Das Sextra-Beratungsangebot ([www.profa.de](http://www.profa.de) oder [www.sextra.de](http://www.sextra.de)) von Pro Familia ist aus einer Kooperation mit verschiedenen Radiosendern

hervorgegangen. Es richtet sich an Jugendliche und junge Erwachsene mit Themen wie Verhütung und Sexualität. Die Beratung findet per E-Mail statt.

- Die Telefonseelsorge ([www.Telefonseelsorge.de](http://www.Telefonseelsorge.de)) ist eine Beratungsinstitution der beiden großen Kirchen. Seit 1998 ist sie auch im Internet vertreten und bietet eine E-Mail-Beratung an. Die Informationsseiten im Web erscheinen aber etwas dürftig.
- Netdoctor: Unter der WWW-Adresse [www.netdoctor.de](http://www.netdoctor.de) finden die Besucher eine umfangreiche Informationsquelle zu medizinischen Fragen. Dabei findet ein Großteil der Beratung über die Informationen der Datenbank statt. Erst wenn diese ausgeschöpft ist, soll sich per E-Mail an das medizinisch geschulte Personal gewandt werden<sup>19</sup>.

### 3.3 Motive der Berater und Ratsuchenden für den Gang ins Internet

Bei der Online-Hilfe in Form der Beratung übers Internet agieren im Gegensatz zur Selbsthilfe zwei unterschiedliche Teilnehmergruppen: Die Ratsuchenden und die Ratgebenden.

Die Hilfesuchenden unterscheiden sich dabei wahrscheinlich von den Teilnehmern der Selbsthilfe. Es ist nicht davon auszugehen, dass hier eine Diagnose oder Behandlung schon vorliegt. Vielmehr deuten die Erfahrungen der verschiedenen Beratungsinstitutionen an, dass die Online-Beratung in erster Linie als Einstieg fungiert (Schöppe/ Wolz 1999a, Christl 1998, Frankfurter Drogenberatung JJ 1999). Die Ratsuchenden treten zum einen mit konkreten Informationsbedürfnissen auf, die sie genau artikulieren können. Andere dagegen bringen ein Problembewusstsein in den Beratungsdiallog mit ein und wissen um ihre eventuell schwierige Lage, während eine dritte Gruppe eher ein diffuses Beratungsanliegen verspürt und kein konkretes Problem benennen wollen oder können. Die Beratung fungiert bei letzteren eher als

---

<sup>19</sup> Für das Engagement kranker Menschen im Internet vgl. Dworschak (1999)

Strukturierungshilfe, denn als Beantwortung in Form einer standardisierten E-Mail.

Hier liegen dann auch die Gründe, warum traditionell agierende Beratungsinstitutionen den Weg über die Neuen Medien gehen: Das Internet erschließt den Beratungsanbietern eine neue Klientel, die aus unterschiedlichsten Gründen eine klassische Beratungsstelle nicht aufsuchen würden (Christl 1998, 1999).

Christl berichtet von einer typischen Aussage in der Online-Beratung: “Wir machen die Erfahrung, dass viele Menschen, die dieses Beratungsangebot nutzen, zunächst von sich sagen, dass eine direkte Form der Beratung niemals für sie in Frage käme” (Christl 1998: 104).

Während zum Beispiel die typischen Klienten der klassischen Telefonseelsorge überwiegend weiblich sind, kontaktieren im Internet verstärkt männliche Klienten das Angebot. Zudem sind die Ratsuchenden dem neuen Medium entsprechend deutlich jünger als die Klienten der Telefonberatung, die im Durchschnitt 30 bis 55 Jahre alt sind (Christl 1998, Döring 1997). Auch das Jugendberatungsprojekt von Womail in Wien machte die Erfahrung, dass besonders männliche Jugendliche, eine sonst untypische Nutzergruppe, den Weg in die virtuelle Beratung findet (Aberer 1997). Die Pro Familia-Beratung dagegen hebt hervor, dass in der vermeintlichen Männerdomäne Internet auch viele Frauen zu erreichen seien (Schöppe/ Wolz 1999a).

In einer Studie für die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung kommen Schöppe und Wolz (1999a, 1999b) zu folgendem Klienten-Bild<sup>20</sup>:

---

<sup>20</sup> Auf eine breite Wiedergabe demographischer Zahlen über die Teilnehmer einer Beratung im Internet wird hier zugunsten der Kürze des Textes verzichtet. Zu Statistiken siehe Schöppe/ Wolz 1998, 1999b und Christl 1998, 1999).

### 3. Psychosoziale Online-Beratung

<b>Frauen- Anteil</b>	Frauen sind mit einem Anteil von 38% vertreten.
<b>Durchschnittsalter</b>	Die Altersklassen von 18 bis 27 und die von 27 bis 45 Jahren sind überproportional häufig vertreten. Der Trend im Bedarf an Sexualberatung verweist im Internet auf ältere Klienten
<b>Schulbildung</b>	Bei den Teilnehmern der E-Mail-Beratung scheint es sich in der Mehrheit (85%) um Angehörige einer höheren Schulbildung zu handeln.
<b>Absender</b>	Ein Viertel der Beratungsteilnehmer benutzen einen "dienstlichen", nicht privaten Computer für ihre Anfragen
<b>Versanddatum</b>	Anfragen nehmen an den Wochenenden stark ab. Sie verdoppeln sich an den anderen Wochentagen. Mittwochs und Montags erreichen die Zugänge relative Spitzenwerte. 40% der Mails werden zur Tagesarbeitszeit (8-16Uhr) versandt, 50% am Abend (16-24Uhr), der Rest (10%) in der Nacht (0-8Uhr).
<b>Dialog</b>	10% der Klienten treten in einen Dialog mit den Beratern
<b>Breitenwirkung</b>	Durch das Beratungsangebot im Internet können mit einiger Wahrscheinlichkeit Klienten angesprochen und für das institutionalisierte Beratungsangebot aufgeschlossen werden.

*Abbildung 1: E-Mailberatung bei Pro Familia - Ergebnisübersicht der wichtigsten demographischen Befunde*

Auch die Frankfurter Drogenberatung erhoffte sich mit ihrem Schritt ins Internet neue Zugänge zu Ratsuchenden. So kommen in ihre Internetberatung Menschen, die sich in der Regel nicht in eine Drogenberatungsstelle gehen. Denn

zu einem Besuch der Beratungsstelle gehört ein konkretes Beratungsanliegen und ein Selbstzuschreiben als jemand, der Drogenprobleme hat. Dagegen lassen sich übers Internet die Beratungsanliegen viel diffuser angehen und erst im Laufe des Kontaktes konkretisieren. Auch bei subjektiv geringfügigen Fragen senkt das Internet somit die Hemmschwelle, eine Beratung aufzusuchen (Frankfurter Drogenberatung JJ 1999).

Eine neue Klientel, die sich durch das Internet für das Frankfurter Drogenprojekt erschließen ließ, waren zum Beispiel die Konsumenten der Designerdrogen (im Gegensatz zu den Opiatkonsumenten), die in der Regel nicht in die klassischen Beratungsprozesse finden (Frankfurter Drogenberatung JJ 1999).

Die Beratungsgespräche im Internet geben den Beratern zudem einen Einblick in die Entwicklungen beim Drogenkonsum. Neue Gebrauchsmuster oder neue Drogen werden schon frühzeitig wahrgenommen und nicht erst entdeckt, wenn schwere Fälle den Weg in die reale Beratungsstelle finden (Frankfurter Drogenberatung JJ 1999).

Die obigen Beispiele verdeutlichen eines: Online-Beratung findet nicht als Konkurrent zur klassischen Beratungssituation statt, sondern dient, wenn, dann als Einstiegspunkt in kontinuierlichere Hilfen (Christl 1999, Schöppe/ Wolz 1998, Döring 1998).

#### 3.4 Vorteile und Leistungen der Online-Beratung

Wie bei der Selbsthilfe im Internet ist auch bei der Online-Beratung nach den Motiven der Teilnehmer und den Gründen des zahlreichen Zuspruches zu fragen.

Einige Motive ähneln dabei denen der Online-Selbsthilfe. So sind auch hier räumliche Distanzen und zeitliche Probleme nicht vorhanden<sup>21</sup>. Eingeschränkte Mobilität bei Behinderungen oder Krankheit verhindern eine Beratung nicht. Wie Internet-Kommunikation ist die Beratung anonym, vorurteilsfrei und dem

---

<sup>21</sup> Ein Großteil der E-Mail-Anfragen sowohl beim Frankfurter Drogenprojekt JJ als auch bei der Pro Familia werden nach den klassischen Beratungszeiten realer Stellen aufgegeben. (Frankfurter Drogenberatung JJ 1999, Schöppe 1998b, Schöppe/ Wolz 1999a).

### 3. Psychosoziale Online-Beratung

sozialen Umfeld gegenüber unauffällig (Christl 1998, Döring 1997). Als neue Technik der Kommunikation ist sie durch ihren spielerischen Charakter zudem höchst motivierend. Döring (1997) führt zudem noch den finanziellen Aspekt an: Internet-Beratung als Option für Ratsuchende, die sich eine herkömmliche Beratung nicht leisten können. Dem ist entgegenzuhalten, dass auch heute schon genügend kostenlose Angebote außerhalb des Internet existieren. Der finanzielle Anreiz darf also nicht überbewertet werden, zudem mit der Internetnutzung selbst noch Kosten (Anschaffung und laufender Betrieb) anfallen.

Die Online-Beratung ist zudem ein guter Zugang zu einem klassischen Beratungsangebot. Hier können erste Kontakte und Erfahrungen gesammelt werden, die die Hemmschwelle senken, eine Beratung und Behandlungen aufzusuchen (Schöppe/ Wolz 1999a, Döring 1997, 1998).

Ratsuchende bekommen via Internet eine Möglichkeit, gezielte psychologische Ratschläge einzuholen, ohne sich mit dem eventuellen hohen Aufwand eines Face-to-Face-Kontaktes auseinandersetzen zu müssen, in eine Praxis oder Beratungsstelle zu gehen (Psychologie Online 1999, Schöppe/ Wolz 1999a). Beratungseinrichtungen werden darüber hinaus von Routine-Beratungen mit immer wiederkehrenden Fragen entlastet (Schöppe 1999a). Ohne viel Aufwand kann so per E-Mail geklärt werden, ob ein Bedarf für eine weitergehende Beratung und Therapie gegeben ist (Psychologie Online 1999).

Bei abgeschlossener realer Beratung oder Therapie eignet sich das Internet als eine einfache Möglichkeit der Nachbereitung und Nachversorgung durch den Austausch mit einer psychologisch ausgebildete Person.

Vorteilhaft ist die relativ große Kontrollmöglichkeit über den gesamten Beratungsprozess. Sowohl die Intensität der Beratung als auch die konkrete Kommunikation ist in den Händen des Ratsuchenden (Döring 1997). Er kann jederzeit die Beratung abbrechen und bekommt so ein sicheres Gefühl. Durch die Schriftlichkeit seiner Darlegung hat der Ratsuchende die Möglichkeit, sein Problem leichter und kontrollierter vorzubringen. Er kann sich „ausschreiben“ (Aberer 1997).

#### 3.5 Probleme bei der Online-Beratung:

Doch Online-Beratung hat auch mit Tücken zu kämpfen. Neben den technischen Hürden, die es zu nehmen gilt (Döring 1997), verbinden sich viele offene Fragen mit diesem neuen Bereich der psychosozialen Versorgung.

Unklar ist die Leistungsfähigkeit der Online-Beratung. Reicht sie für mehr als nur „Ratschlag geben“? Die Diskussion geht hier in Richtung Online-Therapie: Welche Möglichkeiten sind via computervermittelter Kommunikation gegeben, um Menschen hinreichend Beistand und Orientierung zu geben? Die Leistungsfähigkeit der Online-Beratung wird sich in der Praxis zeigen. Entsprechende Evaluierungen müssen hier ansetzen und den Nutzen konkretisieren.

Ein drängendes Problem ist auch die Frage nach der Qualifikation der Berater und der Qualitätssicherung der Beratung (Döring 1998). Viele Online-Angebote werden momentan noch von klassischen Beratungsinstitutionen ins Netz gestellt. Hier setzen Namen und Logos bekannter Anbieter wie Pro Familia oder die Deutsche Aidshilfe vielfach ein deutliches Sicherheitssignal. Mit dem Boom des E-Commerce aber drängen auch zahlreiche private Dienstleister in den Cyberspace vor. Bei den schon bestehenden kommerziellen Angeboten ist dabei nicht immer ersichtlich, welche Qualifikationen in den Beratungsprozess eingebracht werden. Unklar ist dann nicht nur die Leistungsfähigkeit im positiven Sinne, sondern auch die Schadensfähigkeit durch unkompetente oder gestörte Beratungskommunikation.

Aber auch auf der Seite der Berater gibt es Schutzbedürfnisse. Während der klassische Beratungsprozess immer sehr persönlich und nach außen hin geschlossen ist, ist die Online-Beratung sehr offen und zugänglich für andere. Nicht nur im Chat sind Beratungsprozesse nach zu verfolgen. Auch die E-Mail-Beratung schafft durch ihren schriftlichen Charakter die Möglichkeit, dass Dritte Zugriff auf den Austausch haben – ein für Berater schwieriger und gewöhnungsbedürftiger Umstand (Frankfurter Drogenberatung JJ 1999).

Zudem gestaltet sich der Beratungsprozess unklassisch: Der Kontakt ist oft nur einmalig, eine Beratungsstrategie kann so kaum aufgebaut werden. Der Klient als Person tritt deswegen beim Beratungsprozess zu Gunsten des Problems in den Hintergrund. Informationen über den Klienten, seine Emotionen und Selbsteinschätzungen bleiben im Dunkeln. Eine Beobachtung des Klienten ist fast unmöglich. Es bleibt oft nur die Möglichkeit, das Problem zu betrachten und auf die übermittelten Anzeichen des Problems zu reagieren. Dabei bleibt aber stets ein Unbehagen zurück, ob in der Kürze der Beratung auch zielsicher beraten wurde. Der Berater muss dem neuen Medium entsprechend neue Analyse Kriterien gewinnen, um die Beratung für sich und den Klienten gewinnbringend zu vollziehen (Schöppe/ Wolz 1999b).

#### 3.6 Verlauf der Online-Beratung

Die psychosoziale Online-Beratung ist ideal als Einstieg für eine klassische Beratung, die durch das Internet nicht ersetzt werden soll. Christl (1998) berichtet aus der Beratungstätigkeit der Telefonseelsorge, dass es nach elektronischen Beratungsgesprächen oft zu einer weiterführenden Face-to-Face-Beratung kommt. Auch die Frankfurter Drogenhilfe macht mit ihrer Internetberatung die Erfahrung, dass diese sich in klassische Beratungskonstellationen transformieren lassen (Frankfurter Drogenberatung JJ 1999).

Online-Beratungen im Chat werden bei der Frankfurter Drogenhilfe nach einer Stunde abgebrochen, um die Mitarbeiter zu entlasten und typischen Problemen im Beratungsprozess, wie z.B. die ständige Wiederholung des Problems und der immer wieder neugeforderten Diagnose, zu entgehen. Die Telefonseelsorge dagegen berät via Chat auch bis zu zwei Stunden lang. Es zeigt sich, dass es auch zu häufigeren Chat-Gesprächen kommt. Die Klienten kommen unter gleichen Namen wieder und setzen die Beratung fort (Frankfurter Drogenberatung JJ, Christl 1998).

Die E-Mail-Beratung mit ihrer asynchronen Kommunikation ist dagegen von sich aus viel langatmiger. Bei der Frankfurter Drogenberatung und der

Telefonseelsorge dauern Beratungen durchaus bis zu einem Jahr (Frankfurter Drogenberatung JJ, Christl 1998, 1999). Die Pro Familia dagegen macht die Erfahrung, dass sich nur ein sehr geringer Anteil (10%) der E-Mail-Anfragen zu einem Dialog ausbauen lassen (Schöppe/ Wolz 1999a, 1999b). Döring diagnostiziert: „E-Mail-Kontakte zu Ratsuchenden enden in der Regel a) kommentarlos, b) mit dem Hinweis, man habe keine Zeit, müsse verreisen etc. oder münden in persönliche Beratung bzw. Psychotherapie“ (Döring 1997).

### 3.7 Unterschiede zwischen Chat- und E-Mail-Beratung

Wer sich die Beratungsangebote im Internet näher betrachtet, wird eine verstärkte Nutzung von E-Mail-Beratung wahrnehmen. Web-Chat oder IRC-Chat dagegen sind kaum genutzte Beratungsinstrumente. Deshalb sollen im folgenden überblicksartig die beiden Kommunikationsdienste in ihrer Eignung als Beratungsmedium verglichen werden.

	<b>Chat</b>	<b>E-Mail</b>
<b>Technikanforderungen</b>	Technisch in der Realisierung und teilweise (IRC) in der Benutzung aufwendiger als E-Mail	Technisch einfach zu handhaben.
<b>Erforderliche Medienkompetenz</b>	Komplizierter Kommunikationsprozess mit oftmals vielen Argumentationssträngen	Lehnt sich ans Briefschreiben an.
<b>Kommunikationsstruktur</b>	Oft unstrukturiert und diffus	Strukturiert und eher eindeutig
	Sätze sind mündsprachlicher als E-Mail-Formulierungen. Starke Interaktivität zwischen Berater, Klient und evtl. anderen Nutzern	Schreiben als Therapie im Sinne einer Auseinandersetzung mit dem eigenen Problem
	Es sind nur kurze Sätze möglich. Hohe Dynamik	Anschreiben und Antworten sind umfassender als im Chat.

### 3. Psychosoziale Online-Beratung

<b>Dauer des Kontaktes</b>	Beratung kann sich bei Bedarf über Stunden hinziehen. Mehrfacher Chat-Kontakt möglich	Beratung erstreckt sich oft über einen längeren Zeitraum und mehre E-Mail-Kontakte.
<b>Kritische Problemmasse</b>	Der Chat ist niedrighschwelliger als E-Mail, da diffuser eingestiegen werden kann. Es werden dem Berater Häppchen des eigenen Problems geboten – ein Abbruch ist jederzeit möglich.	In der E-Mail muss das Problem komplett abgehandelt werden. Sie wird erst als abgeschlossene Geschichte abgeschickt und ist damit deutlich konkreter als ein Chat-Einstieg. Verlangt deswegen aber auch mehr vom Ratsuchenden.
<b>Unmittelbarkeit</b>	Beratung ist trotz Anonymität unmittelbarer. Durch die hohe, synchrone Interaktivität entsteht ein Druck des Reagierens	Beratung ist distanzierter und kontrollierter.

*Abbildung 2: Chat- und E-Mail-Kommunikation im Vergleich*

Deutlich wird in der Auflistung der Eigenschaften nebeneinander, dass die beiden Kommunikationsdienste sich für ganz unterschiedliche Einsätze eignen. E-Mail schließt an das uns bekannte Schreiben von Briefen an. Das heißt keineswegs, dass E-Mails in Zukunft auch so genutzt werden, sondern viel mehr, dass hier am ehesten bekannte Kommunikationsstrategien anwendbar sind. Der Web- oder IRC-Chat ist dagegen deutlich unbekannter und verbindet Schriftlichkeit viel stärker mit einer neuen Art von Oralität, als E-Mails das tun. Der Vorteil des Chat liegt auf der Hand: Als synchrone Kommunikation bietet es die Möglichkeit, ad hoc Informationen und Austausch zu bekommen. Der eventuell schwierigere Umgang mit diesem Kommunikationsmedium mag dann im Nutzen dieses Dienstes nicht mehr ins Gewicht fallen.

#### 3.8 Resümee

Das Internet boomt – nicht nur in Sachen E-Commerce. Längst haben die Nutzer und Nutzerinnen per Tastatur darüber abgestimmt, ob die Selbsthilfe und Hilfe im Internet sinnvoll ist. Da scheint es müßig, sich die Frage zu stellen, ob Selbsthilfe-Foren oder virtuelle Beratungsprozesse eine Flucht darstellen, entmenschlichend oder entwertend wirken. Internet ist ein Kind der Zeit und längst haben sich auch die Kinder der Zeit daran gewöhnt: „Jugendliche haben in den letzten Jahrzehnten kulturell bedingt neue Kommunikationsgewohnheiten ausgebildet. Diese sind durch die neuen Medien vorstrukturiert und besitzen ihre eigene Formtypik: Schnelligkeit Kürze, Aktualität, Unterhaltsamkeit, Abwechslung, Anonymität“ (Schöppe/ Wolz 1998).

Dabei ist die Selbsthilfe und Hilfe im Internet in ihrer jetzigen Erscheinung ist nicht als Ersatz für herkömmliche Kommunikation zu betrachten. Sie stellt viel mehr eine Ergänzung und Erweiterung der klassischen Kommunikationswege dar, ein neues Potenzial mit wissenschaftlich noch nicht genau untersuchten Folgen. Denn das Internet und auch die Hilfsmöglichkeiten des Cyberspace sind keine Allheilmittel. In einem Konzert von Medien bietet das Internet nur Optionen an. Diese nutzen zu wollen oder nicht, wird immer mehr von der spezifischen Situation des (Nicht-) Nutzers abhängig sein. Technische Hürden und die Notwendigkeit besonderer Medienkompetenzen werden mit der Zeit schwinden und die Nutzung und den Nutzen des Internet (für welche Anwendung auch immer) dem Ratsuchenden überlassen (Döring 1998).

Online-Beratung ist ein unklassischer Prozess – gerade auch für die Berater. Es kommt zu keinem persönlichen Kontakt zwischen Klient und Berater, eine Qualitätssicherung wird so schwierig. Offen bleibt oft genug für die Anbieter der wirkliche Nutzen für den Klienten. Denn eine wirkliche Beratung kommt momentan wohl selten vor: „Das bisher einschlägige Modell der Beantwortung von E-Mail-Anfragen ist am besten als Ratschlag-Geben zu etikettieren“ (Döring 1997: 453f). Und auch Aberer (1997: 4) sieht die Grenzen der E-Mail-Beratung: „Was die E-Mail-Beratungsstelle nicht leisten kann, ist eine umfassende

persönliche Beratung oder Stütze“. Sie plädiert deswegen für eine verstärkte Vermittlung in klassische Beratungskonstellationen.

Ob nun ein Transfer ins Reale gelingt oder nicht, der mögliche Nutzen hängt auch von der zu entwickelnden Medienkompetenz in Sachen elektronischer Kommunikation ab: „Entscheidend für den Beratungsprozess wird es sein, wie gut sich die Beteiligten auf die Besonderheiten des Mediums einstellen können, die Beziehungsebene regeln (z.B. Empathie und Unzufriedenheit ausdrücken) und sich inhaltlich verständigen“ (Döring 1997: 444). Aber auch die Wissenschaften sind gefragt, zusätzliches Know-How bereitzustellen. Denn Voraussetzung für eine aussagekräftige Diagnostik und wirkungsvolle psychologische Intervention im Netz ist ein genaues Verständnis der sozialen Implikationen computervermittelter Kommunikation (und zwar differenziert nach Internet-Diensten). Hier gibt es bislang sowohl erhebliche theoretische als auch empirische Defizite (Döring 1997).

Ob Internet-Beratung und Selbsthilfe nun Sinn oder Unsinn darstellt: „In wenigen Jahren wird es in vielen Bereichen selbstverständlich sein, Netze zu nutzen. (...) Deshalb ist es wichtig, dass in diesen neuen Medien auch psychosoziale Dienste präsent sind und dass es Angebote gibt, wohin sich die Menschen bei Fragen und Problemen (...) wenden können“ (Aberer 1997: 4).

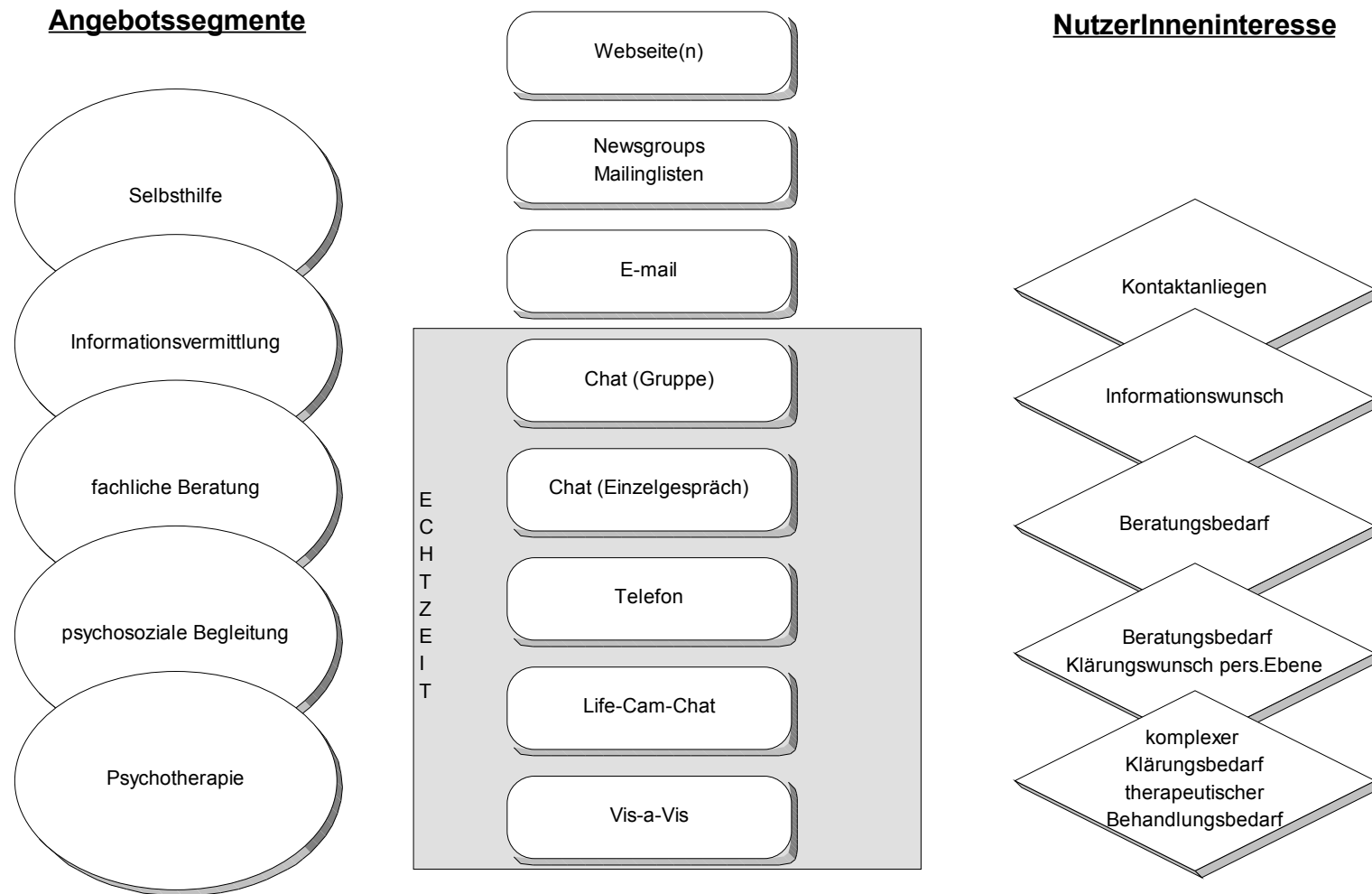
Und wurde am Anfang noch von einem Phänomen gesprochen, dass quer zu ökonomischen Planungen entstand, haben längst auch Firmen das Kontaktpotenzial für Produktberatung erkannt und versuchen über eigens geschaffene Oberflächen produktorientierte Echtzeit-Beratung anzubieten.<sup>22</sup>

Und wer weiß, vielleicht werden irgendwann nicht einmal mehr menschliche Berater am anderen Ende des Cyberspaces sitzen, sondern künstliche Intelligenzen, die mehr oder weniger geschickt auf die Klientenbedürfnisse reagieren.

---

<sup>22</sup> Vgl. dazu <http://www.usu.de>

# 4. Überblick: Psychosoziale Bedürfnisse und ihre mediale Befriedigung



## 5. Literatur

- Aberer, Susanne (1997): **E-Mail-Beratung für Jugendliche**. Projektbericht (unveröffentlicht), Wien
- Christ, Frank (1998): **Beratung im Internet. Erfahrungen der katholischen Telefonseelsorge**. In: Janssen, 101-116
- Christl, Frank (1999): **Psychologische Beratung im Internet. Projektbericht der Telefonseelsorge Köln**. In: Maaßen, Monika, Thomas Groll und Hermann Timerbrink (Hrsg.): Mensch versteht sich nicht von selbst, Münster: Lit, 35-54
- Döring, Nicola (1997): **Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet**. In: Batinic, Bernhard: Internet für Psychologen. Göttingen, Bern et al.: Hogrefe. 421-458
- Döring, Nicola (1998): **Sexuelle Hilfe im Internet**. In: Janssen, 129-157
- Döring, Nicola (1999): **Sozialpsychologie des Internet**. Göttingen, Bern et al.: Hogrefe
- Dworschak, Manfred (1999): **Im Netz der Hoffnung**. In: Die ZEIT, 22.4.1999, URL: <http://www.ZEIT.de/archiv/1999/17/199917.internet-medizin.html>. Zugriff: 24.4.1999
- Frankfurter Drogenberatung JJ (1999): **Erfahrungsbericht auf Hamburger Drogenhilfe-Seminar im April 1999**, ohne Veröffentlichung
- Gesellschaft für Konsumforschung (2000): **Online-Monitor. 5.Welle**. URL: <http://www.gfk.de>, Zugriff: 27/02/00
- Jaeger, Katrin (1998): **Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungen einer Betroffenen**. In: Janssen, 40-52
- Janssen, Ludwig (1998): **Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet**. Bonn: Psychiatrie-Verlag
- Kestler, Marianne (1998): **An der virtuellen Türschwelle. Das Kuckucksnest**. In: Janssen, 26-39

- Laszlo, J. Vicky, Gail Esterman und Sherri Zabko: **Therapy over the Internet? Theory, Research, and Finances.** In: CyberPsychology & Behaviour, Vol. 2, Nummer 4, 293 - 307
- McKenna, Katelyn und John A. Bargh (1998): **Coming Out in the Age of the Internet: Identity “Demarginalization” Trough Virtual Group Participation.** In: Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 75, 3, 681-694
- Moeller, Michael Lukas (1978): **Selbsthilfegruppen: Selbstbehandlung und Selbsterkenntnis in eigenverantwortlichen Kleingruppen.** Reinbek/Hamburg: Rowohlt
- Psychologie Online (1999): **Schweizer Beratungsangebot im Internet.** URL: <http://www.psychologie-online.ch>. Zugriff: 20/04/1999
- Schöppe, Arno (1998): **Internet-Raststätte für Sexsurfer?** In: Janssen, 117-128
- Schöppe, Arno und Eberhard Wolz (1998): **Der virtuelle Rat. E-Mail-Beratung im Internet.** URL: <http://www.profa.de/aktuell4.htm>. Zugriff: 08/01/00
- Schöppe, Arno und Eberhard Wolz (1999a): **Beratung im Internet. Zusammenfassung der Ergebnisse einer Studie.** URL: <http://www.profa.de/statistik/Sextra.Ausw.Forum.pdf>. Zugriff: 01/03/00
- Schöppe, Arno und Eberhard Wolz (1999b): URL: <http://www.profa.de/statistik/auswert.exe>. Zugriff: 01/03/00
- Shenk, David (1998): **Datenmüll und Infosmog. Wege aus der Informationsflut.** München: Lichtenberg
- Tuckman, Bruce (1965): **Development Sequence in Small Groups.** In: Psychological Bulletin, Vol. 63, 384-389
- Watermann, Ute (1998): **Auf der Couch im Internet.** In: Die Zeit, 16/4/1998. URL: <http://www.zeit.de>