

Thorsten Erker

Psychosoziale Beratung im Internet

**Eine Bestandsaufnahme mit kritischer Bewertung
und Ausblick auf die Entwicklungsmöglichkeiten**



Diplomarbeit zur Diplomprüfung an der Fachhochschule Dortmund
Fachbereich Sozialpädagogik, Wintersemester 2001/2002

Referent: Prof. Dr. Helmut Diederichs

Korreferent: Dieter Wortmann

Hinweis: Die vorliegende Version der Arbeit wurde auf Grund der Umwandlung in eine pdf-Datei neu formatiert. Seitenzahlen, -umbrüche und die Stellung der Fußnoten haben sich auf diese Weise leicht verschoben. Außerdem wurden alle DM-Werte in Euro umgerechnet; um weiterhin ganze Zahlen beizubehalten und da es sich bei den meisten Werten um ungefähre Zahlen handelt mit dem Umrechnungskurs 1 Euro entspricht 2 DM. Schließlich wurden noch Rechtschreibfehler und missverständliche Formulierungen korrigiert.

Inhalt

1.	Einleitung	5
2.	Definitionen	7
2.1	"Psychosoziale ..."	7
2.2	"... Beratung ..."	8
2.3	"... im Internet"	8
3.	Das Internet und seine Dienste unter dem Aspekt der sozialen Arbeit	10
3.1	Das Internet	10
3.2	E-Mail	15
3.3	Chat	16
3.4	MUD	20
3.5	WWW	21
3.6	Sonstige Dienste	23
4.	Von der Zielgruppe zum Nutzerprofil	25
4.1	Kennwerte der Internetpopulation	25
4.2	Klienten traditioneller psychosozialer Beratung vor dem Hintergrund der Vorteile des Internet – Versuch einer Zielgruppendefinition	30
4.3	Nutzerprofile der Beratung im Internet – Erste Erfahrungswerte	34
5.	Kommunikation im Internet	39
5.1	Kommunikationsmodelle im Internet	39
5.1.1	Kanalreduktion	40
5.1.2	Herausfiltern sozialer Hinweisreize	41
5.1.3	Rationale Medienwahl	42
5.1.4	Normative Medienwahl	42
5.1.5	Interpersonale Medienwahl	43
5.1.6	Soziale Informationsverarbeitung	43
5.1.7	Simulation	44
5.1.8	Imagination	45
5.1.9	Digitalisierung	46
5.1.10	Oraliteralität	46
5.2	CMC und psychosoziale Beratung	47
5.2.1	Asynchrone Telekommunikation per E-Mail	57
5.2.2	Synchrone Telekommunikation per Chat	60
5.2.3	Ergänzen, nicht ersetzen	63

5.3	Methoden und Hilfsmittel der CMC – Emoticons & Co.	65
5.3.1	Akronyme und Abkürzungen	66
5.3.2	Emoticons	67
5.3.3	Aktionswörter und Tätigkeitsbeschreibungen	68
5.3.4	Soundwörter und Lautmalereien	69
5.3.5	Emoting	69
5.3.6	Sonstige Ausdrucksformen	70
6.	Technische und organisatorische Aspekte	71
6.1	Datenschutz und Datensicherheit im Internet	71
6.2	Kostenfaktoren des Klienten – die "System Requirements" der Beratung im Internet	76
6.3	Personal- und Sachkosten des Trägers – die Notwendigkeit eines Finanzierungsmodells	78
7.	Anforderungen an den Berufsstand des Sozialpädagogen	80
7.1	Beratung im Internet aus professioneller Sicht – Zukunftschancen und Vorbehalte	80
7.2	Forderungen für die Zukunft	82
8.	Beratungsangebote im Internet	88
8.1	Das Beratungsnetz	88
8.2	Kummernetz	95
8.3	Weitere Angebote	100
9.	Ausblick	104
9.1	Die Meinung der Experten	104
9.2	Persönliches Resümee	108
 Anhang		
A.	Quellenverzeichnis	112

1. Einleitung

"Psychosoziale Beratung im Internet" – ein Thema, das sich immer mehr als fester Bestandteil sozialer Arbeit manifestiert? Die Vermutung liegt nahe, schafft das Internet doch neue Interaktions- und Kommunikationsmöglichkeiten und ist die Kommunikation doch das Wesen des Sozialen.¹ Die Realität jedoch sieht anders aus. Verglichen mit dem rasanten Fortschritt der Technik steht die Entwicklung einer sozialwissenschaftlichen Begleitforschung nahezu still und ein fundiertes Wissen über die Bedeutung des Internets für Beruf und Alltag ist praktisch nicht vorhanden.² Es scheint, als sei man zu sehr mit den theoretischen Diskussionen über das Internet und seine Auswirkungen beschäftigt und habe dabei die tatsächliche Nutzung vernachlässigt, so dass, abgesehen von wenigen Pionieren, das Internet erst jetzt und mit einiger Verspätung das Sozialwesen erreicht.³ Bei einem so stark mit der Technik verknüpften Medium wie dem Internet läuft eine Forschung allerdings immer Gefahr, der Entwicklung lediglich hinterher zu laufen, was sich auch in der mageren Literaturlage widerspiegelt.⁴ Die Verbreitung des Internets und damit auch des Anteils der computervermittelten Kommunikation wird dadurch aber nicht gebremst, so stellt der Kommunikations- und Interaktionsaspekt zur Zeit nach dem Informationsaspekt das zweitwichtigste Grundmotiv der Anschaffung eines Internetzugangs dar.⁵ Und in

¹ vgl. BAACKE, Dieter: Kommunikation/Massenkommunikation. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 200 ;

BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000, S. 13 ;

OEHMICHEN, Ekkehardt ; SCHRÖTER, Christian: Information: Stellenwert des Internets im Kontext klassischer Medien. Schlussfolgerungen aus der ARD/ZDF-Online-Studie 2001. In: *Media Perspektiven* (2001-08), Nr. 8, S. 410f

² vgl. FASCHING, Thomas ; PODEHL, Bernd: Internet. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 151 ;

THEUNERT, Helga: Multi-Medienpädagogik – Perspektiven aus wissenschaftlicher Sicht. In: BAYERISCHE LANDESZENTRALE FÜR NEUE MEDIEN (Hrsg.): *Medienkompetenz im Informationszeitalter. 1. Fachtagung des Forums Medienpädagogik der BLM*. München : R. Fischer, 1996, S. 29

³ vgl. HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 2 ;

POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: Auf dem Weg ins Netz. Tipps und Tricks für die eigene Internetkonzeption. In: POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 246

⁴ vgl. BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: A.a.O., S. 9 ;

DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000, S. 7 ;

POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. V

⁵ vgl. BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: A.a.O., S. 85 ;

OEHMICHEN, Ekkehardt ; SCHRÖTER, Christian: A.a.O., S. 412

einer Gesellschaft, in der soziale Vereinsamung ein immer größeres Problem wird, sollte die soziale Arbeit diesen Wunsch nach Kommunikation wahrnehmen und auf ihn eingehen, denn auch bei computervermittelter Kommunikation handelt es sich um menschliche Kommunikationspartner und somit auch um eine, wenn auch virtuelle, soziale Beziehung, die trotz ihrer Virtualität nicht weniger wirksam ist als eine reale.⁶

Übertragen auf die Beratung im Internet stellen sich viele spezifische Fragen, u.a. nach der Zielgruppe und der Zusammensetzung der Klientel, den psychotherapeutischen Möglichkeiten des Internets und seiner Dienste und der bei der Entwicklung eines Beratungsangebotes zu beachtenden Aspekte.⁷ Um dem Thema gerecht zu werden und Antworten zu finden, ist zunächst eine Definition und Eingrenzung des Themas erforderlich. Auf die Betrachtung des Mediums Internet mit seinen unterschiedlichen Diensten folgt ein Vergleich der Internetpopulation mit den Klienten herkömmlicher psychosozialer Beratung und eine Analyse der Klientel aus ersten Ergebnissen bereits existierender Beratungsangebote im Internet. Um dieser neuen Zielgruppe und dem Medium Internet gerecht zu werden, müssen auch Kommunikationsmodelle der computervermittelten Kommunikation mit ihren Vor- und Nachteilen und ihren Methoden und Hilfsmitteln Gegenstand der Betrachtung sein. Erst nachdem auch die technischen und organisatorischen Aspekte wie der Datenschutz und die finanziellen Voraussetzungen des Beraters und der Klienten ermittelt wurden, kann aus den bisherigen Ergebnissen ein Anforderungskatalog an die soziale Arbeit zusammengestellt werden. Ausgestattet mit diesem theoretischen Hintergrundwissen ist eine Bestandsaufnahme und Bewertung der momentanen Beratungsangebote im Internet möglich. Abschließend bleibt noch, auf die möglichen zukünftigen Entwicklungen der Beratung im Internet vor dem Hintergrund eines nicht zuletzt durch das Internet bedingten gesellschaftlichen Wandels einzugehen.

⁶ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 27 ;

BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELSANG, Gregor: *Die Zukunft des Internet. Internationale Delphi-Befragung zur Entwicklung der Online-Kommunikation*. Konstanz : UVK Medien, 2000, S. 108

⁷ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 549

2. Definitionen

Mehr als eine Millionen Treffer liefern Suchmaschinen auf der Suche nach "Beratung" im Internet. Da ist es nötig, den Fokus des Themas genauer zu bestimmen. Im Folgenden werden die einzelnen Bestandteile des Titels definiert und somit eine Eingrenzung des Themas erreicht.

2.1 "Psychosoziale ..."

Mit *psychosozial* sind geistig-seelische (psychische) und gesellschaftliche (soziale) Aspekte des Menschen gemeint.⁸ Psychosoziale Beratung schließt damit sowohl das innere psychische Leben als auch die äußere Lebenssituation des Ratsuchenden ein. Psychosoziale Probleme können i.d.R. nur dann behoben werden, wenn innere und äußere Faktoren des Klienten in ihrer Wechselwirkung erkannt werden. Zielgruppen von psychosozialer Arbeit sind neben Individuen auch Familien und Gruppen, die für die Beratung im Internet allerdings nur eine untergeordnete Rolle spielen. Psychosoziale Arbeit als Teilbereich der Sozialarbeit ist vorbeugende oder begleitende Veränderungsarbeit, die eine Stärkung der Widerstandskraft des Klienten gegenüber seinen Umgebungsanforderungen und eine Veränderung seiner Umgebung beinhaltet.⁹

Es wird Wert darauf gelegt, dass die betrachteten Beratungsangebote im Internet auch tatsächlich psychosoziale Beratung wie z.B. Lebensberatung anbieten. Grenzfälle, wie z.B. die Schuldnerberatung oder Rechtsberatung, sind nicht weiter berücksichtigt, da bei diesen zumeist eine eingeschränkte Zielgruppe vorliegt und eine spezielle Beratung erforderlich ist.

⁸ vgl. BERNLER, Gunnar ; JOHNSON, Lisbeth: *Psychosoziale Arbeit. Eine praktische Theorie*. Weinheim : Beltz, 1997, S. 34 ;

BIALONSKI, Heinz ; HOEHNE, Rainer: Psychosoziale Gesundheit. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 750

⁹ vgl. BERNLER, Gunnar ; JOHNSON, Lisbeth: A.a.O., S. 16, 36-39

2.2 "... Beratung ..."

Bei einer *Beratung* wird versucht, Probleme des Klienten durch eine Einwirkung auf sein Verhalten mittels eines bewusst erreichten Ausgleichs eines Wissens- und Einsichtsgefälles auf Grund von kommunikativ vermittelten neuen Einsichten und Einstellungen zu lösen. Dabei spielt auch die *Hilfe zur Selbsthilfe* eine große Rolle. Professionelle Beratung erfordert i.d.R. Kompetenzen aus den Bereichen der Gesprächspsychotherapie, Verhaltenstherapie, Psychoanalyse und Gestalttherapie wie z.B. aktives Zuhören, Paraphrasieren, Metakommunizieren und das Verbalisieren von Emotionen, die im Rahmen einer Ausbildung oder Schulung erworben werden können. Die Bedeutung der Beratung im Rahmen der sozialen Arbeit nimmt immer weiter zu.¹⁰

Auch wenn die Übergänge fließend sind, so lässt sich die Beratung doch von der Aufklärung und reinen Informationsvermittlung durch ihren kommunikativen Charakter abgrenzen. Da dieser beim Chat noch stärker als bei E-Mails zum tragen kommt, wurde bei der Auswahl der Beratungsangebote besonders auf die Möglichkeit des Chattens geachtet. Homepages, die ihr Angebot auf reine, wenn auch psychosoziale, Informationsvermittlung beschränken, wurden deshalb auch nicht berücksichtigt. Eine weitere, ebenfalls fließende Abgrenzung besitzt die Beratung zur Therapie. Während der Klient einer Beratung sein Leben noch selbstständig regeln und Verantwortung für sein Handeln übernehmen kann, ist eine Therapie dann nötig, wenn ein Verlust von Kontroll- und Steuerungsfunktionen zu verzeichnen ist, und somit die Verhaltensänderung nicht nur Tendenz, sondern Ziel ist. Allerdings kann die Beratung zu einer Therapie überleiten.¹¹

2.3 "... im Internet"

Das *Internet* wird im weiteren Verlauf noch ausführlich definiert, darum sei hier nur darauf hingewiesen, dass das Internet zur Zeit das einzige Medium ist, in dem man computervermittelte Kommunikation und damit auch Beratung

¹⁰ vgl. SAUER, Jürgen ; RETAISKI , Herbert: Beratung. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 124, 126 ;

SCHNEIDER, Manfred: Methoden der Gesprächsführung. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 407

¹¹ vgl. SAUER, Jürgen ; RETAISKI , Herbert: A.a.O., S. 124, 126

beobachten und erforschen kann.¹² Es findet zudem eine Einschränkung auf den deutschsprachigen Raum statt, zumal in anderen Ländern, insbesondere im angloamerikanischen Sprachraum, auch andere gesundheitspolitische Rahmenbedingungen vorherrschen und die Beratungslandschaft nicht mit der deutschen vergleichbar ist. Eine Beratung innerhalb eines Intranets ist zwar theoretisch auch denkbar (z.B. zur firmeninternen Mediation), Beispiele aus der Praxis liegen allerdings noch nicht vor. Andere Kommunikationskanäle wie das Telefon werden zwar nicht explizit beschrieben, aber dort, wo es nötig ist, vergleichend hinzugezogen.

¹² vgl. HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 1

3. Das Internet und seine Dienste unter dem Aspekt der sozialen Arbeit

Das Internet wird heutzutage häufig als ein Sammelbegriff verwendet, mit dem man dessen verschiedene Dienste und differenzierte Nutzungsmöglichkeiten zusammenfasst. Im Folgenden möchte ich auf die Dienste des Internets eingehen, die für Beratung im Internet eine Rolle spielen. Und auch das Internet selbst wird dabei aus sozialpädagogischer Perspektive betrachtet.¹³

3.1 Das Internet

*»a network of networks based on the TCP/IP protocols,
a community of people who use and develop those networks,
a collection of resources that can be reached from those networks.«¹⁴*

Eine kurze Erklärung des Internets ist fast unmöglich – zu groß sind seine Möglichkeiten, zu breit sein Themenspektrum und zu schnell seine Entwicklung.¹⁵ Auch hat es viele Namen: "Cyberspace", "Datenautobahn", "Globales Gedächtnis", "Globales Dorf", "Digitale Stadt", "Virtueller Marktplatz", "Dokuversum" oder "Information Superhighway", um nur einige zu nennen.¹⁶ Je nach Verwendung einer dieser Metaphern nimmt der betreffende Autor eine bestimmte Perspektive ein. Grob gesehen lassen sich diese Begriffe in

¹³ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 15

¹⁴ KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 5 ;

vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 18

¹⁵ vgl. BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. VII

¹⁶ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 10 ;

BÜHL, Achim: Die virtuelle Gesellschaft – Ökonomie, Politik und Kultur im Zeichen des Cyberspace. In: GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 39-59, S. 44f ;

DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000, S. 36 ;

GOLDMANN, Martin ; HERWIG, Claus ; HOFFACKER, Gabriele: *Internet. Per Anhalter durch das globale Datenetz*. München : Systhema, 1995, S. 13 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 4 ;

SCHORB, Bernd: Jugend auf der Datenautobahn. In: SCHELL, Fred ; SCHORB, Bernd ; PALME, Hans-Jürgen (Hrsg.): *Jugend auf der Datenautobahn. Sozial-, gesellschafts- und bildungspolitische Aspekte von Multimedia*. München : KoPäd, 1995, S. 11f

Raum-Metaphern und *Kanal-Metaphern* kategorisieren, wobei in dieser Betrachtung Erstere eine größere Rolle spielen, da es bei der Beratung im Internet nicht nur darum geht, Daten und Informationen zu transportieren, sondern vielmehr in einem sozialen Handlungsraum zu kommunizieren und zu interagieren.¹⁷

Aus einer technischen Perspektive gesehen ist das Internet jedoch das "Netz der Netze"¹⁸ – ein weltumfassender, universal nutzbarer Verband unterschiedlichster Computer und Computernetze, die zu dem größten, technisch hierarchisch aufgebauten Netzwerk zusammengeschlossen sind. In diesem Netz gibt es keinen Zentralcomputer, keine Hauptleitung und kein zentrales Management mit formell legitimer Sanktionsgewalt. Vielmehr ist es ein chaotisches und anarchisches System, das von seinen Nutzern selbstverwaltet und -organisiert wird – Eigenschaften, die es seit seiner Entstehung besitzt.¹⁹

Um das Internet und die damit verbundenen Erleichterungen – aber auch Gefahren – für die tägliche Arbeit zu erkennen ist es nötig, den Aufbau dieses Netzwerkes, zumindest ansatzweise, zu verstehen. Dieser lässt sich vereinfacht durch das *3-Schichten-Modell* beschreiben: Neben der *physikalischen Schicht* (Verbindungen, z.B. Kabel) und der *Anwendungsschicht*

¹⁷ vgl. BÜHL, Achim: Die virtuelle Gesellschaft – Ökonomie, Politik und Kultur im Zeichen des Cyberspace. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 45 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 420 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 351 ;

GRÄF, Lorenz: Locker verknüpft im Cyberspace – Einige Thesen zur Änderung sozialer Netzwerke durch die Nutzung des Internet. In: GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 100 ;

GÜNTHER, Armin: *Internet für Psychologen*. / DITFURTH, Christian von (Hrsg.). Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 132 ;

TANGENS, Rena: Ist das Internet männlich? Über Androzentrismus im Netz. In: BOLLMANN, Stefan ; HEIBACH, Christine (Hrsg.): *Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 355 ;

WEHNER, Josef: Medien als Kommunikationspartner – Zur Entstehung elektronischer Schriftlichkeit im Internet. In: GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 127

¹⁸ ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 9

¹⁹ vgl. DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000, S. 14 ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : KoPäd, 1997, S. 49 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 5, 10, 12, 114, 117f ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 5f ;

KÖHNTOPP, Marit: Stacheldraht im Internet. In: BOLLMANN, Stefan ; HEIBACH, Christine (Hrsg.): *Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 127 ;

PALME, Hans-Jürgen: Computerarbeit. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 70

(Anwendungsprogramme, z.B. für E-Mail) gibt es noch die *Protokollschicht*. Diese Protokollschicht stellt mit Hilfe von Regelsätzen eine geordnete Kommunikation zwischen den vernetzten Rechnern, unabhängig von Betriebssystem oder Programmiersprache, sicher.²⁰

Das *TCP/IP* (*T*ransmission *C*ontrol *P*rotocol / *I*nternet *P*rotocol) ist das Standardprotokoll für das Internet. Bei der Entwicklung des TCP/IP wurde ein *paketorientierter Ansatz* gewählt, d.h. die Informationen werden in kleine normierte Päckchen aufgeteilt, die einzeln auf unterschiedlichen und voneinander unabhängigen Wegen durch das Netz geschickt werden. An den Knotenpunkten des Netzes befinden sich dynamische "Vermittlungscomputer", die *Router*, die die Päckchen zwischen den angeschlossenen Leitungen immer auf dem in diesem Augenblick schnellsten Weg verschicken. Beim Ausfall einer Leitung werden die Päckchen einfach an einen anderen Router geleitet. Am Zielcomputer angekommen, werden die Päckchen auf ihre Vollständigkeit geprüft und wieder in ihre ursprüngliche Reihenfolge zusammengesetzt.²¹

Die Kommunikationsstruktur des Internets basiert auf dem *Client-Server-Prinzip*. Unter *Clients* versteht man die Rechner der *Internetnutzer*, die gleichzeitig auf die von den wenigen *Servern*, i.d.R. große Computeranlagen, bereitgestellten Ressourcen, d.h. den eigentlichen Inhalt des Internets, zugreifen.²²

Damit sich die beteiligten Rechner im Netz eindeutig adressieren können, besitzt jeder Rechner des Netzes eine ihn weltweit eindeutig identifizierende

²⁰ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 17 ;

ROST, Martin: Anmerkungen zu einer Soziologie des Internet. In: GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 22

²¹ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 9 ;

DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000, S. 29 ;

FASCHING, Thomas ; PODEHL, Bernd: Internet. In: HÜTHER ; SCHORB ; BREHM-KLOTZ (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 155 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 4f ;

KÖHNTOPP, Marit: Stacheldraht im Internet. In: BOLLMANN ; HEIBACH (Hrsg.): *Kursbuch Internet*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 129 ;

KRÜGER, Thomas ; FUNKE, Joachim: Psychologie im Internet. In: *Psychologie heute. Das Bild des Menschen* 23 (1996-11), Nr. 11, S. 53 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2., überarb. u. erw. Aufl.* Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 45f

²² vgl. KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 4 ;

SCHADE, Oliver: A.a.O., S. 41

Internet-Adresse, die so genannte *IP-Adresse*. Diese besteht aus vier Zahlen, deren Zahlenbereich zwischen 0 und 255 liegt, und die jeweils durch einen Punkt voneinander getrennt sind. Bei jedem Datentransfer, also auch bei jeder Kommunikation, wird diese IP-Adresse übertragen und hinterlässt so eine digitale Spur im Internet. Vergeben werden die IP-Adressen über die *NICs* (Network Information Centers). Da diese Zahlenkombinationen schwer zu erinnern sind, gibt es *Nameserver*, die mittels einer Datenbank eine IP-Adresse nach dem *DNS* (Domain Name System) in den textuellen Langnamen des Rechners, den *FQDN* (Fully Qualified Domain Name) umwandeln (und umgekehrt).²³ So kann z.B. die Homepage der Fachhochschule Dortmund über ihren textuellen Langnamen *www.fh-dortmund.de* und ihre IP-Adresse *193.25.16.164* erreicht werden.

Aber das Internet ist mehr als ein riesiges Netzwerk, in dem Rechner miteinander verbunden sind, um deren Ressourcen gemeinsam zu nutzen. Denn seine Nutzer und der durch sie gebildete Sozial- und Kulturraum sind für die Definition des Internets gleichfalls von großer Bedeutung – man kann auch von einer Vernetzung der Menschen, die an den Rechnern arbeiten und miteinander kommunizieren, sprechen, so dass der Computer zum "Connector" wird. Diese neuartige Kulturtechnik mit ihren verschiedenen Formen der Kommunikation ist unabhängig von Zeit und Raum und eröffnet neue Möglichkeiten in Begegnungsstätten und Erlebniswelten, die bisher physisch und finanziell nicht zu realisieren gewesen wären. Diese Synthese aus technischer Struktur und sozialem Leben ist dabei nicht von der Technik dominiert, sondern bildet vielmehr eine interdependent gewachsene Kultur, in der ihre Nutzer in Subkulturen enkulturiert sind. Und diese Nutzer sind es letztlich auch, die das Internet inhaltlich erst definieren.²⁴

²³ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 9 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 139 ;

FASCHING, Thomas ; PODEHL, Bernd: Internet. In: HÜTHER ; SCHORB ; BREHM-KLOTZ (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 155 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 8 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 43-45

²⁴ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 16 ;

DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000, S. 29 ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München :

Das Internet ist heute ein weltweites, mächtiges und differenziertes Kommunikations- und Informationsmedium.²⁵ Wichtige Internetaktivitäten sind Informationen abzurufen und anzubieten, zu kommunizieren und zu kooperieren.²⁶ Die Grenzen zwischen Individual-, Gruppen und Massenkommunikation lösen sich dabei auf.²⁷ Es ist ein multifunktionales und multimediales Massenkommunikationsmittel, bei dem die Kommunikationsmodi in Form eines Sender-Empfänger-Rollentausches direkt und innerhalb des Mediums gewechselt werden können.²⁸ Die Kommunikation lässt sich dabei durch die Zeitdimension und die Teilnehmerzahl unterscheiden. Als Beispiele für textbasierte Kommunikation zwischen zwei Personen lassen sich hier E-Mail (asynchroner Austausch) und Chat (synchroner Austausch) anführen.²⁹

Das Internet ist keine Modeerscheinung und wird auch weiterhin Einfluss auf unsere Kultur haben und diese verändern.³⁰ Es breitet sich mit exponentiell steigenden Nutzerzahlen schneller aus als jedes Medium zuvor und ist bereits heute eines der wichtigsten Kommunikationsmedien.³¹ Soziale Arbeit darf sich

Kopäd, 1997, S. 39, 49, 114 ;

GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 8 ;

HAHN, André ; GÜNTHER, Armin: Psychologie im Internet: Bestandsaufnahme und Entwicklungstendenzen. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 189 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 5f, 14 ;

PALME, Hans-Jürgen: Computerarbeit. In: HÜTHER ; SCHORB ; BREHM-KLOTZ (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 70 ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 97

²⁵ vgl. GÜNTHER, Armin: *Internet für Psychologen*. / DITFURTH, Christian von (Hrsg.). Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 132 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 3 ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 91 ;

WALLBOTT, Harald Günter: Warum ist das Internet wichtig für die Psychologie? In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 1

²⁶ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 69

²⁷ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 156 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 351

²⁸ vgl. KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 14, 21

²⁹ vgl. DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 350f ;

DÖRING, Nicola: Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 409

³⁰ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 6, 62

³¹ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 550 ;

dieser Entwicklung nicht entziehen, vielmehr sollte das Internet fester Bestandteil sozialer Arbeit in all ihren Bereichen sein. Schon allein die massive Präsenz des Mediums wäre Grund genug.³²

Die Dienste des Internets benutzen verschiedene Transportmöglichkeiten von Daten, dabei unterstützen und ergänzen sie sich gegenseitig.³³

3.2 E-Mail

E-Mail, die Kurzform für *Electronic Mail*, ist einer der frühesten und meistgenutzten Internet-Dienste. Konzipiert zum Austausch privater Mitteilungen boomt die Kommunikation per E-Mail, bringt Millionen Menschen dazu, so viel zu schreiben wie nie zuvor und erweckt die Briefkultur zu neuem Leben.³⁴

E-Mail ist ein schneller, asynchroner (zeitversetzter), textbasierter Dienst zur Telekommunikation zwischen zwei (oder mehr) Personen.³⁵ Sowohl privat als auch beruflich dienen E-Mails der zwischenmenschlichen Kommunikation und der Pflege sozialer Beziehungen. Es gibt E-Mails, die informieren (*to read*), zu einer Handlung aufrufen (*to do*), Bestandteil einer längeren Korrespondenz sind (*ongoing conversation*) oder zu keinem oder mehreren dieser Typen zuzuordnen sind (*indeterminate status*).³⁶

KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 5 ;

WALLBOTT, Harald Günter: A.a.O., S. 1 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet. Vergleichende Psychologische Untersuchung traditioneller Beratungsangebote mit der Internet-Beratung – unter ergänzender Berücksichtigung der "Internet-Sucht"*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 6

³² vgl. BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. V ;
HAHN, André ; GÜNTHER, Armin: *Psychologie im Internet: Bestandsaufnahme und Entwicklungstendenzen*. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 189 ;

WALLBOTT, Harald Günter: *Warum ist das Internet wichtig für die Psychologie?* In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 2f, 5

³³ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 138 ;

SCHADE, Oliver: *Dienste im Internet*. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 39

³⁴ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 36 ;

DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000, S. 31 ;

KAENDERS, Detlef: *Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet*. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 9 ;

SCHADE, Oliver: A.a.O., S. 46

³⁵ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 34, 419 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 46, 49

³⁶ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 36, 39

Zur Nutzung des E-Mail-Dienstes wird ein Programm benötigt, das als Client dient. Dieses kommuniziert mit einem Server, von dem es die E-Mails erhält bzw. an den es die E-Mails verschickt. Dieser Versand erfolgt mittels des Protokolls *SMTP* (*S*imple *M*ail *T*ransport *P*rotocol). Weiterhin benötigt man für den Versand einer E-Mail die E-Mail-Adresse des Empfängers. Eine E-Mail-Adresse setzt sich aus der Userkennung (z.B. Real- oder Nickname) und dem Rechnernamen des Adressaten, durch den "Klammeraffen" ("@"), sprich: [æt], engl.: bei) voneinander getrennt, zusammen und ist eindeutig einem Nutzer zugeordnet.³⁷

Nach dem Erhalt einer E-Mail lässt sich diese leicht beantworten (*reply*) oder weiterleiten (*forward*). Antworten und Anmerkungen zu einer E-Mail lassen sich mittels Zitieren (*quoten*) dabei in den Originaltext einfügen. Zur besseren Lesbarkeit wird dieser dabei i.d.R. durch ein zeilenweise vorangestelltes Quotierungszeichen, z.B. ">", kenntlich gemacht und der Kommentar unterhalb der betreffenden Textstelle eingefügt. Der Adressat kann diesen Vorgang wiederholen, so dass ineinander verschachtelte Kommentare auf mehreren Ebenen möglich sind.³⁸

Die E-Mail-Kommunikation hat ihre eigenen Verhaltensregeln, die so genannte Netiquette. Diese sieht u.a. vor, dass E-Mails täglich gelesen und beantwortet werden sollten.³⁹

3.3 Chat

Beim Chat handelt es sich um die synchrone (zeitgleiche) Form der textbasierten Telekommunikation im Internet; eine andere Bezeichnung für den Chat ist auch der "Online-Dialog".⁴⁰ Chatten (engl.: plaudern, schwätzen, sich unterhalten) ist eine elektronische Unterhaltung, bei der zwei oder mehrere

³⁷ vgl. SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 47 ;

SPoKK (= SOZIALWISSENSCHAFTLICHE POLITIK-, KULTUR- UND KOMMUNIKATIONSFORSCHUNG): Von @ bis Zett – Ein aktuelles Alphabet. In: ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche*. München : KoPäd, 2000, S. 22

³⁸ vgl. HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 47 ;

SCHADE, Oliver: A.a.O., S. 48

³⁹ vgl. ebd., S. 50

⁴⁰ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 34, 95, 419

Teilnehmer in einem schriftlichen Live-Gespräch miteinander kommunizieren und interagieren. Hierzu werden Sätze über die Tastatur eingegeben, die fast zur gleichen Zeit auf den Monitoren aller Gesprächsteilnehmer dargestellt werden, so dass ein sofortiges Reagieren möglich wird. Chats eignen sich somit für private als auch für öffentliche Diskussionen bis hin zu wissenschaftlichen Konferenzen.⁴¹

Im Internet gibt es verschiedene Chat-Dienste. Der größte und bekannteste ist der *IRC* (*I*nternet *R*elay *C*hat). Innerhalb dieses Dienstes gibt es unterschiedliche Kanäle (*Channels*), die häufig nach ihrem (Diskussions-)Thema benannt sind.⁴² Ein Channel konstituiert sich durch seine Namensnennung und die Präsenz mindestens eines Teilnehmers. I.d.R. hat ein Channel die Größe einer Kleingruppe, in der zwischen fünf und 30 Personen kommunizieren – es können aber auch mehr als 100 sein.⁴³ Wenn alle Teilnehmer den Channel verlassen haben, existiert auch der Channel selbst nicht mehr.⁴⁴ Der Teilnehmer, der den Channel eröffnet hat, ist *Channel-Operator*. Er hat administrative Rechte für seinen Channel und kann in diesem z.B. Teilnahmebeschränkungen aussprechen oder auch seinen Operator-Status an einen anderen Teilnehmer weitergeben.⁴⁵

Um an einem IRC-Chat teilnehmen zu können, benötigt man eine IRC-Client-Software. Mit dieser verbindet man sich mit einem der vielen IRC-Server im Internet.⁴⁶ Anschließend benötigt man noch einen Spitznamen (*Nickname*,

⁴¹ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 12 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 91, 95;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 526 ;

GOLDMANN, Martin ; HERWIG, Claus ; HOOFFACKER, Gabriele: *Internet. Per Anhalter durch das globale Datenetz*. München : Systhema, 1995, S. 38 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 11 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 66

⁴² vgl. JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 20 ;

KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 11

⁴³ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. A.a.O., S. 526

⁴⁴ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 104 ;

SCHADE, Oliver: A.a.O., S. 66

⁴⁵ vgl. ebd., S. 68

⁴⁶ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 104 ;

SCHADE, Oliver: A.a.O., S. 66

IRC-Befehl `"/nick <name>")`. Dieses Pseudonym ist einmalig und ermöglicht erst eine Beteiligung an einem Chat-Channel, man ist so für alle sichtbar und ansprechbar. Außerdem wird der Nickname den versandten Texten des Verfassers vorangestellt, so dass die Nachrichten von allen anderen Teilnehmern zugeordnet werden können.⁴⁷ Hat man sich in ein IRC-Netz eingewählt, besteht die Möglichkeit, eine Liste aller aktuell existierenden Channels und die Nicknames der sich in diesen Channels aufhaltenden Teilnehmer einzusehen (IRC-Befehl `"/list")`.⁴⁸ Nun kann man einen Channel betreten (*joinen*, IRC-Befehl `"/join #<channel>")` und mit den dortigen Teilnehmern chatten. Dies wird durch die Eingabe eines Textes mit anschließendem Betätigen der <Enter>-Taste verwirklicht. Der eingegebene Text wird dann vom IRC-Client zum IRC-Server geschickt, der diesen dann an alle anderen mit ihm verbundenen Server weiterleitet, von wo aus die Nachricht an die Clients der bei ihnen angemeldeten Nutzer des betreffenden Channels verteilt wird.⁴⁹

Neben der Kommunikation kann der IRC-Teilnehmer auch Aktionen ausführen oder Gefühle äußern, in dem er diese in der dritten Person beschreibt. Diese Technik nennt sich *"Emoting"*, der zugehörige IRC-Befehl lautet `"/me "`, wobei der zugehörige Argumenttext hinter dem Nicknamen erscheint. Beim Emoten kann man auch vorgefertigte Texte durch Kürzel abrufen. Durch weitere IRC-Befehle lassen sich darüber hinaus Informationen über andere Teilnehmer abrufen (`"/who <name> "` bzw. `"/whois <name> ")`.⁵⁰ Schließlich sind noch die Befehle `"/leave "` zum Verlassen des Channels und `"/quit "` zum Beenden des Chats zu nennen.⁵¹

Neben dem IRC-Dienst gibt es auch noch den *Talk-Dienst*. Hier kann man die Tippbewegung der Chatpartner genau mitverfolgen, da beim Talkdienst nicht

⁴⁷ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 96 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 11 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 67 ;

SCHWAB, Jürgen ; STEGMANN, Michael: *Die Windows-Generation. Profile, Chancen und Grenzen jugendlicher Computeraneignung*. München : KoPäd, 1999, S. 155

⁴⁸ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 104

⁴⁹ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 95 ;

SCHADE, Oliver: A.a.O., S. 67

⁵⁰ vgl. ebd., S. 66-68

⁵¹ vgl. GOLDMANN, Martin ; HERWIG, Claus ; HOOFFACKER, Gabriele: *Internet. Per Anhalter durch das globale Datennetz*. München : Systema, 1995, S. 40f

absatzweise, sondern zeichenweise übertragen wird. Den Talk-Dienst trifft man im Internet allerdings nur selten an, ganz im Gegensatz zum *Web-Chat*, der sich seit der Entwicklung des WWW-Dienstes immer weiter verbreitet, da man zur Nutzung lediglich einen WWW-Browser und keinen zusätzlichen Client benötigt.⁵² Als ein weiterer Chat-Dienst ist noch *ICQ* (sprich: I seek you) zu nennen. Dieses Programm informiert mittels einer Contact- bzw. Buddy-Liste darüber, ob vom Nutzer bestimmte Kontaktpersonen gerade online sind. Ist dies der Fall, so wird es den Teilnehmern graphisch und akustisch angezeigt. Neben der Möglichkeit des Chats können die ICQ-Nutzer nun auch untereinander mittels E-Mail-ähnlichen Nachrichten kommunizieren, Dateien oder Bookmarks verschicken und sogar telefonieren.⁵³

Neben Nutzern und Nichtnutzern unterscheidet man beim Chatten auch noch *Lurker* und *Idler* – beides beschreibt Formen der passiven Chat-Nutzung. Während beim Lurking zwar noch aufmerksam mitgelesen, aber nicht selbst geschrieben wird, bezeichnet man mit *Idling* das ausschließliche anwesend Sein auf einem Chat-Channel ohne das Geschehen dort zu beobachten. So wird z.B. das Chatten, besonders im IRC, oft als Hintergrundmedium parallel zu anderen Anwendungen auf dem Rechner genutzt, und der Nutzer wird erst dann aktiv, wenn ein Bekannter oder ein für ihn interessantes Thema im Channel auftaucht. So gelingt es, die übliche Isolation eines Computerarbeitsplatzes aufzuheben und ständig in Kontakt mit anderen zu sein.⁵⁴

Ein weiterer, fester Bestandteil der IRC-Kultur sind die *Relay Parties* (RPs), bei denen sich IRC-Teilnehmer regelmäßig treffen und so eine Verbindung zwischen der realen Welt und der des IRC schaffen.⁵⁵

Auch beim Chatten gibt es eine Netiquette. Neben den allgemeinen Umgangsformen sagt diese z.B. aus, dass Chat-Protokolle (Mitschnitte der gesamten Unterhaltung) nicht veröffentlicht werden sollen.⁵⁶

Verglichen mit E-Mails kann man zusammenfassen, dass der Vorteil des Chats darin liegt, dass tatsächlich so etwas wie ein Gespräch, auch mit mehr als

⁵² vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 95 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 13

⁵³ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 134

⁵⁴ vgl. ebd., S. 112

⁵⁵ vgl. SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 66

⁵⁶ vgl. ebd., S. 69

zwei Teilnehmern, möglich ist.⁵⁷ Auf der anderen Seite ist man, wenn man mit einer bestimmten Person in Kontakt treten möchte, beim Chat auf Terminabsprachen angewiesen, während man E-Mails zu beliebigen Zeiten schreiben kann.⁵⁸

Aus sozialpädagogischer Sicht ist besonders die Niedrigschwelligkeit und relative Anonymität des Chats hervorzuheben. Hierdurch eignet sich dieser Dienst u.a. für erste Kontakte mit Klienten bei der Beratung im Internet, die man dann später zu E-Mail-Kontakten oder persönlichen Face-to-Face-Gesprächen ausbauen kann.⁵⁹

3.4 MUD

Ein *MUD* (Multi User Dungeon, auch Multi User Dimension oder Multi User Domains) erweitert den virtuellen Raum eines Chat-Channels um Objekte, Umgebungen und Restriktionen, die, ähnlich Naturgesetzen in der realen Welt, die Handlungsmöglichkeiten der Nutzer bestimmen. In einem MUD geht es dabei nicht in erster Linie um Kommunikation, sondern auch um Interaktion mit anderen Teilnehmern und der virtuellen Umgebung. Dabei werden alle Aktionen wie Sprechen, Gefühle ausdrücken, Bewegungen, Handlungen usw. über die Tastatur eingegeben. MUDs stellen keinen eigenen Dienst dar, sondern werden durch den *Telnet-Dienst* oder heute auch über das WWW erreicht. Nachdem man sich in einen MUD eingeloggt hat, muss man ähnlich wie beim Chatten einen Nickname wählen. Darüber hinaus kann man seinen Charakter allerdings noch weitergehend definieren – abhängig von der Art des MUDs und den vom Programm vorgegebenen Möglichkeiten – z.B. bei Fantasy-MUDs häufig die "Rasse" (Zwerg, Elf, Hobbit oder Mensch) und das Geschlecht. Mit dieser Figur betritt man nun den MUD, der als eine textbasierte, zeitüberdauernde virtuelle Realität zu verstehen ist. Diese Realitäten sind je nach MUD bzw. dessen Programm verschieden ausgerichtet, so unterscheidet man MUDs inhaltlich in

⁵⁷ vgl. JAEGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 50

⁵⁸ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 102

⁵⁹ vgl. KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@beit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 12

abenteuer-orientierte und *soziale MUDs*. Mittlerweile existieren auch *grafische MUDs*, die allerdings über Telnet nicht mehr realisierbar sind.⁶⁰

Trotz ihres Charakters als "Identitätsworkshop" spielen MUDs für die Beratung im Internet (noch) eine untergeordnete Rolle. In der ursprünglichen, textorientierten Form werden MUDs auch keine größere Rolle in der sozialen Arbeit mehr spielen, allerdings böte eine weiterentwickelte, graphische Form mit *Avataren* (meist comicartige Ganzkörperfigur als virtuelle Ersatz-Persönlichkeit des Teilnehmers) weitaus mehr Möglichkeiten, so dass man diese Entwicklung weiterhin verfolgen sollte.⁶¹

3.5 WWW

Das WWW (World Wide Web) ist der jüngste Dienst des Internets und heute so populär, dass es vielfach mit dem Internet selbst gleichgesetzt wird. Mit seiner Entstehung vor zehn Jahren trat das Internet seinen Siegeszug als Massenkommunikationsmedium an, begleitet von einer sich ähnlich schnell ausbreitenden Kommerzialisierung zu einem der größten Internet- Wirtschaftsfaktoren.⁶²

Das WWW ist sozusagen der Multimedia- bzw. Hypermediadienst des Internets. Seine Architektur ermöglicht neben Texten auch die Verwendung von Bildern, Tönen, Bewegtbildern, Simulationen und Animationen. Dargestellt werden diese Elemente im *Browser* (to browse, engl.: schmökern), dem WWW-Programm zum Lesen der Internetsprache *HTML* (HyperText Markup Language), der mit einer einheitlichen, grafischen, leicht und intuitiv zu bedienenden Oberfläche arbeitet. Dieser Browser dient als Client, der sich mit verschiedenen WWW-Servern verbindet und von dort die angefragten Daten erhält. Das Protokoll des WWW ist das HTTP (Hypertext Transport Protocol). Dieses

⁶⁰ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 113-119

⁶¹ vgl. DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000, S. 118 ;

SPoKK: Von @ bis Zett – Ein aktuelles Alphabet. In: ZACHARIAS (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace*. München : KoPäd, 2000, S. 22

⁶² vgl. GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 7 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 7 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 39, 71

Hypertextkonzept ermöglicht durch *Hyperlinks* bzw. nur noch *Links* (Verweise, Knoten- bzw. Ankerpunkte) eine nicht-lineare Verknüpfung von Dokumenten. Mit *Surfen* wird die Fortbewegung mittels dieser Links durch das WWW und über verschiedene Dokumente bezeichnet.⁶³ Möchte man einzelne Objekte im WWW direkt aufrufen, so benötigt man deren *URL* (Uniform Resource Location). Diese setzt sich zusammen aus dem Protokoll (HTTP), dem Namen des Rechners, auf dem das gewünschte Objekt liegt (entweder als IP-Nummer oder als deren textueller Langname) und dem Pfadnamen, also dem Verzeichnispfad, auf dem das Objekt auf dem besagten Rechner zu finden ist, einschließlich des Dateinamens.⁶⁴

Mittlerweile können auch andere Internetdienste, z.B. IRC, MUD und z.T. E-Mail, mit einem Browser über das WWW genutzt werden, wodurch deren Anwendung vereinfacht wird.⁶⁵ Auch lässt sich die Funktionsbreite des Browsers durch so genannte *PlugIns* oder externe Zusatzprogramme erweitern, so dass weitere Objekte verarbeitet werden können.⁶⁶

⁶³ vgl. AUFENANGER, Stefan: Neue Medien als pädagogische Herausforderung. In: SCHELL, Fred ; SCHORB, Bernd ; PALME, Hans-Jürgen (Hrsg.): *Jugend auf der Datenautobahn. Sozial-, gesellschafts- und bildungspolitische Aspekte von Multimedia*. München : KoPäd, 1995, S. 57 ;

DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000, S. 32 ;

FASCHING, Thomas ; PODEHL, Bernd: Internet. In: HÜTHER ; SCHORB ; BREHM-KLOTZ (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 154 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 126 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 7, 21 ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 74 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 71f ;

SCHWAB, Jürgen ; STEGMANN, Michael: *Die Windows-Generation. Profile, Chancen und Grenzen jugendlicher Computeraneignung*. München : KoPäd, 1999, S. 156, 158 ;

SPoKK: Von @ bis Zett – Ein aktuelles Alphabet. In: ZACHARIAS (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace*. München : KoPäd, 2000, S. 30 ;

URCHS, Ossi: Internet/Multimedia – Da kommt was auf uns zu. In: AUFENANGER, Stefan ; LAUFFER, Jürgen ; THIELE, Günter (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft? Multimediale Möglichkeiten in der kulturellen Kinder- und Jugendbildung*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 205 ;

VOLLBRECHT, Ralf: Hypermedia: Chancen und Probleme des Einsatzes einer neuen Medientechnologie. In: AUFENANGER, Stefan ; LAUFFER, Jürgen ; THIELE, Günter (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft? Multimediale Möglichkeiten in der kulturellen Kinder- und Jugendbildung*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 195

⁶⁴ vgl. SCHADE, Oliver: A.a.O., S. 73

⁶⁵ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 13 ;

SCHWAB, Jürgen ; STEGMANN, Michael: A.a.O., S. 156

⁶⁶ vgl. SCHADE, Oliver: A.a.O., S. 73

In der Zukunft scheint sich der Erfolg des WWW weiter fortzusetzen: Browser werden nicht mehr nur auf reinen Computern arbeiten, sondern per SetTop-Boxen auf Fernseher übergreifen, Spielekonsolen machen weltweites Spielen möglich und PDAs (Personal Digital Assistents) machen das WWW mit Hilfe von UMTS (Universal Mobile Telecommunication Standard) mobiler denn je.⁶⁷ Diese Entwicklung der Informations- und Kommunikationskultur kann und sollte auch die soziale Arbeit für ihre Zwecke nutzen.

3.6 Sonstige Dienste

Video-Chats und *Internet-Telefonie* würden im Rahmen der Beratung im Internet sicherlich auch interessante Möglichkeiten bieten, allerdings werden diese Kommunikationsmittel auf Grund der zusätzlich benötigten Hardware und damit zusätzlichen Kosten nur von sehr wenigen Personen genutzt und werden im Folgenden nicht weiter thematisiert.⁶⁸

Des Weiteren wird auf Internet-Dienste wie *FTP* (File Transfer Protocol), *Telnet* oder *Gopher* ebenfalls nicht weiter eingegangen, da diese, unabhängig von ihrer Bedeutung für das Medium, bei der Beratung im Internet nur eine untergeordnete Rolle spielen.⁶⁹

Mailinglisten und *Newsgroups* bzw. *Usenet* oder *Net-News* spielen für Beratungsangebote ebenfalls keine explizite Rolle, sind aber im Bereich der Selbsthilfe weit verbreitet. Beide sind mit dem E-Mail-Dienst verwandt, da sie ebenfalls asynchrone Kommunikationsszenarien bilden und bieten die Möglichkeit, ihre Inhalte geordnet in unterschiedliche Listen bzw. Gruppen zu diversen Themen, zu abonnieren. Bei Mailinglisten benötigt man dazu lediglich eine E-Mail-Adresse, da der Nachrichtenversand in Form von E-Mails realisiert wird. Möchte man selbst eine Mail an die abonnierte Liste schicken, so verwendet man deren Diskussionsadresse. Diese Mail wird dann an alle Abonnenten der Liste

⁶⁷ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELSANG, Gregor: *Die Zukunft des Internet. Internationale Delphi-Befragung zur Entwicklung der Online-Kommunikation*. Konstanz : UVK Medien, 2000, S. 51f ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 74f

⁶⁸ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 135f ;

KRÜGER, Thomas ; FUNKE, Joachim: Im Netz der Emotionen. In: *Psychologie heute. Das Bild des Menschen* 24 (1997-05), Nr. 5, S. 49

⁶⁹ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 15f

weiterverteilt. Unterschiedliche Mailinglisten sind voneinander vollkommen unabhängig und unterliegen keiner übergeordneten Struktur.⁷⁰ Newsgroups hingegen sind in ein hierarchisches System eingegliedert. Um sie zu benutzen, benötigt man einen *Newsreader*, der als Client fungiert. Die einzelnen News selbst entsprechen in ihrem Aufbau dem einer E-Mail, werden dabei aber nicht automatisch an alle Abonnenten verteilt, sondern im Internet für eine bestimmte Zeit zum Abrufen und Lesen bereitgestellt.⁷¹ Beiden gemein ist, dass die Teilnehmer i.d.R. wegen eines speziellen Interesses die Liste bzw. Gruppe abonniert haben, so dass sich Mailinglisten und Newsgroups gut für fachspezifische Diskussionen zwischen Laien, Fachleuten und/oder Betroffenen (z.B. im Fall von Selbsthilfegruppen) eignen.⁷²

⁷⁰ vgl. HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 51 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 52

⁷¹ vgl. ebd., S. 56

⁷² vgl. KRÜGER, Thomas ; FUNKE, Joachim: Psychologie im Internet. In: *Psychologie heute. Das Bild des Menschen* 23 (1996-11), Nr. 11, S. 53

4. Von der Zielgruppe zum Nutzerprofil

Gibt es für die Beratung im Internet eine spezielle Zielgruppe? Eine vergleichende Betrachtung der Internetpopulation mit den Klienten herkömmlicher Beratungsangebote unter dem Gesichtspunkt der medialen Besonderheiten des Internets kann diese Frage beantworten. Zur weiteren Spezifizierung können auch bereits erste Ergebnisse bestehender Internet-Beratungsangebote ausgewertet werden.

4.1 Kennwerte der Internetpopulation

Auch wenn es keine wirklich zuverlässige Untersuchungen der Internetpopulation gibt bzw. geben kann und die meisten Stichproben nicht repräsentativ sein können, da sich die Teilnehmer oftmals selbst selektieren, so kann man doch festhalten, dass die Population des Internets nicht einfach mit der Durchschnittsbevölkerung gleichzusetzen ist – sie unterscheiden sich u.a. in Geschlecht, Alter, Bildung oder Schicht –, allerdings nähern sie sich durch die rapide Ausbreitung des Internets in den letzten Jahren immer mehr einander an.⁷³ Während man noch vor kurzer Zeit den typischen Internetnutzer als "männlich, jung, gut ausgebildet"⁷⁴ charakterisieren konnte, stellt man heute fest, dass der Anteil der Frauen wächst, das Durchschnittsalter steigt und sich vermehrt auch Personen aus nicht-akademischen und nicht-technischen Bereichen für das Internet interessieren. Untersuchungen außerhalb des Internets weisen diesen Trend noch stärker auf als netzinterne Befragungen.⁷⁵ Trotzdem sind noch gut 60% der

⁷³ vgl. CASIMIR, Roswitha ; HARRISON, Roger: Partnersuche im Internet. In: BOLLMANN, Stefan ; HEIBACH, Christine (Hrsg.): *Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 294 ;

DÖRING, Nicola: Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 404 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 13

⁷⁴ DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 150

⁷⁵ vgl. ebd., 1999, S. 142, 150f, 169 ;

EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 388 ;

GfK (= GESELLSCHAFT FÜR KONSUMFORSCHUNG): *GfK Online-Monitor. Ergebnisse der 7. Untersuchungswelle*. (2001), URL: http://www.gfk.de/produkte/eigene_pdf/online_monitor.pdf [Stand: 14. Dezember 2001]

Abiturienten und Studenten online gegenüber lediglich knapp 18% der Volks- und Hauptschüler (weiterführende Schüler zu gut 45%). Letztendlich ist auch festzuhalten, dass sich die Internetpopulation auf Grund der verschiedenen Angebote der unterschiedlichen Internetdienste nicht als eine homogene Gruppe fassen lässt.⁷⁶

Das Internet befindet sich noch immer in einer dramatischen Expansionsphase mit exponentiellen Wachstumsraten. Statistische Erhebungen im Internet sind aus diesem Grund schon meist während der Durchführung und Auswertung veraltet. Bei den Zahlen bezüglich der Internetpopulation kann es sich also lediglich um Schätzungen handeln.⁷⁷

Jahr / Monat	weltweit [in Millionen]		Deutschland [in Millionen]	
	Rechner	Personen	Rechner	Personen
1995 Januar	5,8	17,5	0,2	2,5
	Juli	8,2	24,6	
1996 Januar	14,4	43,1	0,5	3,6
	Juli	16,7	50,2	
1997 Januar	21,8	65,5	0,7	4,5
	Juli	26,1	78,2	
1998 Januar	29,7	89,0	1,1	6,3
	Juli	36,7	110,2	
1999 Januar	43,2	129,7	1,4	11,0
	Juli	56,2	168,7	
2000 Januar	72,4	217,2	1,6	18,2
	Juli	93,0	279,1	
2001 Januar	109,6	328,7	2,0	25,9
	Juli	125,9	377,7	

Abbildung 1: Entwicklung der Internetpopulation weltweit und in Deutschland⁷⁸

⁷⁶ vgl. BATINIC, Bernad ; BOSNJAK, Michael ; BREITER, Andreas: Der "Internetler" – Empirische Ergebnisse zum Netznutzungsverhalten. In: GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 196 ;

EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 383

⁷⁷ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 5 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 141

⁷⁸ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 5 ;

BATINIC, Bernad ; BOSNJAK, Michael ; BREITER, Andreas: A.a.O., S. 201 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 101 ;

DENIC: *Wachstum Hosts*. (2001) URL: http://www.denic.de/images/diagramme/Hosts_fancy_de.xls [Stand: 14. Dezember 2001] ;

DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 140f, 148-151 ;

EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: A.a.O., S. 383 ;

GfK: *GfK Online-Monitor. Ergebnisse der 7. Untersuchungswelle*. (2001), URL: <http://www.gfk.de/>

Die obige Tabelle zeigt die Entwicklung sowohl der internationalen als auch der deutschen Internetpopulation von 1995 bis heute. Nationale Besonderheiten machten anfangs noch einen relativ hohen Anteil aus, so nutzten 1995 ca. 700.000 Personen in Deutschland noch den Datex-J-Dienst (BTX).⁷⁹ Heute lässt sich als aktueller Wert für Deutschland von einer tatsächlichen Internetnutzung von 28,0 Millionen Personen, davon 11,8 Millionen die das Internet täglich nutzen und weiteren 11,9 Millionen mit zumindest wöchentlicher Nutzung, ausgehen.⁸⁰ Knapp ein viertel der Offliner haben sich kurzfristig vorgenommen, sich einen privaten Internetanschluss anzuschaffen.⁸¹ Regelmäßige Analysen zeigen, dass die Zahl der Nutzer ständig, wenn auch mit verlangsamtem Tempo, steigt, im letzten Jahr z.B. um den Faktor 1,5.⁸² Weiterführende Prognosen sagen für die nächsten zehn Jahre eine Steigerung der im Internet weltweit miteinander verbundenen Rechner auf eine Milliarde voraus.⁸³ Dabei ist noch anzumerken, dass heute ca. 88% der Internet-Nutzer in Industrieländern leben, die jedoch nur einen Anteil von 15% der Weltbevölkerung ausmachen.⁸⁴

Bezogen auf seine Population lässt sich das Internet in eine *Matrix*, ein *Consumer* und ein *Core Internet* aufteilen. Zur Matrix gehören diejenigen, die mindestens mit den Diensten E-Mail oder Newsgroup arbeiten. Beim Consumer

produkte/eigene_pdf/online_monitor.pdf [Stand: 14. Dezember 2001] ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 13 ;

INTERNET SOFTWARE CONSORTIUM: *Internet Domain Survey, January 2001*. (2001) URL: <http://www.isc.org/ds/WWW-200101/index.html> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

SEVENONE INTERACTIVE: *@facts monthly. November 2001*. (2001), URL: http://www.mgmuc.de/service/publikationen/download/@facts_11-01.pdf [Stand: 14. Dezember 2001] ;

STATISTISCHES BUNDESAMT DEUTSCHLAND: *Bevölkerung nach Geschlecht und Staatsangehörigkeit*. (2001) URL: <http://www.destatis.de/basis/d/bevoe/bevoetab4.htm> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

SWITCH: *Internet Hostcount Statistic*. (2001) URL: <http://www.switch.ch/domain/hostcount.html> [Stand: 14. Dezember 2001]

⁷⁹ vgl. LAUFFER, Jürgen: Zukunftsperspektiven. In: AUFENANGER, Stefan ; LAUFFER, Jürgen ; THIELE, Günter (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft? Multimediale Möglichkeiten in der kulturellen Kinder- und Jugendbildung*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 18

⁸⁰ vgl. SEVENONE INTERACTIVE: *@facts monthly. November 2001*. (2001), URL: http://www.mgmuc.de/service/publikationen/download/@facts_11-01.pdf [Stand: 14. Dezember 2001]

⁸¹ vgl. GRAJCZYK, Andreas ; MENDE, Annette: Nichtnutzer von Online: Internet für den Alltag (noch) nicht wichtig. ARD/ZDF-Offline-Studie 2001. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 399

⁸² vgl. EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 383 ;

GfK: *GfK Online-Monitor. Ergebnisse der 7. Untersuchungswelle*. (2001), URL: http://www.gfk.de/produkte/eigene_pdf/online_monitor.pdf [Stand: 14. Dezember 2001]

⁸³ vgl. POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 72

⁸⁴ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELANG, Gregor: *Die Zukunft des Internet. Internationale Delphi-Befragung zur Entwicklung der Online-Kommunikation*. Konstanz : UVK Medien, 2000, S. 110

Internet kommt noch die Nutzung von TCP/IP-basierten Dienste wie z.B. WWW oder FTP hinzu, während das Core Internet nicht nur die Nutzung, sondern auch das Anbieten von Daten oder Informationen erfordert. Da die verschiedenen Dienste durch das WWW enger zusammengerückt sind, ist diese Aufteilung heute nicht mehr so sinnvoll, eine Unterscheidung in *passiv-rezeptive (Lurker)* und *aktiv-produktive Nutzer (Poster)* ist vorzuziehen. Beim WWW ist dabei von einem Anteil von ca. $\frac{2}{3}$ Lurkern auszugehen. Auch die Bezeichnungen *Zentrums-* und *Peripherienutzung* meinen etwas Vergleichbares. Hier sind die Zentrumsnutzer die aktiven Gestalter des Internets, die sich durch ihren Wissensvorsprung und ihre langjährige Erfahrung mit dem Medium von den Peripherienutzern abgrenzen. Weitere Differenzierungen sind z.B. zwischen *Newbie* und *Oldbie* oder *Light User* und *Heavy User* möglich.⁸⁵

Betrachtet man die deutschen Internetnutzer genauer, lässt sich feststellen, dass der Anteil der Männer (ca. 59% der Nutzer, dies entspricht ca. 53% der Gesamtbevölkerung über 14 Jahre) gegenüber dem der Frauen (ca. 41% / 35%) noch überwiegt.⁸⁶ Das durchschnittliche Alter liegt bei knapp 37 Jahren, die durchschnittliche Online-Erfahrung bei 35 Monaten.⁸⁷ Die tägliche Nutzungsdauer ist schwer zu ermitteln, die angegebenen Werte differieren je nachdem welche Dienste man in die Berechnung mit einbezieht. Man kann jedoch von einer durchschnittlichen Dauer von 107 Minuten und einer jährlichen Steigerung von zuletzt ca. 18% ausgehen.⁸⁸ Der größte Teil (78%) nutzt das Internet von zu Hause, mehr als die Hälfte davon ausschließlich.⁸⁹ Das Nutzen des Internets einfach mit "Surfen" zu beschreiben, vernachlässigt die differenzierten

⁸⁵ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 16 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 141, 154 ;

DÖRING, Nicola: Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 405-407 ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : Kopäd, 1997, S. 37

⁸⁶ vgl. EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 382, 384 ;

SEVENONE INTERACTIVE: *@facts monthly. November 2001*. (2001), URL: http://www.mgmuc.de/service/publikationen/download/@facts_11-01.pdf [Stand: 14. Dezember 2001]

⁸⁷ vgl. EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: A.a.O., S. 383, 385

⁸⁸ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 151f ;

EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: A.a.O., S. 388 ;

GfK: *GfK Online-Monitor. Ergebnisse der 7. Untersuchungswelle*. (2001), URL: http://www.gfk.de/produkte/eigene_pdf/online_monitor.pdf [Stand: 14. Dezember 2001]

⁸⁹ vgl. EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: A.a.O., S. 385

Nutzungsmöglichkeiten des Internets. Man kann nicht pauschal von einer Hauptaktivität sprechen.⁹⁰

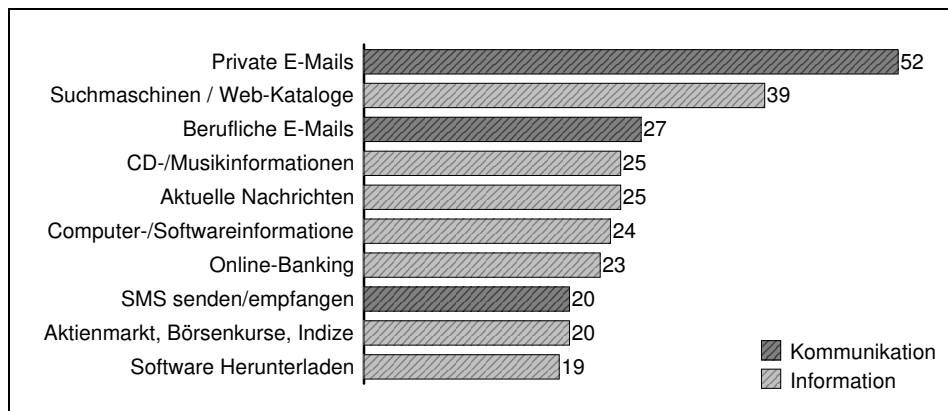


Abbildung 2: Die Top-10-Aktivitäten der Internet-Nutzung [in Prozent]⁹¹

Diesem Diagramm kann man entnehmen, dass die interpersonale Kommunikation des Internets ganz oben auf der Beliebtheitsskala liegt. Auch wenn man nach den verfolgten Zielen der Internet-Nutzung fragt, rangiert der Kontakt zu Freunden bei über 50%. Dabei ist bei Frauen eine stärkere Tendenz zu privaten oder teilöffentlichen Kommunikationsformen festzustellen als bei Männern.⁹² Das Vorurteil, dass Nutzer des Internets kontaktarme, vereinsamte Singles sind, die auf der Suche nach erotisch-pornografischen Inhalten in eine virtuelle Scheinwelt bis hin zur Internet-Sucht abdriften, wird von den statistischen Daten nicht bestätigt. Vielmehr stehen den Internetnutzern die Kommunikationsmöglichkeiten des Internets als zusätzliches Privileg zur Verfügung.⁹³

Dies gilt auch für die so genannten Computerkids, da diese von ihren Eltern oftmals besonders gefördert werden und sozial integriert sind.⁹⁴ Bei der Altersgruppe zwischen 14 und 29 Jahren zählen ca. 75% zur Gruppe der Internetnutzer.⁹⁵ In ihrer Sozialisation haben sie die Medienwelt und somit auch

⁹⁰ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 153

⁹¹ vgl. GfK: *GfK Online-Monitor. Ergebnisse der 7. Untersuchungswelle*. (2001), URL: http://www.gfk.de/produkte/eigene_pdf/online_monitor.pdf [Stand: 14. Dezember 2001]

⁹² vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 144, 156, 170

⁹³ vgl. ebd., S. 170, 365f ;

SACHER, Werner: Aufbau einer neuen Kommunikationskultur. In: BAYERISCHE LANDESZENTRALE FÜR NEUE MEDIEN (Hrsg.): *Medienkompetenz im Informationszeitalter. 1. Fachtagung des Forums Medienpädagogik der BLM*. München : R. Fischer, 1996, S. 64

⁹⁴ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 151

⁹⁵ vgl. SEVENONE INTERACTIVE: *@facts monthly. November 2001*. (2001), URL: http://www.mgmuc.de/service/publikationen/download/@facts_11-01.pdf [Stand: 14. Dezember 2001]

das Internet als Bestandteil der realen Welt erlebt und internalisiert, das Internet ist zu einem selbstverständlichen Bestandteil ihrer Lebenswelt geworden.⁹⁶

Noch kann das Internet als ein Elitemedium betrachtet werden – die sozial-statistische Zusammensetzung der Internetpopulation, besonders in Deutschland, bestätigt dies.⁹⁷ Diesem Gefälle zwischen *Inforich* (Informationsreiche) und *Infopoor* (Informationsarme) ist entgegenzuwirken – und dies nicht nur wegen der Informationsmöglichkeiten, sondern auch wegen des verbindenden Charakters des Internets. Um eine zukünftige Informationsgesellschaft demokratisch auszubilden, sollte allen ein Computer samt Internetzugang zur Verfügung stehen. Besonders bedroht von dieser Entwicklung sind dabei ältere Menschen, sozial benachteiligte Familien (hier besonders deren Kinder und Jugendliche), Ausländer, Behinderte sowie Menschen mit einer geringeren Bildung, bei denen die Wünsche nach einem Internetzugang deren Möglichkeiten übersteigen. Diese Gruppen decken sich in großen Teilen mit der Klientel der sozialen Arbeit.⁹⁸

4.2 Klienten traditioneller psychosozialer Beratung vor dem Hintergrund der Vorteile des Internets – Versuch einer Zielgruppendefinition

Das Internet eignet sich als Plattform zur psychosozialen Beratung in idealer Weise, da viele Wünsche der (potentiellen) Klienten bereits durch die

⁹⁶ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 78, 88

⁹⁷ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 150, 169 ;

EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 382

⁹⁸ vgl. DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000, S. 102, 104f ;

POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 71f ;

SCHORB, Bernd: Jugend auf der Datenautobahn. In: SCHELL ; SCHORB ; PALME (Hrsg.): *Jugend auf der Datenautobahn*. München : KoPäd, 1995, S. 15 ;

SCHORB, Bernd: Medienkompetenz. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 239 ;

URCHS, Ossi: Internet/Multimedia – Da kommt was auf uns zu. In: AUFENANGER ; LAUFFER ; THIELE (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft?* Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 207 ;

WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: "Vorsichtig optimistisch". Chancen und Risiken des Internets aus Sicht der Experten – Ergebnisse einer Online-Befragung. In: POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 66f

Eigenheiten des Mediums erfüllt oder doch zumindest unterstützt werden. Durch die dem Internet immanente Anonymität und die Tatsache, dass Klient und Berater lediglich telepräsent, d.h. mittels auf dem Monitor erscheinenden Zeichen, miteinander kommunizieren, entsteht ein besonders niedrighschwelliges Angebot.⁹⁹ Der Klient kann die Beratungsintensität, d.h. wann und wie viel Kontakt er haben möchte, wann er welche E-Mails liest und sie gegebenenfalls beantwortet, gemäß seiner aktuellen Verfassung und Befindlichkeit selbst bestimmen. Depressionen, Menschenscheu bis hin zur Angst vor Sanktionen, z.B. in eine geschlossene Anstalt eingewiesen zu werden, oder bei Jugendlichen aus rechtsradikalen Vereinigungen die Angst vor ehemaligen Kameraden, können soziale Aktivitäten bis auf ein Minimum reduzieren und halten manche Menschen in einer ungewollten Isolation gefangen. Das Internet kann dieses Problem lösen, indem es dem Klienten ermöglicht diese Isolation zu durchbrechen und mit qualifizierten Beratern in Kontakt zu treten.¹⁰⁰

Dadurch, dass der Kontakt im Internet i.d.R. nonvisuell erfolgt, werden visuelle Besonderheiten viel leichter maskiert und die Beratung konzentriert sich auf die Sachebene. Soziale Herkunft, Bildung oder Lebensstil treten in den Hintergrund und es kommt weniger zu Stigmatisierungen und somit zu einer größeren Chancengleichheit innerhalb der Klientel.¹⁰¹

Mit dem Internet können aber auch nachteilige Aspekte verbunden sein, z.B. wenn eine Scheu vor dem Medium an sich neue Schwellenängste produziert (sowohl auf Seiten der Klientel als auch der Berater). Des Weiteren setzt die Nutzung (ebenfalls auf beiden Seiten) ein gewisses Maß an Medien- und technischer Fachkompetenz sowie überhaupt die reale Gelegenheit, das Internet zu

⁹⁹ vgl. BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000, S. 47 ;

WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: "Vorsichtig optimistisch". In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 65

¹⁰⁰ vgl. BERATUNG & LEBENSHILFE: *Jahresbericht 2000*. (2001), S. 4, URL: <http://www.beratung-lebenshilfe.de/downloads/bericht2000.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 523f ;

JAEGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 42

¹⁰¹ vgl. DÖRING, Nicola: Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 384 ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 76 ;

WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: A.a.O., S. 65

nutzen, voraus, damit bestimmte Bevölkerungsgruppen nicht benachteiligt werden.¹⁰²

Psychosoziale Beratung im Internet sollte sich nicht als Konkurrenz zu bzw. Ersatz für traditionelle Beratungsangebote am Telefon oder Face-to-Face verstehen. Vielmehr bietet sich im Internet die Möglichkeit, defizitäre Aspekte der herkömmlichen Beratung zumindest zum Teil aufzufangen und so Personen anzusprechen, die durch herkömmliche Beratungsangebote nicht erreicht werden. Im Einzelnen sind hier folgende Ansätze denkbar:

- *Klienten, für die ein traditionelles Beratungsangebot finanziell nicht tragbar ist*

Die wichtigsten psychosozialen Beratungsangebote im Internet werden momentan kostenlos angeboten. Ist bereits ein Rechner im Haushalt (oder am Arbeitsplatz) vorhanden, ist die Beratung im Internet verhältnismäßig kostengünstig. Auf Grund der Finanzierungsmodelle der Internet-Beratung ist auch nicht davon auszugehen, dass die Kommerzialisierung des Internets mittelfristig etwas daran ändert.

- *Klienten, die (zunächst) die Kontrolle über die Distanz zum Berater (und der Beratung) behalten wollen*

Klienten, die die Nähe eines anderen Menschen scheuen, haben im Internet sowohl die inhaltliche Kontrolle über das, was sie über sich preisgeben – das äußerlich Sichtbare ist nicht vorhanden – und über die Intensität des Austausches, als auch die technische Kontrolle dahingehend, dass sie die Beratung jederzeit und ohne Nennung von Gründen abbrechen können. Solche Abbrüche lassen sich nachträglich auch noch verhältnismäßig leicht als technisches Problem verschleiern, so dass der Klient sein Gesicht wahren kann.

- *Klienten aus Gebieten mit ungenügender psychosozialer Infrastruktur bzw. einer zu geringen Beratungsangebotsdichte*

Außerhalb der Ballungsräume findet man nur selten psychosoziale Beratungsangebote vor, und selbst wenn es sie gibt, fehlt häufig ein ausreichendes öffentliches Personennahverkehrssystem. Ein weiteres

¹⁰² vgl. WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: "Vorsichtig optimistisch". In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 66f

Problem besteht dann, wenn der Klient ein spezielles Problem hat, bei dem ihm die örtliche Beratungsstelle nicht qualifiziert helfen kann.

- *Klienten, die durch körperliche Behinderungen nicht in der Lage sind, herkömmliche Beratung in Anspruch zu nehmen*

Schwerhörige, Taubstumme oder Sprachbehinderte haben besonders große Schwierigkeiten, einen für sie passenden Berater zu finden. Eine dritte Person, z.B. einen Gebärdensprachen-Dolmetscher, hinzuzuziehen, ist mit einer i.d.R. gewünschten Anonymität nicht vereinbar. Personen mit behinderungsbedingter eingeschränkter Mobilität wird insofern geholfen, als dass sie aus ihrer Wohnung heraus die Beratung in Anspruch nehmen und so ihre Isolation überwinden können. Gleiches gilt für Klienten, die aus psychischen Gründen ihr Haus nicht verlassen können.

- *Klienten, die vorerst nur unverbindlich Kontakt aufnehmen wollen, bevor sie sich einer beabsichtigten herkömmlichen Beratung anvertrauen*

Während einer Beratung im Internet kann sich der Klient über das Setting einer herkömmlichen Face-to-Face-Beratung informieren, ohne dabei die Anonymität des Internets zu verlassen. Hierdurch wird die Hemmschwelle beim ersten Gang zu einer externen Beratungseinrichtung verringert.

- *Klienten, die eine kurze, aber kontinuierliche Begleitung benötigen*

Zur Nutzung der Beratung im Internet benötigt man keine Verkehrsmittel. Internet-Beratung kann kurze Beratungsgespräche ersetzen und so bestehende oder zukünftige Face-to-Face-Beratungen ergänzen. Klient und Berater werden so zeitlich entlastet (und die Umwelt geschont).

Als letzter Punkt sei noch allgemein die Gruppe der Jugendlichen mit ihren soziokulturell bedingt ausgebildeten neuen Kommunikationsgewohnheiten genannt. Für sie stellen Computer und Internet keine besondere Attraktivität mehr dar, vielmehr gehen Jugendliche mit den neuen Medien selbstverständlicher um, ohne sie tatsächlich beherrschen zu müssen. Schnelligkeit, Kürze, Aktualität, Unterhaltsamkeit, Abwechslung und Anonymität werden als Formtypik dieser neuen Kommunikation vom Internet ideal verkörpert, wodurch die Akzeptanz eines Beratungsangebotes im Internet bei Jugendlichen besonders hoch ist.

Berücksichtigt man die Vorteile des Internets gegenüber traditionellen Beratungsformen, so können über das Internet neue Zielgruppen erreicht und

neue Kundschaft dazugewonnen werden – und das nicht nur für die Beratung im Internet, sondern auch für herkömmliche Beratungsangebote.¹⁰³

4.3 Nutzerprofile der Beratung im Internet – Erste Erfahrungswerte¹⁰⁴

Das Verhältnis der Geschlechter liegt bei ca. ein Drittel Männer (je nach Angebot zwischen 30,4% und 36,9%) zu zwei Drittel Frauen (63,1% bis 69,6%), was, gemessen an der Geschlechterverteilung im Internet allgemein, eine deutliche Verschiebung zu Gunsten der Frauen bedeutet. Dennoch ist der Anteil der Männer, gemessen an dem der Telefonberatung, höher.¹⁰⁵ Zudem ist der

¹⁰³ vgl. BREHM-KLOTZ, Christiane: Computer. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 67 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 147 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 509, 523f, 532, 535 ;

GOLDMANN, Martin ; HERWIG, Claus ; HOOFFACKER, Gabriele: *Internet. Per Anhalter durch das globale Daten-netz*. München : Sythema, 1995, S. 159 ;

JAEGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 42 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 22f ;

KRÜGER, Thomas ; FUNKE, Joachim: Therapie Online. In: *Psychologie heute. Das Bild des Menschen* 23 (1996-12), Nr. 12, S. 65 ;

PFEIFFER, Alexander: Computer im Jugendhaus. Diskussionen im Rückblick. In: BÖCKER, Dirk ; SCHILLO, Johannes (Hrsg.): *Computer in der Jugendarbeit. Politische und soziale Zusammenhänge, kreative Aneignung, Konzepte der Nutzung*. Weinheim : Juventa, 1995, S. 101, 106f ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 91f ;

SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 127 ;

TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe*. (Interview) Berlin, 2001 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 71 ;

WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: "Vorsichtig optimistisch". In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 65

¹⁰⁴ Bei der Auswertung der Erfahrungswerte sollte man darauf achten, dass die Daten möglichst nicht von spezialisierten Beratungsangeboten stammen, sondern eher bei einer allgemeinen Beratung erhoben wurden. Des weiteren ist nicht zu vergessen, dass der Wahrheitsgehalt dieser Erhebung nicht bzw. nur schwer nachzuprüfen ist, da die Angaben freiwillig und auf Vertrauensbasis gemacht worden sind. Zur besseren Einschätzung sind bestimmte Werte in Relation zur Beratung am Telefon gesetzt.

¹⁰⁵ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 110f ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 557 ;

KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe*. (2001), S. 19, URL: <http://www.kummernetz.de/kummernetz.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

MÜLLER, Boris: online!beratung. Die erste professionelle Sozialberatung per Internet. In: *SozialAktuell. Die Fachzeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation* 32 (2000-12), Nr. 21, S. 22 ;

SCHÖPPE, Arno: A.a.O., S. 122f ;

durchschnittliche Klient im Internet zwischen 23 und 28 Jahre alt und damit wesentlich jünger als der am Telefon (40 Jahre). Bei der Internet-Beratung der TelefonSeelsorge liegt der Altersanteil von 20-29 Jahre bei 55,2% – darunter liegen lediglich 13,4% zwischen 10-19 Jahren, darüber 20,9% zwischen 30-39, 8,2% zwischen 40-49 und nur 2,3% zwischen 50-59 Jahren. Mit dem Internet werden also tatsächlich viel mehr jüngere Menschen erreicht als mit den meisten anderen Beratungsangeboten.¹⁰⁶ Bezüglich der Erwerbssituation lässt sich feststellen, dass der Großteil (61%) der Klientel berufstätig ist. Lediglich 26% befinden sich in Ausbildung. Hier ist eine Diskrepanz zum durchschnittlichen Internetnutzer festzustellen, da Auszubildende, insbesondere Studenten, dort stärker vertreten sind. Des Weiteren finden sich 10% Arbeitslose, 2% Hausfrauen und 1% Nicht-Berufstätige unter den Ratsuchenden. Dabei ist von einem hohen Bildungsstand auszugehen. Der hohe Anteil Berufstätiger spiegelt sich auch in der Häufung der E-Mail-Anfragen während des Mittags, abends und nachts wider.¹⁰⁷ Die meisten Ratsuchenden leben alleine (43,9%) oder sind alleinerziehend (1,1%), während 19,6% mit einem (Ehe-)Partner, 17,3% mit ihrer Familie und 16,4% mit ihren Eltern bzw. Geschwistern zusammenleben. Das

SEVENONE INTERACTIVE: *@facts monthly. November 2001.* (2001), URL: http://www.mgmuc.de/service/publikationen/download/@facts_11-01.pdf [Stand: 14. Dezember 2001] ;

STATISTISCHES BUNDESAMT DEUTSCHLAND: *Bevölkerung nach Geschlecht und Staatsangehörigkeit.* (2001) URL: <http://www.destatis.de/basis/d/bevoe/bevoetab4.htm> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. (Unveröffentlicht), S. 9 ;

WELL, Frank van: A.a.O., S. 8, 18

¹⁰⁶ vgl. BERATUNG & LEBENSHILFE: *Jahresbericht 2000.* (2001), S. 12, URL: <http://www.beratung-lebenshilfe.de/downloads/bericht2000.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch.* Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 110f ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2., überarb. u. erw. Aufl.* Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 558 ;

KRÜGER, Thomas ; FUNKE, Joachim: Therapie Online. In: *Psychologie heute. Das Bild des Menschen* 23 (1996-12), Nr. 12, S. 65 ;

KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe.* (2001), S. 19, URL: <http://www.kummernetz.de/kummernetz.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: *Kurzbeschreibung mit aktuellen Zahlen.* (2001) URL: <http://www.telefonseelsorge-mz-wi.de/telefonseelsorge-im-internet/index.html> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. (Unveröffentlicht), S. 9 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet.* Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 8, 18f

¹⁰⁷ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. A.a.O., S. 110f ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. A.a.O., S. 559 ;

SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch.* Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 122f ;

WELL, Frank van: A.a.O., S. 19, 59

Leben in Wohngemeinschaften (1,6%) und Einrichtungen (0,1%) spielt bei der Klientel keine große Rolle.¹⁰⁸

Jeder Klient kommt auf durchschnittlich drei Beratungskontakte, davon sind 44,5% Erstkontakte, 33,6% sind als mittelfristig laufende Kontakte von einigen wenigen Wochen einzustufen und 21,9% werden zu regelmäßigen Dauerkontakten.¹⁰⁹ Ein aufschlussreiches Bild zeichnet sich ab, wenn man die Themen und Anlässe der Beratung im Internet untersucht. Der überwiegende Teil des Themenspektrums stammt aus dem Bereich Beziehungen zu nahen Menschen (Ehe- und Partnerprobleme, Familie, Verwandtschaft, Sexualität) bzw. dessen Fehlen (Einsamkeit, Alleinsein). (Zur besseren Lesbarkeit sind die zugehörigen Segmente in dem folgenden Diagramm vollflächig gefüllt.)

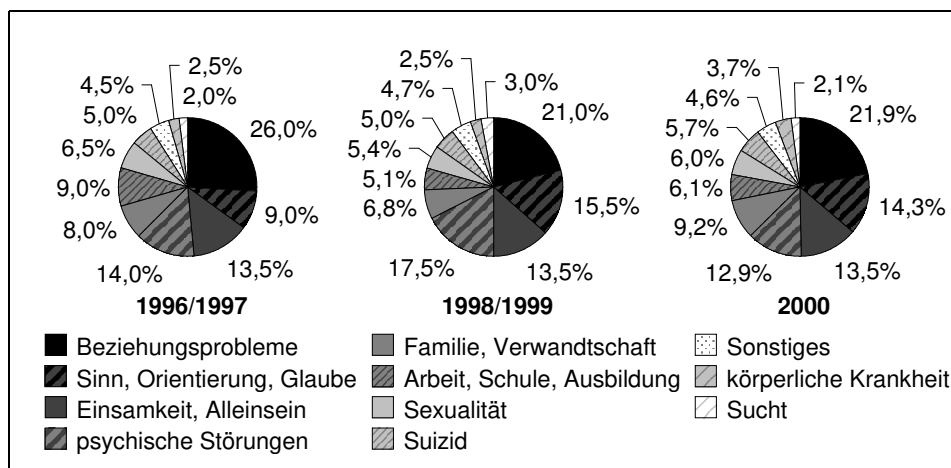


Abbildung 3: Themen und Anlässe der Beratung¹¹⁰

Der Anteil der psychischen Störungen (z.B. Schizophrenien oder Angststörungen) fiel unerwartet hoch aus. Die weitere Aufteilung kann dem obigen Diagramm entnommen werden.¹¹¹

¹⁰⁸ vgl. TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: *Kurzbeschreibung mit aktuellen Zahlen*. (2001) URL: <http://www.telefonseelsorge-mz-wi.de/telefonseelsorge-im-internet/index.html> [Stand: 14. Dezember 2001] ; TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. (Unveröffentlicht), S. 14

¹⁰⁹ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 110f ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 557

¹¹⁰ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. A.a.O., S. 111 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. A.a.O., S. 559 ;

TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. (Unveröffentlicht), S. 13f, 19 ;

TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Statistik der E-Mail-Beratung. (Unveröffentlicht), S. 4 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 20

¹¹¹ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. A.a.O., S. 111 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. A.a.O., S. 559 ;

WELL, Frank van: A.a.O., S. 20

Bezogen auf die Persönlichkeitsstruktur zumindest eines Großteils der Ratsuchenden lässt sich festhalten, dass die Tatsache, dass der Bereich der Beziehungsprobleme zusammen etwa die Hälfte aller Beratungsanlässe ausmacht, die Vermutung nahe legt, dass es einen Zusammenhang zwischen wenigstens einem Teil der Internetnutzer und Kontakt- bzw. Beziehungsproblemen gibt. Ob und wenn ja in welcher Beziehung hier von einer Kausalität gesprochen werden kann, und ob sich diese Schwierigkeiten im Umgang mit anderen Menschen nur auf die Kontaktaufnahme beschränken, ist nicht zu belegen.¹¹² Als weitere Persönlichkeitsmerkmale können eine deutlich ausgeprägte depressive Grundstimmung, leichte Irritierbarkeit im Kontakt zu Menschen, Zurückhaltung, eine eher zurückgezogene Lebensweise und emotionale Labilität genannt werden. Für diesen Personenkreis wird die Aufnahme und Aufrechterhaltung des Kontakts zu einer Beratungseinrichtung über das Internet als Kommunikationsmedium erheblich erleichtert, da sich das Internet durch eine geringe Aufwands- und Peinlichkeitsschwelle auszeichnet. Eine verbindliche Kommunikation ist möglich, wobei die Kontrolle des Kontakts als möglichst groß wahrgenommen wird. Unabhängig von Aussehen und Aussprache können die Klienten sich so darstellen, wie sie sich selber sehen (bzw. wirklich sind), wodurch das Erleben von Nähe, von aufrichtigen und ehrlichen Beziehungen, weitgehend geschützt vor sozialen Sanktionen, ermöglicht wird. Durch die spezifische Form der Beratung im Internet wird eine spezielle, in anderen Beratungsformen in diesem Umfang nicht erreichte, Klientel angesprochen.¹¹³

Gehörlosen und Schwerhörigen steht momentan kein vergleichbares Beratungsangebot außerhalb des Internets zur Verfügung. Für diesen Personenkreis ist das Internet als anonymes, jederzeit verfügbares, unaufwendiges und gleichzeitig qualifiziertes Beratungsmedium wie geschaffen.¹¹⁴

¹¹² vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 550 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 21

¹¹³ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. A.a.O., S. 564f ;

JAEGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 42 ;

WELL, Frank van: A.a.O., S. 1

¹¹⁴ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 104 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. A.a.O., S. 551 ;

WELL, Frank van: A.a.O., S. 8

Selbst extrem scheue Menschen, für die andere Beratungsangebote nicht in Frage kommen, nutzen die Beratung im Internet. Ein Grund hierfür ist z.B. die Angst, Personen aus ihrem Umfeld könnten von ihrem Problem erfahren.¹¹⁵ Diese Tatsache scheint sich besonders positiv auf Klienten mit Selbstmordgedanken und selbstverletzendem Verhalten auszuwirken, die selbst die telefonische Beratung oftmals als zu persönlich empfinden.¹¹⁶ Anekdotisch wird berichtet, dass die erwünschte und erwartete Hilfe im Internet sogar der Anlass für die Anschaffung eines Internetzugangs war.¹¹⁷ Rund 70% der Klientel hatten bereits Erfahrungen mit "realen" Beratungsformen.¹¹⁸

Abschließend wäre noch anzumerken, dass der größte Teil der Ratsuchenden über Suchmaschinen Kontakt zum Beratungsangebot gefunden hat.¹¹⁹

¹¹⁵ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 104 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 551 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 8, 21

¹¹⁶ vgl. BERATUNG & LEBENSHILFE: *Jahresbericht 2000*. (2001), S. 9, URL: <http://www.beratung-lebenshilfe.de/downloads/bericht2000.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001]

¹¹⁷ vgl. JAEGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 40

¹¹⁸ vgl. JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 14

¹¹⁹ vgl. SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 122f

5. Kommunikation im Internet

Das folgende Kapitel handelt von Kommunikation *im* Internet. Zwischenmenschliche Kommunikation, neben dem Informationsaspekt die zweite Hauptfunktion des Internets, erfreut sich trotz ihrer Beschränkung auf Text großer Beliebtheit. Da Tippen auf der Tastatur und Lesen vom Monitor die einzigen Kommunikationskanäle darstellen, sind neue Kommunikationsstrategien erforderlich. Hieraus leiten sich konkrete Ansprüche an die Beratungsarbeit ab. Schließlich ist auch auf die spezifischen Ausdrucksmittel dieser neuen Kommunikation einzugehen.¹²⁰

5.1 Kommunikationsmodelle im Internet

Kommunikation im Internet, kurz CMC (*computer-mediated-communication*, auch *computervermittelte Kommunikation, Netzkommunikation*) ist eine schriftliche, digitale Form der zwischenmenschlichen Kommunikation.¹²¹ Sie ist weder etwas "ganz Neues", noch kann man sie durch einfache Vergleiche zwischen E-Mails und Briefe-schreiben oder Chatten und Plaudern definieren.¹²² Es ist vielmehr davon auszugehen, dass sich das Kommunikationsverhalten durch die

¹²⁰ vgl. DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 351f, 372 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 533f ;

SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 125

¹²¹ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 17 ;

BREHM-KLOTZ, Christiane: Informations- und Kommunikationstechniken. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik. Wörterbuch für Studium und Praxis*. 2., völlig Neubearb. Aufl. Ehningen : Expert, 1990, S. 103 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 12, 34f ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 346 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. A.a.O., S. 536 ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 75 ;

ROST, Martin: Anmerkungen zu einer Soziologie des Internet. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 31 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 1, 23

¹²² vgl. DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 345 ;

WEHNER, Josef: Medien als Kommunikationspartner – Zur Entstehung elektronischer Schriftlichkeit im Internet. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 134

massenhafte Ausbreitung des Internets verändert und dadurch wiederum die neuen Kommunikationsformen unsere Sozialstruktur beeinflussen und sich eine Verhaltens- und Erlebensänderung in prinzipiell allen Lebensbereichen einstellt.¹²³ Hieraus resultiert ein Bedarf an neuen, spezifischen Kommunikationsstrategien. Wie diese genau strukturiert sind bzw. sein sollten ist bis heute noch nicht abschließend bestimmt.¹²⁴ Face-to-Face-Kommunikation als konventionelle Beratungssituation wird schnell und oft ohne wissenschaftliche Grundlage als die ideale Form für Beratungen angesehen. Einschränkungen der Face-to-Face-Situationen werden dann leicht übersehen, so dass technikdeterministische, medienzentrierte Ansätze Defizite bei der CMC zu sehen glauben.¹²⁵ Hier – und insbesondere vor dem Hintergrund eines Beratungsszenarios – ist eine differenziertere Betrachtung verschiedener Modelle nötig.

5.1.1 Kanalreduktion

*Auf Grund des Fehlens bestimmter Sinneskanäle, die bei der Face-to-Face-Kommunikation vorhanden sind, wird die CMC als defizitär und unpersönlich angesehen.*¹²⁶

Schon an der Bezeichnung dieses kulturpessimistischen, zivilisations- und technikkritischen Modells kann man erkennen, dass dessen Vertreter die Face-to-Face-Kommunikation als Maßstab ansehen, da die angesprochenen (Sinnes-)Kanäle ja nur in Relation zu etwas reduziert sein können. Bei CMC konzentriert sich alles auf getippten Text, die meisten Sinnesmodalitäten wie

¹²³ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 138, 209 ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : Kopäd, 1997, S. 114 ;

GRÄF, Lorenz: Locker verknüpft im Cyberspace – Einige Thesen zur Änderung sozialer Netzwerke durch die Nutzung des Internet. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 121

¹²⁴ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 17 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 533f ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 3

¹²⁵ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 241f, 366 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 353 ;

SACHER, Werner: Aufbau einer neuen Kommunikationskultur. In: BAYERISCHE LANDESZENTRALE FÜR NEUE MEDIEN (Hrsg.): *Medienkompetenz im Informationszeitalter*. München : R. Fischer, 1996, S. 60

¹²⁶ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 240 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 371

Hören, Riechen, Schmecken, Fühlen und eingeschränkt auch Sehen werden auf der physikalischen Reizebene (d.h. direkt) nicht angesprochen. Hierdurch kommt es zu einer Verarmung der Kommunikation. Weitere Stichworte in diesem Zusammenhang sind Ent-Sinnlichung, Ent-Emotionalisierung und Ent-Menschlichung (!) sowie Ent-Räumlichung und Ent-Zeitlichung, was unter den Begriffen Ent-Kontextualisierung oder Ent-Wirklichung zusammengefasst wird. Dabei werden allerdings die nonverbalen Botschaften des Ideals der Face-to-Face-Kommunikation häufig überschätzt, was auch durch empirische Studien belegt werden konnte, die die Befürchtungen der Kanalreduktionstheorie nicht bestätigt haben. Und selbst wenn man die CMC als eingeschränkte Kommunikationsform sehen würde, so ließen sich diese Einschränkungen durch netzspezifische Hilfsmittel wie Emoticons, Sound- oder Aktionswörter zumindest teilweise kompensieren. Zudem sollte auch ein Vergleich der CMC mit der Brief- und Buchkultur in die Betrachtung einbezogen werden, wodurch sicherlich mehr positive Argumente für die CMC gefunden würden. Schließlich bliebe noch der Aspekt, dass die Kopräsenz durch CMC nicht hergestellt werden kann, dafür allerdings die Telepräsenz.¹²⁷

5.1.2 Herausfiltern sozialer Hinweisreize

*Nicht nur prosoziales, sondern auch antisoziales Verhalten wird durch CMC gesteigert, da die anonyme Kommunikationssituation die Beteiligten enthemmt.*¹²⁸

Das Filtermodell übernimmt die Grundannahme des Kanalreduktionsmodells, spezifiziert es aber dahingehend, dass die Beteiligten durch das Fehlen der Sinneseindrücke nur wenig über den psychosozialen Hintergrund wie Alter, Aussehen, Bildung, Status oder Vermögen ihres Gegenübers erfahren. Diese Hintergrundinformationen spielen allerdings bei der alltäglichen Einschätzung anderer Personen eine große Rolle. Es kommt zu einer Nivellierung sozialstruktureller Merkmale, was zu einem enthemmenden Effekt führt. Hierdurch wird

¹²⁷ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 210-214 ;
DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 354f

¹²⁸ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 240 ;
DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 371

Feindlichkeit, Anomie, normverletzendes und antisoziales Verhalten verstärkt, aber ebenso Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Partizipation und Egalität, so dass sich CMC nicht pauschal als defizitäre Kommunikationsform darstellen lässt. Andere Kritiken bezweifeln, dass soziale Kategorisierungen im Internet nicht möglich sind – auch im Netz ließe sich der soziale Hintergrund leicht klären oder ist bei vielen Kommunikationsszenarien von vornherein bekannt. (Bei Beratungsszenarios bilden diese Hintergrundvariablen häufig sogar den Inhalt der Kommunikation oder sind zumindest eng damit verknüpft.) Vielmehr werden die individuellen Besonderheiten herausgefiltert und erschweren somit Stigmatisierungen.¹²⁹

5.1.3 Rationale Medienwahl

*CMC eignet sich abhängig vom Anlass mehr oder weniger als Kommunikationsmittel und kann richtig eingesetzt eine Bereicherung sein.*¹³⁰

Alle Medienwahltheorien haben gemein, dass die Nutzer der CMC das Medium aus bestimmten Gründen gewählt haben. Bereits diese Tatsache in Verbindung mit dem Nutzungsverhalten kann technische Probleme und Defizite des Mediums z.T. kompensieren.¹³¹

Die rationale Medienwahltheorie geht dabei davon aus, dass der Nutzer der CMC individuelle Kosten-Nutzen-Abwägungen als Grundlage seiner Entscheidung für das Medium heranzieht.¹³²

5.1.4 Normative Medienwahl

*CMC ist oft irrational oder dysfunktional, da die Nutzung durch soziale Normen im Umfeld beeinflusst wird.*¹³³

¹²⁹ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 214-216 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 355f

¹³⁰ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 240 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 371

¹³¹ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 242

¹³² vgl. ebd., S. 222 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 359

¹³³ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 240 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 371

Bei der normativen Medienwahl hingegen spielen Bedienungskompetenz und soziale Normen die ursächliche Rolle für die Medienwahl der CMC-Nutzer. Je mehr sie das Medium mit seinen spezifischen Ausdrucksmitteln beherrschen, umso eher empfinden sie es als lebendig bzw. reichhaltig und es kommt zu einem "Flow-Erlebnis". An erster Stelle sind hier Keyboard-Skills zu erwähnen, weiterhin aber auch allgemeine Computerkenntnisse und die Kompetenz, Emoticons oder Akronyme einzusetzen. Die normative Medienwahl ist individuumszentriert und kann zum *Social Influence Model* der Technologienutzung gezählt werden.¹³⁴

5.1.5 Interpersonale Medienwahl

*Die medienspezifischen Kommunikationsmuster der konkreten Kommunikationspartner beeinflussen die CMC-Nutzung.*¹³⁵

Durch das interpersonale Medienwahlmodell wird die wechselseitige Beeinflussung der Kommunikationspartner in den Vordergrund gestellt. Da zur CMC mindestens zwei Personen gehören, ist es für die fortgesetzte Nutzung des Kommunikationsmediums von Bedeutung, ob und wie das Gegenüber auf das Medium reagiert bzw. mit ihm kommuniziert. Dabei sind die beiden vorangegangenen Modelle für die konkrete Medienwahl irrelevant, da auf Grund der Bedeutung des Gegenübers auch ungünstige Kosten-Nutzen-Relationen oder fehlende Kompetenzen ausgeglichen werden können. In diesem Fall drückt die Entscheidung für CMC selbst ein Interesse oder Entgegenkommen aus und kann sogar als Metakommunikation betrachtet werden.¹³⁶

5.1.6 Soziale Informationsverarbeitung

*CMC ist kein Surrogat für Face-to-Face-Kommunikation, da sich nonverbale Botschaften auch verbalisieren lassen.*¹³⁷

¹³⁴ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 222f ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 359f

¹³⁵ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 240 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 371

¹³⁶ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 224-226

¹³⁷ vgl. ebd., S. 240 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 371

Die Theorie der sozialen Informationsverarbeitung sieht das Internet als einen neuen sozialen Handlungsraum an, in dem dessen Nutzer auf kreative Weise durch Textzeichen Gefühle ausdrücken, Beziehungen realisieren und soziale Fertigkeiten erlernen. So werden Defizite auf Grund medialer Einschränkungen kompensiert, ohne dass es automatisch zu Kommunikationsstörungen und Beziehungsverarmungen kommen muss. Als Hilfsmittel dazu dienen Emoticons, Akronyme, Sound- und Aktionswörter usw., die zusammengefasst als Parasprache verstanden werden können. Durch den bewussten Gebrauch von paraverbalen und nonverbalen textbasierten Botschaften erweitern sich sogar die Möglichkeiten des Selbstaudrucks. Interpretationsprobleme die netztechnisch hervorgerufen werden können sowie medienbedingte Informationslücken durch Verzögerungen der Kommunikation lassen sich einfach durch Fragen oder Hinweise beheben. Allerdings wird durch das Benutzen der parasprachlichen Hilfsmittel, um nonverbale Defizite zu kompensieren, und wegen der schriftlichen Kommunikationsform an sich mehr Zeit für die CMC benötigt als in Face-to-Face-Szenarien.¹³⁸

5.1.7 Simulation

*Die Freiheit in der Selbstdarstellung bei der CMC begünstigt Authentizität, Selbstreflexion und Selbstverwirklichung, aber auch Täuschung, Wirklichkeitsverlust und -veränderung.*¹³⁹

Dadurch, dass CMC auf den Textkanal beschränkt ist, haben ihre Nutzer maximale Kontrolle über die Informationen, die sie ihrem Gegenüber von sich und ihrem sozialen Umfeld preisgeben. Durch diese faktische Anonymität ist es den Beteiligten möglich, ihre tatsächliche Identität zu verbergen und eine fremde zu konstruieren, bei der selbst zentrale Merkmale wie Geschlecht, Alter und Aussehen nicht überprüfbar sind. Es entstehen Online-Identitäten, die in Hyperrealitäten, in denen Wirklichkeit und Vorstellung nicht mehr voneinander zu unterscheiden sind, agieren. Dabei kommt es sowohl zu einem Kontrollgewinn

¹³⁸ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 226-228 ;
DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 362-364

¹³⁹ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 240 ;
DÖRING, Nicola: *Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze*. A.a.O., S. 371

als auch zu einem Kontrollverlust, da ja auch der Kommunikationspartner die Möglichkeit der Simulation und damit zur Täuschung mittels einer Online-Identität hat. Ob dies als ein Zerfall des "wahren Selbst" in oder eine Realisation desselben durch Online-Identitäten gewertet werden kann liegt im Auge des Betrachters. Letztendlich lässt sich dieser Vorgang allerdings im Rahmen der Phantasie als Bestandteil der menschlichen Natur begreifen.¹⁴⁰

5.1.8 Imagination

*Durch das Fehlen der Sinneskanäle der CMC entsteht kein Defizit, sondern werden Projektionsprozesse angeregt und sinnliche Phantasiebilder hervorgerufen.*¹⁴¹

Durch die fehlenden Informationen bei der CMC werden kognitive Konstruktionsprozesse bei der Wahrnehmung des Gegenübers angeregt, in denen der Kommunikationspartner je nach dem aktuellen Beziehungskontext und der momentanen Befindlichkeit als Projektionsfläche der eigenen Wünsche und Präferenzen, aber auch Aversionen und Vorurteile fungiert. Unterstützt wird dies noch dadurch, dass der Kommunikationspartner diese Imaginationen nur schwerlich wahrnehmen und regulieren kann. Es entsteht eine hyperpersonale Interaktion in der es wegen fehlender visueller Kontrolle verhältnismäßig leicht ist, sich entspannt und unbefangen gegenüberzutreten. Es kommt zu einer sinnlichen Präsenz bei körperlicher Abwesenheit bzw. psychischer Nähe bei physischer Distanz, bei der es z.T. zu persönlicheren Kontakten kommt als bei herkömmlichen Kommunikationssituationen und so ein offenerer Austausch über persönliche und schambesetzte Themen begünstigt wird. Durch eine positive Erwartungshaltung wird die Kommunikation in eine kooperative Bahn gelenkt, die den weiteren Verlauf wiederum positiv beeinflusst. Umgekehrt kommt es allerdings auch vor, dass sich der Imaginationsprozess negativ bis hin zur Schaffung

¹⁴⁰ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 228-232 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 364-367 ;

DÖRING, Nicola: Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 380

¹⁴¹ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 240 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 371

eines Feindbildes verstärken kann. In beiden Fällen ist dabei die Projektion umso stärker, je länger der Kontakt per CMC von vornherein konzipiert ist.¹⁴²

5.1.9 Digitalisierung

*Durch die Möglichkeiten der digitalen Textverarbeitung verändert die CMC die Produktion, Verbreitung und Rezeption der Botschaften.*¹⁴³

Die Theorie der Digitalisierung weist darauf hin, dass durch die maschinenlesbare Form der Nachrichten neue Möglichkeiten, aber auch Gefahren entstehen. So können Texte am Computer verarbeitet, verändert, mehrfach genutzt, weitergeleitet, automatisch beantwortet, protokolliert, archiviert, nach Schlagworten durchsucht, ausgewertet und analysiert werden, ohne dass der Nutzer dies im Einzelnen bemerkt. Die Dokumentation der Kommunikation ist gleichzeitig ein integraler Systembestandteil ihrer selbst. Dies alles hat Auswirkungen auf die Privatsphäre und den Datenschutz, es entsteht ein Kontrollverlust im Sinne mangelnder Privatheit. Die meisten Nutzer der CMC verschicken jedoch weiterhin wider besseren Wissens ihre Daten unverschlüsselt durch das Netz. In wieweit sich das Kommunikationsverhalten durch den Einsatz von anonymen Remailern oder Verschlüsselungsprogrammen verändern würde, lässt sich heute noch nicht beantworten.¹⁴⁴

5.1.10 Oraliteralität

*CMC hat sowohl Elemente von mündlicher als auch von schriftlicher Kommunikation und wird durch die Kultur des Internets beeinflusst.*¹⁴⁵

Bei der CMC handelt es sich um eine Kommunikationsform der Oraliteralität, da sie die Vorteile der Oralität (Mündlichkeit) wie schnelles Feedback, Teilhaben am Diskussionsprozess und Informalität mit denen der Literalität (Schriftlichkeit) wie eine größere Reichweite, bessere Ausarbeitung der Texte und Fixiertheit der

¹⁴² vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 232f ;
DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 367f

¹⁴³ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 240

¹⁴⁴ vgl. ebd., S. 233-235 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 368-370

¹⁴⁵ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 240 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 371

Äußerungen miteinander vereint. Dabei entstand (bzw. entsteht noch) eine eigene Kultur mit eigenem Jargon, Traditionen und Werte – eine Netzkultur, deren Mitglieder auf kreative, ironisch-satirische Weise mit netzspezifischen Ausdrucksmitteln wie Emoticons oder Aktionswörtern agieren und dadurch auch ihre Zugehörigkeit zu dieser Kultur demonstrieren.¹⁴⁶

5.2 CMC und psychosoziale Beratung im Internet

Als nächstes stellt sich die Frage, wie psychosoziale Beratung im Internet auf Grund dieser Theorien mit der CMC umgehen sollte, damit sie möglichst effektiv arbeiten kann.

Bei der Face-to-Face-Beratung kommt es zu einer Kopräsenz, in der Berater und Klient in einem persönlichen Gespräch (verbal) und über die unmittelbaren Wahrnehmungen (nonverbal) miteinander kommunizieren. Dabei sind alle Sinnesmodalitäten (sehen, hören, riechen, schmecken, fühlen) involviert. Auch Empathie ist für die Interpretation des Problems des Klienten von großer Wichtigkeit. Häufig wird dieses Setting im Rahmen eines Beratungsvertrages gefasst, der eine Sequenz von mehreren Sitzungen vorsieht.¹⁴⁷

Anders bei der TelefonSeelsorge (TS). Hier fehlen bereits nonverbale und nonvokale Ausdrucksformen, taktile, visuelle und sensorische Wahrnehmungsreize sowie Informationen über das physische Aussehen, Körpersprache und Kleidung, was allerdings durch eine größere Sensitivität im auditiv-sprachlichen Bereich und durch verstärkte Phantasiebildung und Übertragungsprozesse kompensiert werden kann. Hilfe über das Telefon besteht im Hinhören und im Klären, Ermutigen, Mittragen und Hinführen zu einer eigenen Entscheidung des Klienten. Des Weiteren sind persönliche Begegnungen oder der Hinweis auf geeignete Fachleute möglich. Da die Kopräsenz einer Telepräsenz weicht, tritt eine Ent-Räumlichung ein, wodurch auch weiter entfernte Menschen das Angebot aus ihrer vertrauten heimischen Umgebung annehmen können. Dies

¹⁴⁶ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 236f, 240 ;
WEHNER, Josef: Medien als Kommunikationspartner – Zur Entstehung elektronischer Schriftlichkeit im Internet. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 131, 134f

¹⁴⁷ vgl. DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 346 ;
SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 123

befriedigt eine Sehnsucht nach Nähe trotz oder gerade durch die räumliche Distanz und kann so den Erfolg der TS erklären.¹⁴⁸

Die Beratung im Internet ist der der TS ähnlich, allerdings fehlen ihr zusätzlich noch die auditiven Wahrnehmungsreize wie Stimmklang, Intonation und Akzent, da die Kommunikation auf die Schrift reduziert wird (*limited bandwidth*), und ist dadurch noch niedrigschwelliger.¹⁴⁹ Geschriebenes wird in unserer Gesellschaft häufig als richtiger und zuverlässiger angesehen, wodurch die CMC objektiver erscheint als bisherige Kommunikationsformen.¹⁵⁰ Durch die anglo-amerikanischen Einflüsse ist der Sprachstil im Netz dabei formloser als bei Face-to-Face-Situationen.¹⁵¹ Beim Verfassen einer Nachricht per CMC ist man i.d.R. verstärkt um Verständlichkeit bemüht, da direkte Rückkopplungen zwischen den Kommunikationspartnern im Internet nicht selbstverständlich sind, sondern häufig mit zeitlicher Verzögerung stattfinden. Bei *asynchroner*

¹⁴⁸ vgl. BAHL, Anke: MUD & MUSH. Identität und Geschlecht im Internet. Ergebnisse einer qualitativen Studie. In: BEINZGER, Dagmar ; EDER, Sabine ; LUCA, Renate ; RÖLLECKE, Renate (Hrsg.): *Im Wyberspace. Mädchen und Frauen in der Medienlandschaft. Dokumentation, Wissenschaft, Essay, Praxismodelle*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1997, S.139 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 113 ;

PEHL, Karl: Telefonseelsorge. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 949 ;

POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 77 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 26, 33-36, 45

¹⁴⁹ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 25, 91 ;

BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000, S. 48 ;

BAHL, Anke: A.a.O., S.139 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. A.a.O., S. 102f, 113 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 550f ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 35 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 346f ;

GRÄF, Lorenz: Locker verknüpft im Cyberspace – Einige Thesen zur Änderung sozialer Netzwerke durch die Nutzung des Internet. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 102 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 3 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 23f ;

POSECK , Oliver: A.a.O., S. 75-78 ;

SACHER, Werner: Aufbau einer neuen Kommunikationskultur. In: BAYERISCHE LANDESZENTRALE FÜR NEUE MEDIEN (Hrsg.): *Medienkompetenz im Informationszeitalter*. München : R. Fischer, 1996, S. 61 ;

WELL, Frank van: A.a.O., S. 6, 26, 45

¹⁵⁰ vgl. ebd., S. 26

¹⁵¹ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 26

Kommunikation kann eine Rückmeldung zu einer Zeit erfolgen, in der die ursprüngliche Situation nicht mehr gegeben ist, so dass man in diesem Zusammenhang auch von einer Dekontextualisierung der Kommunikation spricht.¹⁵² Andererseits verleitet das Internet als schnelles Medium auch seine Nutzer schnell zu reagieren, so dass es bei der CMC, insbesondere bei *synchroner* Kommunikation, auch zu erheblich verkürzten Reflexionszeiten kommen kann, zur Zeitordnung der Gleichzeitigkeit.¹⁵³ Aber nicht nur die Zeit-, auch die Raumordnung erfährt eine Neudefinition: CMC ist nicht raumgebunden (*aspatial*), Raum und Entfernungen spielen keine Rolle mehr und man kann parallel zur Kommunikation Dinge tun, ohne dass dies vom Gegenüber bemerkt wird.¹⁵⁴ Die Grenzen zwischen dem tatsächlich Erlebten und durch das Internet Vermittelten verschwimmen, die künstliche Wirklichkeit des Virtuellen wird zur Realität.¹⁵⁵ CMC findet entkörperlicht (*acorporal*) statt. Hierdurch entsteht die Möglichkeit, *anonym* zu kommunizieren. Außerdem ist die Kommunikation so auch nicht stigmatisierend (*astigmatic*), da die Weitergabe persönlicher Informationen vom Teilnehmer selbst kontrolliert werden kann – bis schließlich der Mensch selbst in Frage gestellt werden kann, in dem ein intelligentes Programm

¹⁵² vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 50 ;

GRÄF, Lorenz: Locker verknüpft im Cyberspace – Einige Thesen zur Änderung sozialer Netzwerke durch die Nutzung des Internet. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 101 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 23f ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 26f

¹⁵³ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 19, 25 ;

BOLLMANN, Stefan ; HEIBACH, Christine (Hrsg.): *Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 10 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 111 ;

POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 82 ;

SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 126f

¹⁵⁴ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 19 ;

GRÄF, Lorenz: A.a.O., S. 101 ;

JAEGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 51f ;

MOSER, Heinz: *Einführung in die Medienpädagogik. Aufwachsen im Medienzeitalter*. 3. überarb. u. aktual. Aufl. Opladen : Leske + Budrich, 2000, S. 49 ;

SCHWAB, Jürgen ; STEGMANN, Michael: *Die Windows-Generation. Profile, Chancen und Grenzen jugendlicher Computereignung*. München : KoPäd, 1999, S. 156f ;

WELL, Frank van: A.a.O., S. 41

¹⁵⁵ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 38 ;

KRAMBROCK, Michael: *Computer & Co. Audiovisuelle Medien in der Jugendarbeit*. Offenbach : Burckhardthaus-Laetare, 1995, S. 5

als potentieller Gesprächspartner vermutet wird.¹⁵⁶ Aus wissenschaftlicher Sicht gehört die CMC zu den "tertiären Medien der Bedeutungsvermittlung", da sowohl ein technischer Sender als auch ein technischer Empfänger zur Durchführung der Telekommunikation benötigt werden.¹⁵⁷ Durch die hierbei entstandenen virtuellen Räume wird der geographische Raum neutralisiert und es konstituiert sich eine "prävirtuelle Welt".¹⁵⁸

Um in dieser Welt qualifiziert zu beraten, können schon im Vorfeld ungünstige Aspekte bereinigt und die potentiellen Klienten auf ihre Beratung positiv eingestimmt werden. Neben einer attraktiven und übersichtlichen Homepage ist es i.d.R. von Vorteil, dass sich die Berater mit einem Foto vorstellen. Es sollte sich hierbei jedoch um eine einseitige Aktion handeln, da eine Aufforderung an den Klienten, auch ein Foto von sich zu senden, auf Grund der neuen technischen Hürden und dem Verlassen seiner Anonymität kontraproduktiv wäre.¹⁵⁹ Um Missverständnisse zu vermeiden, sollten auf der Homepage die Rahmenbedingungen des Beratungssettings wie z.B. die Beratungszeiten, Personalwechsel, mögliche Zielsetzungen etc. ausführlich erläutert werden. Diese sollte man zu Beginn der Beratung dann noch einmal mit dem Klienten auf dessen konkrete Situation hin besprechen. Schon hierdurch entsteht dann eine verbindliche, formelle Situation zwischen Berater und Klient, in der gemeinsam die Problemsituation und Lösungsvarianten erörtert werden können.¹⁶⁰ Es ist

¹⁵⁶ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 113, 560f ;

DÖRING, Nicola: Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 384 ;

GRÄF, Lorenz: Locker verknüpft im Cyberspace – Einige Thesen zur Änderung sozialer Netzwerke durch die Nutzung des Internet. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 101f ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 23f ;

LORENZ, Dagmar: Verändert das Netz den Menschen? Kommunikation und Persönlichkeit im Cyberspace. In: *Psychologie heute. Das Bild des Menschen* 24 (1997-08), Nr. 8, S. 45 ;

SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 126f ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 76

¹⁵⁷ vgl. DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 346 ;

WELL, Frank van: A.a.O., S. 23

¹⁵⁸ vgl. BÜHL, Achim: Die virtuelle Gesellschaft – Ökonomie, Politik und Kultur im Zeichen des Cyberspace. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 48

¹⁵⁹ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 60 ;

REIPS, Ulf-Dietrich: Das psychologische Experimentieren im Internet. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 332

¹⁶⁰ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 530, 535 ;

auch zu überlegen, ob mittels eines freiwilligen Fragebogens, in dem z.B. Alter, Geschlecht, eventuelle existierende Diagnosen, bereits bestehende Therapieerfahrungen, Lebensumstände, berufliche Situation und eine kurze Zusammenfassung und Erläuterung des Problems angefragt werden können, der Erstkontakt des Klienten zum Berater erleichtert wird oder ob diese Form den potentiellen Klienten vielleicht eher abschreckt.¹⁶¹ Schließlich sollte man sich als Berater noch die Grundregel Nummer eins vergegenwärtigen: "Auf der anderen Seite sitzt ein Mensch".¹⁶²

Das erste, was der Berater von dem Klienten wahrnimmt, ist sein Nickname. Dies ist i.d.R. auch dem Klienten bewusst, so dass es schon hier sein kann, dass der Nickname nützliche Informationen enthält. Der Berater sollte aus Gründen der Seriosität und Transparenz seinen Realnamen benutzen.¹⁶³ Beim IRC ist es häufig üblich, Gespräche durch ausgiebige Begrüßungsrituale mittels bestimmter Phrasen oder Aktionen zu beginnen. Dies beinhaltet einen großen Beziehungsspekt, so dass der Berater hier sensibel vorgehen und auf das Verhalten des Klienten achten sollte.¹⁶⁴ Bei der Kommunikation selbst hat der Klient jederzeit die Möglichkeit, die Beratungssituation zu verlassen, ohne dies rechtfertigen zu müssen, oder sich auch nur die Zeit für eine Antwort nehmen zu können, die er dafür benötigt. Diese Freiheit des Klienten mag auf dem ersten Blick problematisch erscheinen, hat aber gleichzeitig den Vorteil, dass davon auszugehen ist, dass die Klienten, die in der Beratungssituation verbleiben, hochgradig motiviert sind.¹⁶⁵ Viele Klienten empfinden es zudem als außerordentlich erleichternd, sich bei einer Beratung ihre Probleme von der Seele zu schreiben. Auch hierbei handelt es sich um ein Gefühl der Kontrolle, dadurch dass der Klient seine Probleme aus seiner eigenen Perspektive schildern kann – die sozialen Ängste

REIPS, Ulf-Dietrich: A.a.O., S. 332

¹⁶¹ vgl. JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 12, 16

¹⁶² vgl. KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@arbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 16

¹⁶³ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 96f ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Fenger, 2000, S. 47

¹⁶⁴ vgl. BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000, S. 48 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 110f

¹⁶⁵ vgl. REIPS, Ulf-Dietrich: Das psychologische Experimentieren im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 327, 331 ;

SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 126f

sind geringer, der Klient fühlt sich freier und es fällt ihm leichter, mehr und insbesondere auch emotional stark belastende Gedanken, Gefühle und Ereignisse von sich preiszugeben. Zudem hat sich gezeigt, dass es bei der CMC zu längeren zusammenhängenden und auch kreativeren Äußerungen kommt als bei der Face-to-Face-Kommunikation und diese auch seltener vom Kommunikationspartner unterbrochen werden. Es handelt sich quasi um ein *interaktives Tagebuchschreiben*: das selbstreflexive Schreiben des Klienten kann dabei in direktem Bezug zu den Kommentaren des Beraters stehen. Häufig formuliert der Klient seine Beiträge auch in Frageform.¹⁶⁶

Durch den gemeinsam besuchten virtuellen Raum, die Anonymität bzw. Pseudonymität und die Geschwindigkeit des Austausches entsteht eine enge Beziehung mit einer starken persönlichen, emotionalen und intellektuellen Bindung zwischen dem Klienten und dem Berater, der hierdurch auch ernster genommen wird. Es lässt sich z.B. feststellen, dass es bei der CMC z.B. nach der Beratung häufiger zu positiven Feedbacks von Klienten kommt als bei der TS. Dieses Gefühl menschlicher Nähe kehrt den vermeintlichen Nachteil der Distanz und den damit verbundenen Kontrollverlust des Beraters zum entscheidenden Vorteil um.¹⁶⁷ Erst so wird es manchem Klienten ermöglicht, sein "wahres

¹⁶⁶ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 101-103 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 311 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 520, 527, 540f ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 23f ;

KESTLER, Marianne: An der virtuellen Türschwelle. Das "Kuckucksnest". In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 37 ;

SACHER, Werner: Aufbau einer neuen Kommunikationskultur. In: BAYERISCHE LANDESZENTRALE FÜR NEUE MEDIEN (Hrsg.): *Medienkompetenz im Informationszeitalter*. München : R. Fischer, 1996, S. 62 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 45f

¹⁶⁷ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 22, 45 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. A.a.O., S. 113-115 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 562f ;

DÖRING, Nicola: Sexuelle Hilfe im Internet. In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 131 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 50 ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : Kopäd, 1997, S. 45 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 23f ;

MOSEER, Heinz: Neue mediale, "virtuelle" Realitäten. Ein pädagogisches Manifest. In: *medien praktisch – Zeitschrift für Medienpädagogik* 21 (1997-07), Nr. 83, S. 14 ;

Ich" zum Ausdruck zu bringen, dass er im realen Leben nicht so offen zeigen kann. Viele Nutzer lenkt ihr Körper nur ab oder er erscheint ihnen sogar als Zerrbild ihres Selbst. CMC kann von diesen Restriktionen befreien und die Kommunikation erscheint objektiver als bei Face-to-Face-Situationen. Plötzlich können selbst Fehler, Schwächen, Handicaps oder hochbrisante Themen offen angesprochen werden; und selbst, wenn es für den Berater nicht überprüfbar ist, ob es sich bei den Äußerungen des Klienten um wahre oder erfundene Geschichten handelt, ist doch festzustellen, dass Beratungsangebote im Internet von der Klientel sehr ernst genommen werden – so kommt es, verglichen mit der TS, zu erstaunlich wenig Scherzanfragen. Diese Konzentration auf die Sachebene ermöglicht es schüchternen oder kontaktscheuen Menschen, die vielleicht ohne ein solches Angebot nicht zu einer Beratung bereit wären, intime und persönliche Einzelheiten von sich zu äußern – oder sich dieser erst bewusst zu werden.¹⁶⁸

Ein Nebeneffekt der CMC ist es auch, dass durch die Medienkompetenz die Handlungskompetenz des Klienten im Ganzen gestärkt wird; gleichzeitig werden Computerkenntnisse durch die wachsende Ausbreitung der neuen Medien ein immer wichtigerer Bestandteil der Selbstdarstellungskompetenz.¹⁶⁹ Und inwieweit

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 94 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. A.a.O., S. 75

¹⁶⁸ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 22, 35, 42 ;

BAHL, Anke: MUD & MUSH. Identität und Geschlecht im Internet. Ergebnisse einer qualitativen Studie. In: BEINZGER ; EDER ; LUCA ; RÖLLECKE (Hrsg.): *Im Wyberspace*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1997, S.150 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 112-115 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 560f, 563 ;

DÖRING, Nicola: Sexuelle Hilfe im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 130 ;

DÖRING, Nicola: Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 380, 384f ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 538 ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 75-77 ;

SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 126f ;

WALLBOTT, Harald Günter: Warum ist das Internet wichtig für die Psychologie? In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 4 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 27, 45f, 76 ;

WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: "Vorsichtig optimistisch". In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 68

¹⁶⁹ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 35, 71 ;

sich soziale Erfahrungen im Internet von denen im wirklichen Leben unterscheiden oder sich auch Online-Erfahrungen für das Offline-Selbst nutzen lassen, ist heute noch nicht geklärt. Selbst eine Unterscheidbarkeit zwischen materieller und virtueller Realität wird in Frage gestellt.¹⁷⁰ Dass diese Vermischung in der Praxis funktioniert, beweisen nicht zuletzt technische Errungenschaften wie die Teleoperation, bei der virtuelle Skalpellbewegungen am Datenmodell des Patienten reale Instrumente steuern, und mittlerweile auch eine Vielzahl von realen Partnerschaften, die zuerst nur virtuell im Internet begannen.¹⁷¹ Inwieweit sich Realität und Virtualität vermischen hängt von der Persönlichkeit, der Einstellung und Annahme des Nutzers ab.¹⁷² Auch sind geschlechtsspezifische Unterschiede erkennbar, so benutzen Männer eher eine Berichts-, Frauen hingegen lieber eine Beziehungssprache. Bei den Frauen ist weiterhin festzustellen, dass sie häufig geschlechtsneutrale oder gegengeschlechtliche Nicknames verwenden, um so z.B. geschlechtsrollenstereotype Behandlungen oder ungewollte Kontaktaufnahmen zu vermeiden. Viktimisierungsmuster können so ebenfalls verhindert werden und sich notfalls auch noch durch das Verlassen des virtuellen Raumes endgültig beseitigen lassen.¹⁷³ Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass der Nutzer in der Situation nicht "gefangen" ist, da er stets die Möglichkeit hat, in weiteren Fenstern auf dem Monitor andere Anwendungen (auch andere Kommunikationsszenarien) geöffnet zu haben, ohne dass die Gesprächspartner dies bemerken, und so die Realitätsnähe der Kommunikation variieren kann.¹⁷⁴

Diagnostische und therapeutische Methoden und Strategien im Internet sind heute noch nicht abschließend erforscht, sie hängen jedoch maßgeblich von den

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 99

¹⁷⁰ vgl. BAHL, Anke; MUD & MUSH. Identität und Geschlecht im Internet. Ergebnisse einer qualitativen Studie. In: BEINZGER ; EDER ; LUCA ; RÖLLECKE (Hrsg.): *Im Wyberspace*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1997, S.143 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 345, 350 ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : Kopäd, 1997, S. 45

¹⁷¹ vgl. DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 349f ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 509f

¹⁷² vgl. DÖRING, Nicola: Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 404 ;

POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 91

¹⁷³ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 123, 144f

¹⁷⁴ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. A.a.O., S. 528

spezifischen Besonderheiten des Mediums ab.¹⁷⁵ Es ist möglich, auf Aspekte der klientenzentrierten Gesprächstherapie und der Verhaltenstherapie zurückzugreifen, und auch familientherapeutische Ansätze sind vorstellbar wenn die Familienmitglieder räumlich voneinander getrennt leben.¹⁷⁶ Während das Fehlen direkter Rückmeldungen und der menschlichen Nähe ein Therapieangebot entscheidend erschweren kann, macht ein Beratungsangebot auf Grund der niedrigen Schwellenangst dennoch Sinn.¹⁷⁷ Der Trend in der psychologischen Beratungspraxis hin zu einer problemorientierten Therapeutisierung, indem man den Klienten zu selbstgesteuerten Veränderungsprozessen führt und ihn nicht nur mit vorgefertigten Lösungswegen und Ratschlägen versorgt, ist auch auf das Internet übertragbar.¹⁷⁸ Praktische Beratungsmethoden, wie z.B. das Spiegeln, werden durch den partnerschaftlichen und gleichberechtigten Umgang im Internet in größerem Maße erleichtert als in anderen Beratungssettings.¹⁷⁹ Der Einsatz von Schweigepausen ist problematisch, da auf Grund möglicher technischer Gründe die Ursache für den Rezipienten nicht eindeutig erkennbar ist.¹⁸⁰

Gute Beratung darf allerdings auch vor den Nachteilen der CMC die Augen nicht verschließen. Neben allgemeinen Aspekten wie dem möglichen Verlust einer gemeinsamen Öffentlichkeit und damit sozialer Beziehungen außerhalb des Internets, Eskapismus in Scheinbeziehungen oder einer Verschlechterung des Schriftbildes und der Verlust anderer Kulturtechniken kann auch barsches Netzverhalten, verstärkt durch die Anonymität des Mediums, auf Klienten in akuten Krisensituationen besonders belastend wirken.¹⁸¹ Es wird auch

¹⁷⁵ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 536 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 12

¹⁷⁶ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 537 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 70f

¹⁷⁷ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 29

¹⁷⁸ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 530

¹⁷⁹ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 562 ;

WELL, Frank van: A.a.O., S. 75

¹⁸⁰ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 536 ;

REIPS, Ulf-Dietrich: Das psychologische Experimentieren im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 331

¹⁸¹ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 88 ;

BREHM-KLOTZ, Christiane: Informations- und Kommunikationstechniken. In: HÜTHER ; SCHORB ; BREHM-KLOTZ (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. 2., völlig neubearb. Aufl. Ehningen : Expert, 1990, S. 106 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse*,

angedacht, Klienten mit bestimmten Persönlichkeitsstörungen die besonders umfassende Kenntnisse erfordern, die nicht alle Mitarbeiter besitzen, wie affektiven Neurosen oder Borderline aus Beratungssettings im Internet auszuschließen und sich hier auf Informationsvermittlung bzw. Vermittlung zu einer externen Beratungsstelle zu beschränken.¹⁸² Durch die Anonymität und die Technikzentriertheit des Internets droht eine Vernachlässigung der Beziehungsebene ebenso wie ein Verlust an Professionalität, indem das Internet zum Selbstzweck wird oder technische Quantität sozialpädagogische Qualität verdrängt.¹⁸³ Durch den partnerschaftlichen und gleichberechtigten Umgang miteinander gerät auch der Expertenstatus des Beraters leichter in Gefahr.¹⁸⁴ Dieser Autoritätsverlust wird noch durch Scharlatane und Laienberater, die ohne Nachweise ihrer Qualifikation im Internet ihre Dienste anbieten können, verstärkt.¹⁸⁵ Mittlerweile hat der *Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen* (BDP) ein Qualitätssiegel entwickelt, mit dem dies verhindert werden soll. Allerdings entstehen hierdurch aus sozialpädagogischer Sicht neue Probleme, so ist das Siegel auf den Berufsstand der Psychologen beschränkt und sieht zudem noch die regelmäßige Zahlung einer Gebühr vor, die das Anbieten kostenloser Beratung erschwert.¹⁸⁶

Um differenzierter auf die Kommunikationsaspekte der Beratung im Internet einzugehen, wird für die weitere Betrachtung zwischen asynchroner (E-Mail) und synchroner Telekommunikation (Chat) unterschieden.¹⁸⁷

Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 30f, 128, 367 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 522 ;

POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online.* Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 78

¹⁸² vgl. TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe.* (Interview) Berlin, 2001 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet.* Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 71

¹⁸³ vgl. WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: "Vorsichtig optimistisch". In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online.* Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 66

¹⁸⁴ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 562 ;

WELL, Frank van: A.a.O., S. 75

¹⁸⁵ vgl. WALLBOTT, Harald Günter: Warum ist das Internet wichtig für die Psychologie? In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 4

¹⁸⁶ vgl. WILDE, Michael: *Psychologen vergeben Siegel für Online-Beratung.* (2001) URL: <http://www.heise.de/newsticker/data/mw-19.09.01-004/> [Stand: 14. Dezember 2001]

¹⁸⁷ vgl. DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 346 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet.* 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 45 ;

POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online.* Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 75-77 ;

5.2.1 Asynchrone Telekommunikation per E-Mail

Eine E-Mail zu verfassen ähnelt dem Briefeschreiben. Sie bietet ein anonymes, astigmatisches und niedrighwelliges Angebot, das erfahrungsgemäß gerne von Jugendlichen angenommen wird, was sich auch auf den häufig verwendeten Sprachstil niederschlägt, wodurch E-Mails von manchen Menschen als niveaulos betrachtet, von anderen jedoch als das primäre Kommunikationsmittel verwendet werden. Es müssen verständliche Texte formuliert werden, so dass eine distanzierte Haltung zu den eigenen Texten möglich und notwendig ist – hier lassen sich Parallelen zu kreativen Therapieformen herstellen. Auch erfordern E-Mails keine spontanen Äußerungen, so dass im Vorfeld Informationen beschafft werden können und somit Planung möglich ist. E-Mails haben oft einen aufgabenorientierteren Charakter als andere Kommunikationsmittel.¹⁸⁸

Auch bei der Beratung mittels E-Mail sind bestimmte Sachverhalte aus ethischen Gründen und zum Schutz der Klienten im Vorfeld zu klären. Dazu gehören u.a. der Umfang, die Häufigkeit und die Antwortschnelligkeit der E-Mails sowie die Möglichkeit weiterer Verzögerungen, z.B. in Überlastungszeiten, damit sich der Klient dann nicht allein gelassen, unwichtig oder abgelehnt fühlt.¹⁸⁹

Bei der Beratung selbst formuliert der Ratsuchende seine Probleme bzw. Fragen in einer ersten Mail, i.d.R. noch allgemein an die beratende Institution und noch nicht an einen bestimmten Berater gerichtet. Hierbei kann der bereits erwähnte Fragebogen Hilfestellung leisten. Je nach Art des Anliegens kann es sein, dass bereits ein einmaliger Ratschlag oder eine Vermittlung zu einem anderen Angebot ausreichend ist, anderenfalls kann es auch zu einer

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 37f

¹⁸⁸ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 26, 30, 39 ;

DÖRING, Nicola: *Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 537 ;

JANSSEN, Ludwig: *Auf der virtuellen Couch*. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 24 ;

KAENDERS, Detlef: *Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet*. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 9 ;

SCHÖPPE, Arno: *Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia*. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 125-127 ;

WALLBOTT, Harald Günter: *Warum ist das Internet wichtig für die Psychologie?* In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 2

¹⁸⁹ vgl. DÖRING, Nicola: *Sexuelle Hilfe im Internet*. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 136f ;

DÖRING, Nicola: *Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 535

therapeutischen Beziehung kommen. In diesem Fall sollte sich der Berater in seiner ersten Antwort-E-Mail selbst vorstellen und durch Akzeptanz, Verständnis und Eingehen auf den Klienten Vertrauen aufbauen. Als Methoden bedient er sich dabei dem Zusammenfassen, Spiegeln und dem Hinweisen auf Zusammenhänge im Text des Klienten. Hierdurch kann ein regelmäßiger und kontinuierlicher Kontakt entstehen, aus dem sich ein längerer Dialog ergibt. Dieses dialogische Schreiben unterscheidet E-Mails auch vom monologischen Briefeschreiben und zeigt, dass es sich bei der E-Mail-Kommunikation um eine genuin neue Kommunikationsform handelt, in der durch gezieltes *Quoten* Zitate des Absenders oft absatzweise an die betreffende Stelle in die eigene Argumentation eingefügt werden und nahtlos daran angeknüpft wird. So gesehen kann man das Quoten auch als Sonderform des Spiegeln oder als Strategie zur Verstehensabsicherung betrachten. Durch das Quoten wird außerdem ein sehr hoher Anspruch an die Argumentation eingelöst, indem auch eine schriftliche Diskussion über komplexe Sachfragen ermöglicht und gleichzeitig fast die Dynamik von Gesprächen erreicht wird.¹⁹⁰ In Form von ermutigendem Feedback und eingestreuten Fragen und Denkanstößen, die das selbstreflexive Schreiben per E-Mail therapeutisch unterstützen, weist eine längerfristige E-Mail-Beziehung auch Parallelen zur klientenzentrierten Gesprächstherapie auf. Dabei bestünde zudem noch die Möglichkeit, die dabei entstandenen Texte auf dem lokalen Rechner oder einer passwortgeschützten Seite im Internet zu archivieren, um dem Klienten seine bereits erfolgreichen Veränderungsprozesse deutlich zu machen oder auch als Hilfe bei der Supervision des Beraters.¹⁹¹

Bei der Kommunikation per E-Mail ist es i.d.R. praktisch nicht möglich, das Schriftbild (Schriftart/-größe, Zeilen-/Seitenumbruch, Farbe) auf der Adressaten-seite zu beeinflussen – was bleibt ist lediglich der Text. Aus diesem Grund und wegen der Abhängigkeit von bestimmten Anwendungsprogrammen auf der

¹⁹⁰ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 107, 110 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 49f ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 47 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 12, 18

¹⁹¹ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 537 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 24

Empfängerseite ist es auch angeraten, auf HTML-E-Mails weitgehend zu verzichten. Um auch Textgrafiken aus ASCII-Zeichen (so genannte *ASCII-Art*) oder kompliziertere Emoticons im Sinne des Absenders darstellen zu können ist es ratsam, die E-Mails in einer Schrift mit fester Breite wie z.B. *Courier* zu lesen.¹⁹² Weitere E-Mail-spezifische Nachteile sind die Erfolgskontrolle auf Grund des Fehlens des direkten Kontakts, Aspekte der Datensicherheit und des Datenschutzes und Probleme durch zeitliche Verzögerungen bis hin zum Totalverlust einer E-Mail.¹⁹³ Durch das (beabsichtigte oder auch unbeabsichtigte) Fehlen unmittelbaren Feedbacks kann es zu Unsicherheiten kommen, die sich zu einem latenten Misstrauen ausweiten können.¹⁹⁴

Personen, die erst kurz über das Internet kommunizieren, bevorzugen häufig zuerst das Chatten. Erst wenn sie so Bekanntschaften über das Internet gefunden haben und sich auch per E-Mail austauschen, findet oft ein Prioritätenwechsel zugunsten der E-Mail-Kommunikation statt.¹⁹⁵

5.2.2 Synchroner Telekommunikation per Chat

Chatten ist eine Art schriftlicher Dialog durch Tippen auf der Tastatur. Es sind verglichen zur E-Mail noch mehr Elemente der Mündlichkeit wie Spontaneität, Wortwitz und Gefühlsausdrücke vorhanden, die jeweiligen Gesprächsanteile sind verhältnismäßig knapp und laufen auch eher Gefahr, durch deviantes und antisoziales Verhalten durchsetzt zu sein. Geschliffene Formulierungen, tiefgründige Reflexionen oder detaillierte Beweisführungen sind hingegen kaum vorhanden. Je besser und schneller der Nutzer tippen kann und sich seine Aufmerksamkeit durch emotionales Engagement auf das Chatten konzentriert, umso eher vergisst er die Zeit und es stellt sich ein *Flow-Erleben* ein.¹⁹⁶ Chatten

¹⁹² vgl. WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Feger, 2000, S. 39

¹⁹³ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 30 ;

DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 536 ;

JANSSEN, Ludwig: A.a.O., S. 14 ;

REIPS, Ulf-Dietrich: Das psychologische Experimentieren im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 331

¹⁹⁴ vgl. BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000, S. 55f.

¹⁹⁵ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 80, 83-88 ;

GIESINGER MÄDCHEN-TREFF: Giesinger Girl-Club goes online. In: MOSER, Sonja ; DREYER, Klaus (Hrsg.): *Schätze im Netz. Kinder- und Jugendprojekte rund ums Internet*. München : KoPäd, 2000, S. 61

¹⁹⁶ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 26 ;

wird hauptsächlich von jüngeren Menschen praktiziert, wobei es i.d.R. tatsächlich zur Kommunikation und nicht aus Interesse am Medium eingesetzt wird.¹⁹⁷

Beim Chat ist der Nickname oft von besonderer Bedeutung. Der eigene Name oder Spitzname wird nur sehr selten benutzt, am weitesten häufigsten lassen sich selbstbezogene Informationen wie Ort, Alter, Persönlichkeit oder Aussehen am Nickname ablesen. Eine weitere Möglichkeit, sich selbst darzustellen, bieten die Farbe des Nicknames oder der gesamten Nachrichten einer Person, mit der dann z.B. die Geschlechtszugehörigkeit ausgedrückt werden kann. Mit Avataren kann man dies noch differenzierter bewerkstelligen.¹⁹⁸ Auch wenn Chatten auf Grund der Virtualität und Anonymität dazu dienen kann, die eigene Identität in Bezug auf andere Menschen auszuprobieren und durchzuspielen und so das Aufnehmen sozialer Kontakte eingeübt werden kann, kommt es doch verhältnismäßig häufig (zumindest im Kern bzw. aus subjektiver Sicht) zu wahrheitsgetreuen Selbst- bzw. Problembeschreibungen.¹⁹⁹

(Nach-)Fragen, Zusammenfassen und Spiegeln machen auch beim Chat den Kern der Beratungsarbeit aus. Allerdings ist ein anderer Zeitrahmen zu empfehlen: die in herkömmlichen wöchentlichen Beratungssettings übliche Zeit von ca. 45 Minuten sollte auf ca. zwei Stunden ausgedehnt werden, da es sonst auf Grund des durch die indirekte Kommunikation per Tastatur und Monitor eingeschränkten Austauschs nur schwer möglich ist, sich auf sein Gegenüber und die Situation einzustellen. Da es zu keinen An- und Abfahrtzeiten kommt, ist auch ein täglicher Kurzkontakt als Ersatz der wöchentlichen Therapiestunde denkbar.²⁰⁰

Eine weitere Folge der dialogischen Kommunikationsform ist die Möglichkeit, das bisherige Verständnis der Körperlichkeit zu erweitern und auf einer virtuellen

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 103 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 14, 44

¹⁹⁷ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 84 ;

DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 151 ;

GIESINGER MÄDCHEN-TREFF: Giesinger Girl-Club goes online. In: MOSER ; DREYER (Hrsg.): *Schätze im Netz*. München : KoPäd, 2000, S. 60

¹⁹⁸ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 97f

¹⁹⁹ vgl. GIESINGER MÄDCHEN-TREFF: A.a.O., S. 60f

²⁰⁰ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 555 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 535 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 13f

Handlungsebene zu agieren. Diese genuin neue soziale Qualität der virtuellen Interaktion mit dem Raum, Objekten und Körpern macht soziale Prozesse der Wirklichkeitskonstruktion explizit und ermöglicht es dem Berater, u.a. tröstende Umarmungen zu emoten oder virtuelle Gegenstände wie Taschentücher, Kissen, Stühle, Türen etc. in die Beratung einzubeziehen.²⁰¹

Neben dem Chat zwischen Berater und Klient ist es in manchen Fällen auch sinnvoll, den geschützten Raum des Zweier-Chats zu verlassen und in einen Chat-Channel zu gehen. Hier wird mehr Aufmerksamkeit und Konzentration von den Nutzern abverlangt, um den unterschiedlichen Gesprächssträngen gleichzeitig zu folgen.²⁰² Das Besondere ist hier, dass der Berater den Klienten (mit dessen Wissen) "beobachten" kann, wie er in der virtuellen Welt des Chatraumes z.B. auf andere Menschen zugeht und Kontakt aufnimmt. Weiterhin ist es bei diesem Setting auch möglich, einen zusätzlichen privaten Chat zwischen dem Klienten und dem Berater aufrechtzuerhalten, ohne dass die anderen Teilnehmer im Channel dies bemerken. Durch diese therapeutische Unterstützung direkt während des sozialen Kontakts mit Dritten ist es gelungen, die Methode der systematischen Desensibilisierung auch auf den sozialen Bereich zu übertragen. Ist ein zeitgleicher Chat mit dem Therapeuten nicht erwünscht, lassen sich die Sozialkontakte des Klienten auch im Nachhinein noch durch die aufgezeichneten Logfiles des Chat-Channels mit dem Therapeuten besprechen und interpretieren.²⁰³ Neben Chats sind für diese Form des Verhaltenstrainings auch MUDs denkbar.²⁰⁴ Auch hier wird die meiste Zeit für das Chatten verwendet.²⁰⁵ Und obwohl sie noch mehr auf die Bedürfnisse und Problemlagen der Klienten ausgerichtet werden und so virtuelle Lern- und Übungsfelder z.B. zum Erwerb sozialer Kompetenz oder für Rollenspiele mit

²⁰¹ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 91, 137 ;

DÖRING, Nicola: *Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. A.a.O., S. 536

²⁰² vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 27 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 104

²⁰³ vgl. DÖRING, Nicola: *Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 538

²⁰⁴ vgl. JANSSEN, Ludwig: *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 25

²⁰⁵ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 124f

Psychodramacharakter sein können, werden MUDs heute leider noch zu wenig als Plattform für therapeutische Settings genutzt.²⁰⁶

In der Psychotherapie werden heute auch schon so genannte *Chatter-Bots* eingesetzt: autonome Computerprogramme, die ausgestattet mit künstlicher Intelligenz ähnlich wie menschliche Gesprächspartner interagieren können. Der erste bekannte Chatter-Bot ist Eliza²⁰⁷, der auf die Äußerungen des Klienten eingeht, sie wiederholt und so eine der nondirektiven Beratung im Stil von Carl R. ROGERS nahe kommende Psychotherapie nachahmt. Heutige Chatter-Bots sind im Vergleich zu Eliza flexibler und dadurch nicht ohne weiteres als Computerprogramm erkennbar.²⁰⁸

Bereits geringe Verzögerungen im Datenfluss von nur einer Minute oder mehr haben beim Chat als synchrone Telekommunikation nachteiligere Folgen als bei der asynchronen E-Mail-Kommunikation. Verbindungszusammenbrüche, die bei 31% der Nutzer vorkommen, oder *Netlags* treten leider immer noch auf Grund von instabilen Systemen oder Netzüberlastungen und zu langsamen Datentransfers auf, letztere sollten allerdings in naher Zukunft (zumindest bei der textbasierten Kommunikation) mit den steigenden Übertragungsraten durch Techniken wie DSL (Digital Subscriber Line) immer seltener werden.²⁰⁹

5.2.3 Ergänzen, nicht ersetzen

Im Vergleich mit der Face-to-Face-Beratung hat die Beratung im Internet, sowohl per E-Mail als auch per Chat, viele Gemeinsamkeiten, aber auch eigene, neue Qualitäten, die bisherige psychosoziale Angebote nicht erfüllen können.²¹⁰

²⁰⁶ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 92 ;

BAHL, Anke: MUD & MUSH. Identität und Geschlecht im Internet. Ergebnisse einer qualitativen Studie. In: BEINZGER ; EDER ; LUCA ; RÖLLECKE (Hrsg.): *Im Wyberspace*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1997, S.143 ;

JANSSEN, Ludwig: A.a.O., S. 21

²⁰⁷ <http://www-ai.ijs.si/eliza/eliza.html>

²⁰⁸ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 110

²⁰⁹ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 555 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 103 ;

EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 387 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 13

²¹⁰ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 509f ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 75-77

Es geht aber nicht darum, die verschiedenartigen Beratungsangebote gegeneinander auszuspielen und das eine durch das andere zu ersetzen, sondern sich sinnvoll zu ergänzen und zu erweitern, ebenso wie das Internet selbst als ergänzendes Medium verwendet wird. Dies schafft erweiterte soziale Möglichkeiten, ähnlich der Einführung der Briefpost und des Telefons, und erleichtert vielen auf Grund der geringen Hemmschwelle und der Anonymität einen ersten Schritt zu einer herkömmlichen Beratungseinrichtung.²¹¹

Ein zweiter Schritt könnte dann der Übergang zu einem telefonischen oder persönlichen Beratungsangebot oder auch frühzeitig in eine psychotherapeutische Behandlung oder Selbsthilfegruppe sein.²¹² Häufig fordert der Klient vom Berater auch ein Bild an oder wünscht nach einer längeren Beziehung über CMC, während der er Vertrauen aufbauen und sich über die Verlässlichkeit der Beratungsstelle versichern konnte oder ihm die Tragweite seiner Problemlage klarer geworden ist, ein direktes Gespräch, ruft bei der Beratungseinrichtung an oder erscheint sogar vor Ort.²¹³ Besonders bei persönlichen Konflikten wird die

²¹¹ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 34f ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 370 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. A.a.O., S. 509f ;

EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 390 ;

JAEGGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 51f ;

MÜLLER, Boris: online!beratung. Die erste professionelle Sozialberatung per Internet. In: *SozialAktuell. Die Fachzeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation* 32 (2000-12), Nr. 21, S. 22f ;

OEHMICHEN, Ekkehardt ; SCHRÖTER, Christian: Information: Stellenwert des Internets im Kontext klassischer Medien. In: *Media Perspektiven* (2001-08), Nr. 8, S. 410 ;

POSECK , Oliver: A.a.O., S. 75-77, 91 ;

SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 128 ;

TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe*. (Interview) Berlin, 2001 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 21

²¹² vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 102f, 111f ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 551, 557 ;

DÖRING, Nicola: Sexuelle Hilfe im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 136f, 148 ;

DÖRING, Nicola: Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 388 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 23f

²¹³ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 102f ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 563 ;

Face-to-Face-Situation der CMC vorgezogen.²¹⁴ Der Medienwechsel birgt aber auch Gefahren in sich. Vor allem ein einfaches Weitervermitteln zu anderen Beratungsangeboten ist besonders kritisch und enttäuschungsanfällig.²¹⁵ Hier beinhaltet die Beratung im Internet auch eine neue Chance, nämlich dass der Berater vom ersten Kontakt im Internet über das Telefon bis hin zum persönlichen Gespräch die gleiche Person sein kann – vorausgesetzt der Klient wohnt in räumlicher Nähe zur Beratungseinrichtung – und dies alles in der Kontrolle des Klienten.²¹⁶ Eine weitere, besondere Form der Weitervermittlung stellt die zu Selbsthilfegruppen im Internet dar, die oft auf Grund der brisanten Inhalte und um Missbrauch zu verhindern nicht für jedermann offen sein können.²¹⁷

Abschließend ist noch die Möglichkeit der Erweiterung des Kommunikationsangebotes auf weitere multimediale Angebote wie *Voice-* und *Video-Chat* zu nennen. Hierbei werden Stimme bzw. Bild und Ton über das Internet übertragen.²¹⁸ Geschieht dies auf beiden Seiten, so entfallen allerdings auch spezifische Vorteile der CMC, so dass diese Wege heute nur in bestimmten Situationen eingesetzt werden sollte. Einer Webcam auf der Seite des Beraters steht allerdings bis auf eine mögliche persönliche Ablehnung des Beraters nichts entgegen. Die Bilder dieser Kamera könnten z.B. auf einer geschützten Seite im WWW gezeigt werden, auf die nur der aktuelle Klient zugreifen kann. Allerdings stehen für diese multimedialen Möglichkeiten die nötigen Ressourcen noch nicht flächendeckend zur Verfügung um diese Kommunikationsform befriedigend betreiben zu können.²¹⁹

GIESINGER MÄDCHEN-TREFF: Giesinger Girl-Club goes online. In: MOSER ; DREYER (Hrsg.): *Schätze im Netz*. München : KoPäd, 2000, S. 60 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 21 ;

WELL, Frank van: *Beratung im Netz. Inhalte, Formen, Klientel, Nutzerverhalten*. (Vortrag) Vlotho, 2001

²¹⁴ vgl. POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 79

²¹⁵ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 364f ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. A.a.O., S. 22

²¹⁶ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. A.a.O, S. 563f

²¹⁷ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 45

²¹⁸ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. A.a.O., S. 563 ;
WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. A.a.O., S. 21

²¹⁹ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 91

5.3 Methoden und Hilfsmittel der CMC – Emoticons & Co.

Da bei textbasierten Kommunikationsformen Gefühle und Stimmungen direkt ausgedrückt werden müssen, hat sich eine neue, eigenständige und netzspezifische Parasprache samt expressiven Ausdrucksmitteln entwickelt.²²⁰ Diese *Netspeak* wird von ihren Nutzern als bedeutungsvoll und bereichernd erlebt und nicht als Surrogat herkömmlicher Kommunikationsformen. Sie bietet mehr spielerische Elemente, hat Anleihen aus der Umgang- und Comicsprache und legt weniger Wert auf Recht-, Groß- und Kleinschreibung sowie Interpunktion. Außerdem ist sie stärker als verbale Kommunikation durch Selbstreflexivität geprägt und wird dadurch expliziter eingesetzt.²²¹

Als Berater ist es sinnvoll, sich auch in dieser Sprache ausdrücken zu können, allein schon um guten Rapport herzustellen. Es darf aber nicht übersehen werden, dass dies ein erhöhtes Maß an Konzentration erfordert und auch neue Möglichkeiten für Missverständnisse bietet. Alles Zweifelhafte sollte nachgefragt, jede Lücke beachtet werden.²²² Im Folgenden wird ein Überblick über die gebräuchlichsten Kennzeichen und Hilfsmittel dieser *Netspeak* gegeben.

5.3.1 Akronyme und Abkürzungen

Da in den Frühzeiten des Internets Speicher knapp und Datentransfer teurer und begrenzter war, mussten Nachrichten so kurz wie möglich gehalten werden. Hier fanden Akronyme (aus Anfangsbuchstaben gebildete Kurzwörter) und Abkürzungen, häufig aus dem Englischen, ihren Weg in die CMC. Heute haben

²²⁰ vgl. ebd., S. 23, 91 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: *Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht*. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 560f ;

KAENDERS, Detlef: *Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet*. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 18 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 6, 39, 44f

²²¹ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 41-43, 210-214 ;

DÖRING, Nicola: *Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze*. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 354f ;

DÖRING, Nicola: *Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 527 ;

JANSSEN, Ludwig: *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 23f ;

KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 18

²²² vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: A.a.O., S. 560f

sich diese Mittel sprachlich kultiviert und helfen den Nutzern, schneller zu kommunizieren. Akronymsammlungen haben sich in der Zwischenzeit verselbstständigt, im Alltag ist nur eine bestimmte Anzahl der Akronyme gebräuchlich.²²³

IMHO	in my humble opinion	meiner bescheidenen Meinung nach
AFAIK	as far as i know	soweit ich weiß
LOL	laughing out loud	lautes Lachen
ROTFL	rolling on the floor laughing	lachend auf dem Boden rollen
BRB	be right back	bin gleich zurück
CUL8R	see you later	bis später
ASAP	as soon as possible	so schnell wie möglich
FYI	for your information	zu deiner Information
SCNR	sorry, could not resist	konnte mich nicht beherrschen
FAQ	frequently asked questions	häufig gestellte Fragen
ACK	acknowledge	Zustimmung
<s>	smile	lächeln

Abbildung 4: Netzspezifische Akronyme und Abkürzungen²²⁴

5.3.2 Emoticons

Der im Internet weit verbreitete Begriff *Emoticons* ist eine Zusammenziehung aus *emotional icons*. Gemeint sind damit die aus Textzeichen, meist Interpunktionszeichen, zusammengesetzten Gesichtssikonen, die zum Ausdruck von Gefühlen und Stimmungen eingesetzt werden. Dies geschieht i.d.R. nicht losgelöst, sondern im Bezug auf einen bestimmten Textabschnitt, und beinhaltet auf einer Metaebene auch eine Beziehungsbotschaft. Neben Gefühlsausdrücken durch Gesichter lassen sich auch Umarmungen durch Klammern andeuten. Emoticons

²²³ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 23-25 ;

CASIMIR, Roswitha ; HARRISON, Roger: Partnersuche im Internet. In: BOLLMANN ; HEIBACH (Hrsg.): *Kursbuch Internet*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 303f ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 99f ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : Kopäd, 1997, S. 41 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 18-20

²²⁴ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 23-25 ;

DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 99f ;

FASCHING, Thomas: A.a.O., S. 41 ;

INTERNETICUM: *Akronyme*. (2001) URL: <http://www.netz-knigge.de/Akronyme.htm> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 19 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 40

haben sich schon dermaßen in die Sprache integriert, dass man regionale Unterschiede feststellen kann, so werden sie in Japan z.B. nicht, wie sonst üblich, um 90° gedreht dargestellt. Und auch bei den Emoticons gilt, dass bei weitem nicht alle in Listen zu findenden Varianten auch tatsächlich verwendet werden und die Benutzer jederzeit neue hinzu erfinden können.²²⁵

: -)	"Smiley": glücklich, fröhlich
: -))))	sehr glücklich
; -)	augenzwinkernd, Ironie
: -	unsichere Stimmung
: - ("Frowny": traurig, wütend
: ' - (weinen
: -/	skeptisch
: -x	Kuss
((((Sandra)))	Umarmung
^ _ ^	glücklich (japanisch)
> _ <	traurig (japanisch)
* _ *	Furcht (japanisch)

Abbildung 5: Emoticons²²⁶

²²⁵ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 23-25 ;

BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000, S. 49 ;

CASIMIR, Roswitha ; HARRISON, Roger: Partnersuche im Internet. In: BOLLMANN ; HEIBACH (Hrsg.): *Kursbuch Internet*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 303f ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 42 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 362-364 ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : Kopäd, 1997, S. 41 ;

GOLDMANN, Martin ; HERWIG, Claus ; HOOFFACKER, Gabriele: *Internet. Per Anhalter durch das globale Datennetz*. München : Systhema, 1995, S. 160 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 23f ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 18 ;

MOSER, Heinz: *Einführung in die Medienpädagogik. Aufwachsen im Medienzeitalter. 3.* überarb. u. aktual. Aufl. Opladen : Leske + Budrich, 2000, S. 203 ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 75-77 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 40

²²⁶ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 23-25 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 42 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 362-364 ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : Kopäd, 1997, S. 41 ;

5.3.3 Aktionswörter und Tätigkeitsbeschreibungen

Aktionswörter beschreiben situative Vorgänge oder physische und psychische Befindlichkeiten und Handlungen des Nutzers möglichst knapp. Sie werden i.d.R. durch Rückbildung von Infinitiven gebildet und ähnlich Kommentaren dem Text beigefügt. Dabei kommt es häufig vor, dass die Wörter der mündlichen Aussprache angepasst oder durch aneinanderhängen mehrerer Worte ohne Trennzeichen verlängert werden. Aktionswörter finden hauptsächlich in der synchronen Telekommunikation Verwendung. In manchen Kommunikationsszenarien, z.B. dem Cybersex, können Tätigkeits- und Gefühlsbeschreibungen den größten Anteil der Kommunikation ausmachen. Um sie vom Text abzuheben, werden sie mit Sternchen (" * ") eingerückt.²²⁷

hüstel	Verlegenheit
schlotter	Angst
händereib	Schadenfreude
denk	Nachdenken
knuddel	Knuddeln
rotwerd	Erröten, sich schämen

Abbildung 6: Aktionswörter und Tätigkeitsbeschreibungen²²⁸

5.3.4 Soundwörter und Lautmalereien

Soundwörter und Lautmalereien bzw. Onomatopöien sind auch ein Hinweis auf Empfindungen oder Gedanken, sie ahmen auditiv wahrnehmbare Ereignisse oder Ausrufe nach und sind vergleichbar mit den Geräuschwörtern in Comics.

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 19 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 40

²²⁷ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 23-25, 40 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 45, 100f ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. A.a.O., S. 362-364 ;

FASCHING, Thomas: A.a.O., S. 41 ;

KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 18-20

²²⁸ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 23-25 ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : Kopäd, 1997, S. 42 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 19

Soundwörter werden wie die Aktionswörter mit Sternchen (" * ") eingerückt.²²⁹

Auch diese Liste dient wieder nur der Verdeutlichung.

argh	Wut
huch	Erstaunen, Erschrecken
hahahaha	Lachen
KLIICKERADOMS	eine zu Boden geworfene, mit alten Glühbirnen gefüllte Wanne
PLONK	Ich lese deine Artikel nicht mehr.

Abbildung 7: Soundwörter und Lautmalereien²³⁰

5.3.5 Emoting

Das Emoting oder auch *Action Description* beschreibt die Durchführung einer Handlung in der dritten Person. Ursprünglich war Emoting ein Chat-spezifisches Ausdrucksmittel, das mittels des Befehls `/me` eine Bildschirmausgabe nach dem Schema `<name> tut/denkt/fühlt dieses und jenes` provoziert. Mittlerweile taucht diese Form des virtuellen Agierens auch schon in E-Mails auf. Häufig werden so (virtuelle oder reale) Objekte in die virtuelle Umgebung der Kommunikation eingeführt oder kommentieren die Handlung noch zusätzlich, wodurch oft Inhalte angesprochen werden, die ansonsten nicht oder nur schwer verbalisiert worden wären. Diese Metakommunikation ist somit eine neue Form der sozialen Handlungskonstruktion.²³¹

5.3.6 Sonstige Ausdrucksformen

Weiteres Merkmal der Netspeak ist der oftmals anzutreffende Verzicht auf Rechtschreibung und der Übergang zu einer phonetischen, mündlichen Schreibweise. So kommt es zu umgangssprachlichen Ausdrücken ("**nee**"),

²²⁹ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 23-25 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 44, 100f ;

FASCHING, Thomas: A.a.O., S. 41f ;

KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 18-20

²³⁰ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 23-25 ;

DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 44 ;

FASCHING, Thomas: A.a.O., S. 42 ;

KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 19

²³¹ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 101f

Wortverschmelzungen ("fürn") und Wortabschleifungen ("hab") – man schreibt so wie man spricht.²³²

Um bestimmte Aussagen zu verstärken stehen der Netspeak typographische Mittel zur Verfügung. Eine Betonung wird z.B. durch das Benutzen von Unterstrichen ("Striche") oder Asterisken ("Sternchen") bzw. durch Sperren ("Sperren") erreicht. Wörter in Großbuchstaben ("GROSS") symbolisieren Schreien (ganze Sätze in Großschreibung gelten als unhöflich), und durch Wiederholen von Buchstaben, Ausrufe oder Fragezeichen ("Viieeee!?!") wird eine Änderung im Tonfall angedeutet.²³³

Ebenfalls weit verbreitet ist Sarkasmus oder Ironie. Neben der o.a. Form des augenzwinkernden Smileys kann man auch bestimmte Passagen durch *Tags*, programmiersprachenähnliche Befehle in (drei)eckigen Klammern, in den gewünschten "Modus" umschalten ("**<Ironie>Text</Ironie>**"). Dies erfüllt die Funktion eines *Disclaimers*, einer Art Haftungsausschluss, durch den die Äußerung abgeschwächt und so möglichen negativen Folgen vorgebeugt wird. Hier wird also auch eine Beziehungsbotschaft auf einer Metaebene übermittelt. (Das Akronym "IMHO" kann auch als Disclaimer angesehen und eingesetzt werden.)²³⁴

Als letztes sei auch noch die Möglichkeit erwähnt, durch einfaches Verweisen auf emotional behaftete Dinge, wie z.B. die Musik, die man gerade hört, oder eine Filmszene, seinem Kommunikationspartner persönliche Gefühle und Stimmungen zu vermitteln.²³⁵

²³² vgl. ebd., S. 100f ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : Kopäd, 1997, S. 41 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 18-20

²³³ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 23-25 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet*. A.a.O., S. 44 ;

DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 362-364 ;

FASCHING, Thomas: A.a.O., S. 43 ;

KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 18-20

²³⁴ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 45 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 18-20

²³⁵ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 560f ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Fenger, 2000, S. 73

6. Technische und organisatorische Aspekte

Nachdem nun die grundlegenden Eigenarten der CMC aus theoretischer und praktischer Sicht erläutert wurden, dürfen auch die möglichen nachteiligen Aspekte der Beratung im Internet nicht unbeachtet bleiben. Neben Problemen mit dem Datenschutz und der Datensicherheit spielen die Anschaffungs- und laufenden Kosten der Internetnutzung auf Seiten des Klienten und die Personal- und Sachkosten des Anbieters eine große Rolle.

6.1 Datenschutz und Datensicherheit im Internet

Um mit den in der sozialen Arbeit zwangsläufig auftretenden personenbezogenen Daten verantwortungsvoll umzugehen, muss der Bereich des Datenschutzes besondere Beachtung finden. Durch die Vernetzung der Computer und die Kommunikation über das Internet steigt die Gefahr des Datenmissbrauchs noch weiter an, zumal die Übertragung dabei i.d.R. unverschlüsselt und durch einfache Protokolle geregelt erfolgt.²³⁶ Zwischen der faktischen Sicherheit der Daten im Internet und der subjektiv erlebten existiert eine Diskrepanz zu Lasten der Sicherheit, und selbst wenn man die Nutzer auf die Gefahren aufmerksam macht und ihnen Verhaltensalternativen aufzeigt, werden diese nur von einer sehr geringen Zahl (< 5%) genutzt. Die Tatsache, dass die meisten Klienten der Beratungsangebote sogar ihren vollen Vor- und Nachnamen angeben, könnte zum einen an einer Unkenntnis der Sicherheitslage, zum anderen aber auch am Vertrauen zur Beratungseinrichtung liegen – oder er ist frei erfunden.²³⁷

²³⁶ vgl. BREHM-KLOTZ, Christiane: Informations- und Kommunikationstechniken. In: HÜTHER ; SCHORB ; BREHM-KLOTZ (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. 2., völlig Neubearb. Aufl. Ehningen : Expert, 1990, S. 103 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 14, 23f ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@arbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 87 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 81 ;

WEICK, Gerhard: Computernetze in Gesellschaft und Jugendbildungsarbeit. Zur Auseinandersetzung mit computergesteuerter Kommunikation. In: BÖCKER, Dirk ; SCHILLO, Johannes (Hrsg.): *Computer in der Jugendarbeit. Politische und soziale Zusammenhänge, kreative Aneignung, Konzepte der Nutzung*. Weinheim : Juventa, 1995, S. 65 ;

WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: "Vorsichtig optimistisch". In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@arbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 52

²³⁷ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In:

Die Datenschutzerfordernungen im Internet lassen sich grob in vier Bereiche einordnen: *Vertraulichkeit* (keine unbefugte Einsichtnahme), *Unbeobachtetheit* (unbemerkteter Kommunikationsvorgang), *Integrität* (unveränderbarer Inhalt) und *Authentifizierbarkeit* (unveränderbarer Absender). Um die im Internet gestiegenen Gefahren der Überwachung und Manipulation zu minimieren, gibt es verschiedene Möglichkeiten.²³⁸ Um Vertraulichkeit zu gewährleisten und somit die Überwachung zu umgehen, besteht die Möglichkeit, pseudonym zu kommunizieren. So kann der Klient mit einer kostenlosen E-Mail-Adresse von einem der bekannten web-basierten E-Mail-Anbieter zumindest vor der Beratungseinrichtung seine tatsächliche Identität verbergen.²³⁹ Einen besseren Schutz bieten anonyme Remailer, die die echte E-Mail-Absenderadresse der Nachricht durch eine anonyme Adresse des Remailers ersetzen und die E-Mail anschließend an den eigentlichen Adressaten weiterleiten, so dass für diesen der tatsächliche Absender nicht ersichtlich ist. Trotz der Einfachheit des Prinzips gilt dieses System als verhältnismäßig sicher. Besonders sicher sind *Cypherpunk-Remailer*, die gleichzeitig mit PGP verschlüsseln, und *Mixmaster-Remailer*, die mit einem eigenen Verfahren verschlüsseln und zusätzlich noch alle Nachrichten auf die gleiche Größe bringen, so dass auch durch die Länge der E-Mail nicht auf deren Absender geschlossen werden kann. Es ist auch möglich, mehrere Remailer hintereinander zu benutzen. Mit Abstrichen an der Sicherheit kann je nach verwendetem Remailer auch das Antworten auf eine anonyme E-Mail möglich sein.²⁴⁰ Anonyme Remailer stehen auf Grund häufigen Missbrauchs unter juristischem, rechtlichem und gesellschaftlichem Druck und anonymes Posten wird zudem von vielen Nutzern als feige angesehen.²⁴¹ Die Nutzung dieser

JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 113-115 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 125 ;

SCHORB, Bernd: Multimediale Zukunft. Einige Aufgaben der Medienpädagogik. In: ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche*. München : KoPäd, 2000, S. 14 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 76f

²³⁸ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 40f

²³⁹ vgl. JAEGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 47

²⁴⁰ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 40 ;

KÖHNTOPP, Marit: Stacheldraht im Internet. In: BOLLMANN ; HEIBACH (Hrsg.): *Kursbuch Internet*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 131 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 77

²⁴¹ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psycho-*

Möglichkeiten auf Seiten der Ratsuchenden geht gegen null.²⁴² Verglichen mit den tatsächlichen Gefahren ist dies ein sehr leichtsinniges Verhalten. Da manche Beratungsangebote explizit auf strafrechtlich relevante Inhalte ausgerichtet sind, ist zumindest die Gefahr gegeben, dass sich auch staatliche Stellen für diese Kommunikation interessieren und per Gerichtsbeschluss den Absender bestimmter Nachrichten identifizieren lassen. Inwieweit sie sich tatsächlich einschalten oder sogar darüber hinaus tätig werden, ist öffentlich nicht bekannt.²⁴³ Fakt jedoch ist, dass durch das deutsche TKG (Telekommunikations-Gesetz) alle Anbieter von Telekommunikationsdiensten, also alle Provider, Rechenzentren usw., auf ihre eigenen Kosten Überwachungstechniken, die den entsprechenden Behörden den unkontrollierten Zugriff auf Kunden- und deren Nutzungsdaten ermöglichen, bereit halten müssen. Deutsche Internetnutzer werden so zu den am weitreichendsten überwachten weltweit, zusätzliche Lauschangriffe, wie durch das Echelon-Projekt des amerikanischen Geheimdienstes NSA, noch gar nicht mitgerechnet.²⁴⁴

Anonymität (wenn sie denn tatsächlich erreicht wird) verhindert zwar Rückschlüsse auf den wahren Absender, die Einsichtnahme in den Inhalt der E-Mail jedoch nicht. Diese ist für Provider, Systemadministratoren, Hacker oder den Staat ohne großen Aufwand möglich. Möchte man tatsächlich das unbefugte Lesen der Nachrichten verhindern, muss man zu kryptographischen Mitteln greifen und die Nachricht verschlüsseln.²⁴⁵ Hier bietet sich das kostenlose, technisch hochwertige, bekannteste und überragend sichere Programm *Pretty Good Privacy* (PGP) an. Hierdurch wird nicht nur die Forderung der Vertraulichkeit, sondern auch der Integrität und Authentifizierung erfüllt, da durch ein asymmetrisches Verschlüsselungsverfahren mit Schlüsselpaaren auch digitale

logen. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 520 ;

POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 88

²⁴² vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 113-115 ;

WELL, Frank van: *Beratung im Netz. Inhalte, Formen, Klientel, Nutzerverhalten*. (Vortrag) Vlotho, 2001

²⁴³ vgl. SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 126f ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 77

²⁴⁴ vgl. SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 81

²⁴⁵ vgl. ebd., S. 47, 80, 82 ;

WEICK, Gerhard: Computernetze in Gesellschaft und Jugendbildungsarbeit. In: BÖCKER ; SCHILLO (Hrsg.): *Computer in der Jugendarbeit*. Weinheim : Juventa, 1995, S. 65 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. A.a.O., S. 77

Unterschriften möglich sind. Auch einige anonyme Remailer unterstützen oder fordern sogar die Verschlüsselung durch PGP. Obwohl das Programm im Laufe der Zeit schon verhältnismäßig einfach zu bedienen ist, erfordert es dennoch eine zusätzliche Bearbeitung des Textes und wird von vielen als unpraktisch empfunden. Wie politisch brisant Verschlüsselung ist zeigt auch die Tatsache, dass PGP lange Zeit unter das amerikanische Waffengesetz fiel und Kryptographie als solches in vielen Staaten verboten ist oder ein Verbot angedacht wird.²⁴⁶

Besondere Vorsicht ist geboten, wenn Klienten von ihrer Arbeitsstelle aus die Beratung in Anspruch nehmen wollen. Betriebsinterne Netzwerke können in der Regel noch einfacher zu einer ethisch bedenklichen Mitarbeiterkontrolle führen, und auch Kryptographie stellt hier keinen sicheren Schutz mehr dar, da die Nachricht ja vor dem Versenden in Klartext geschrieben wird und währenddessen mitgelesen werden kann. Auch gibt es Firmenversionen von PGP, die das automatische Verschlüsseln mit einem Firmenschlüssel als Drittschlüssel vorsehen, so dass der Administrator die verschlüsselten Nachrichten mit diesem problemlos entschlüsseln kann.²⁴⁷

Um die Forderung nach Unbeobachtetheit zu erfüllen, müsste man *Steganographie* anwenden, bei der Nachrichten in anderen Inhalten, z.B. Bildern, versteckt werden.²⁴⁸ Allerdings ist dies auch bei herkömmlichen Kommunikationsformen (Brief, Telefon) bisher nicht ohne weiteres möglich, so dass hier eine Veränderung der Kommunikationskultur zu erwarten wäre, die auch ethische Fragen tangieren würde.

Zudem ergibt sich bei der psychosozialen Beratung im Internet noch ein weiteres Problem: die digitale Fixierung der Inhalte, was sowohl für E-Mails als auch für den Chat in Form von Logfiles gilt. Dieses Problem betrifft nicht nur den

²⁴⁶ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 113-115 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 40f ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 124 ;

KÖHNTOPP, Marit: Stacheldraht im Internet. In: BOLLMANN ; HEIBACH (Hrsg.): *Kursbuch Internet*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 129-131 ;

SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 82 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 77

²⁴⁷ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 155 ;

ROST, Martin: Anmerkungen zu einer Soziologie des Internet. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 31

²⁴⁸ vgl. KÖHNTOPP, Marit: A.a.O., S. 131

Klienten, sondern auch den Berater. Die Nachrichten könnten ohne Wissen des Absenders anderen zugänglich gemacht oder veröffentlicht werden, auch eine Verwendung vor Gericht bei Kunstfehlern, Schadensersatzklagen oder Amtshaftungsklagen sind denkbar.²⁴⁹ Letzlich ist der Ratsuchende hier sogar besser gestellt, da er zum einen eigentlich keine andere Wahl hat als seine Probleme zu äußern, wenn er sie mit einem Berater besprechen möchte, und zum anderen unterliegt der Sozialpädagoge einer Schweigepflicht. (Allerdings hat er vor Gericht kein Zeugnisverweigerungsrecht, so dass sich hieraus nur ein eingeschränkter Vorteil für den Klienten ergibt.) Zudem ist der Berater verpflichtet, die Zustimmung des Klienten anzufordern, bevor er Klientendaten computergestützt speichern oder verarbeiten darf.²⁵⁰

Ebenfalls zum Thema Datenschutz sind bestimmte Channel-Modi zuzuordnen, die beim Chatten das Gespräch so privat wie möglich halten können. Hierzu gehören insbesondere die Modi *invite-only*, bei dem nur mittels des Befehls `/invite <name>` eingeladene Personen am Chat teilnehmen können, *private*, bei dem die Teilnehmer durch den `/who`-Befehl nicht angezeigt werden, und *secret*, bei dem gleich der ganze Channel trotz `/list`-Befehl nicht angezeigt wird.²⁵¹ Auch ist eine Zugangsbarriere mittels Passwörtern möglich.²⁵² Allgemein ist die Vertraulichkeit beim Chat jedoch als ähnlich problematisch wie bei den E-Mails zu bewerten. Eine Verschlüsselung von Chat-Inhalten ist auf einem vergleichbaren Niveau nicht ohne weiteres möglich. Formen des Web-Chats lassen sich allerdings über *SSL* (Secure Socket Layer) oder *Java* verschlüsseln und stellen so die bessere Alternative zum IRC dar.²⁵³

²⁴⁹ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 560f ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 46, 112 ;

SAUER, Jürgen ; RETAISKI , Herbert: Beratung. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 124f ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 27, 70, 73

²⁵⁰ vgl. FROMMANN, Matthias: Schweigepflicht ; Zeugnisverweigerungsrecht. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 808f ; 1049 ;

POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@arbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 87 ;

SAUER, Jürgen ; RETAISKI , Herbert: A.a.O., S. 125

²⁵¹ vgl. SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 68

²⁵² vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 26

²⁵³ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 113-115;

Seltener bei Beratungsgesprächen, dafür aber für Selbsthilfegruppen relevanter, sind die Newsgroups. Hier lässt sich die primäre digitale Fixierung in webbasierten Archiven durch die einleitende Zeile ("**x-no-archive: yes**") im Artikel verhindern.²⁵⁴

Der Klient sollte auch auf seine allgemeine Internetnutzung achten, Cookies und Referrer seien hier stellvertretend genannt. Schnell sind individuumsbezogene Daten gewonnen und ein Nutzerprofil erstellt.²⁵⁵ Werbe-E-Mails, so genannte Spam-Mails, stellen dabei nur eine Seite des Problems dar.²⁵⁶ Weitere datenschützende Maßnahmen sind der Einsatz von Firewalls, regelmäßige Virencans und Passwortwechsel, die besonders auf Seiten des Beraters zur Selbstverständlichkeit gehören sollten.²⁵⁷ Er ist auch dafür verantwortlich, dass das Beratungssetting so (daten)sicher wie möglich gestaltet wird. Hierzu bedarf es neben dem Einsatz von sicherer Hard- und Software auch der Aufklärung und gegebenenfalls Anleitung des Klienten in Fragen des Datenschutzes.

6.2 Kostenfaktoren des Klienten – die "System Requirements" der Beratung im Internet

Ein großer Nachteil der psychosozialen Beratung im Internet ist die Tatsache, dass sie nicht die ganze Bevölkerung erreicht. In Deutschland haben momentan ca. 43,9% der Bevölkerung über 14 Jahre Zugang zum Internet.²⁵⁸ Primäres Ziel sollte es sein, diesen Teil als Zielgruppe anzusehen und ein qualifiziertes Beratungsangebot anzubieten. Als sekundäres Ziel sollte jedoch auch eine Chancengleichheit nicht aus den Augen verloren werden, die es den noch ausgeschlossenen Personen ermöglicht, die Vorteile des Internets zu nutzen.²⁵⁹ Die Hürden hierbei sind technischer, finanzieller, kognitiver und sozialer Art. Zu

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 77

²⁵⁴ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 520

²⁵⁵ vgl. VORNEFELD, Bernhard: Berufschancen für internetkundige Psychologen. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 572

²⁵⁶ vgl. JAEGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 49

²⁵⁷ vgl. POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 87

²⁵⁸ vgl. SEVENONE INTERACTIVE: *@facts monthly. November 2001*. (2001), URL: http://www.mgmuc.de/service/publikationen/download/@facts_11-01.pdf [Stand: 14. Dezember 2001]

²⁵⁹ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 6, 35

den technischen Voraussetzungen eines Internetzugangs gehören die benötigten Hardwarekomponenten wie ein Computer einschließlich der notwendigen Peripherie (Monitor, Tastatur, Maus, evtl. Drucker und Scanner) mit einem Modem oder einer ISDN-Karte (andere Verbindungsmöglichkeiten wie DSL oder Satellit stehen in Deutschland noch nicht flächendeckend zur Verfügung oder sind eher ungewöhnlich).²⁶⁰ Dieser Posten macht sicherlich den größten Teil der Anschaffungskosten aus. Auf der Softwareseite bestehen die Mindestanforderungen aus einem Betriebssystem (meist schon mit Verbindungssoftware) und den Programmen für die entsprechenden Internet-Dienste. Browser mit E-Mail-Clients sind in der Regel kostenlos zu bekommen, Chat-Programme hingegen sind oftmals kostenpflichtig. Z.T. ist auch der Einsatz von PlugIns notwendig, die zwar i.d.R. auch kostenlos sind, aber erst aus dem Internet heruntergeladen werden müssen, so dass trotzdem Kosten entstehen.²⁶¹ Zu diesen laufenden Kosten gehören neben einem notwendigen Telefonanschluss auch noch die Zugangsgebühren des Providers, die sich entweder zeitabhängig, pauschal oder aus einer Mischkalkulation ergeben. Um diese Technik zu beherrschen und funktionstüchtig zu halten benötigt der Nutzer auch ein Fachwissen, das, insoweit noch keine Erfahrungen vorliegen, eine gewisse Einarbeitung erfordert.²⁶² Hier bieten z.B. Arbeitsämter Kurse an, um die informationstechnische Qualifikation von Arbeitslosen zu erhöhen. Weiterhin besteht vielerorts die Möglichkeit, über Bibliotheken das Internet zu nutzen, wobei hier ähnliche Datenschutzbedenken wie in Betrieben bestehen. Um die Kostenhürde nicht noch weiter zu erhöhen, sollten Überlegungen, Beratungsangebote kostenpflichtig anzubieten, von vornherein ausgeschlossen werden.

²⁶⁰ vgl. BATINIC, Bernad ; BOSNJAK, Michael ; BREITER, Andreas: Der "Internetler". In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 199 ;

DITFURTH, Christian von, in: GÜNTHER, Armin: *Internet für Psychologen*. / DITFURTH, Christian von (Hrsg.). Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 15 ;

GOLDMANN, Martin ; HERWIG, Claus ; HOOFFACKER, Gabriele: *Internet. Per Anhalter durch das globale Daten-netz*. München : Systhema, 1995, S. 43 ;

KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 6, 22

²⁶¹ vgl. SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 73

²⁶² vgl. KAENDERS, Detlef: A.a.O., S. 6

6.3 Personal- und Sachkosten des Trägers – die Notwendigkeit eines Finanzierungsmodells

Auch die Kosten des Anbieters eines Beratungsangebotes müssen genauer betrachtet werden. Gerade Institutionen mit sozialpädagogischer Ausrichtung müssen i.d.R. projektbezogen und somit befristet planen und haben selten mehr Geld zur Verfügung als für den laufenden Betrieb benötigt wird. Um eine verhältnismäßig teure Beratung im Internet anzubieten, ist eine detaillierte und individuelle Finanzplanung unumgänglich.²⁶³ Der Gedanke, es handele sich hierbei um einmalige Investitionen, ist ebenso falsch wie die Hoffnung, die Beratung im Internet ließe sich mit wenig Zeitaufwand neben der eventuell schon bestehenden Face-to-Face-Beratung ohne zusätzliches Personal oder möglichst als Einzelleistung eines internetbegeisterten Ehrenamtlichen realisieren, ohne dass darunter die bisherige Arbeit leide. Es fallen im Gegenteil neben den einmaligen Anschaffungskosten für die Hardware auch kontinuierliche Ausgaben für z.B. Serverbetrieb, Programmierung, Wartung, Personal und deren Fortbildungen, Softwareupdates usw. an, die die gesamte Unterstützung der Institution erfordern. Zudem ist der Betrieb eines Beratungsangebotes im Internet so zeitintensiv, dass zusätzliche Personalressourcen unabdingbar sind. In der Praxis sind die Personalkapazitäten der Beratungsangebote im Internet schnell erschöpft.²⁶⁴ Der genauen Kalkulation der zu erwartenden Kosten folgt dann eine Finanzierungskonzeption. Diese sollte versuchen, die Finanzierungslast auf mehrere Schultern zu verteilen. Mögliche Quellen könnten z.B. öffentliche Mittel (EU-, Bundes-, Landes- oder kommunale Projektmittel), Spendengelder (von Privatpersonen, Firmen oder privaten Stiftungen), Mitgliedsbeiträge oder sonstige Zuschüsse wie regionale Förderungen (Werbegemeinschaften,

²⁶³ vgl. DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000, S. 352 ;

HAHN, André ; GÜNTHER, Armin: Psychologie im Internet: Bestandsaufnahme und Entwicklungstendenzen. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 188

²⁶⁴ vgl. DÖRING, Nicola: Sexuelle Hilfe im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 136f ;

KESTLER, Marianne: An der virtuellen Türschwelle. Das "Kuckucksnest". In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 27 ;

MÜLLER, Boris: online!beratung. Die erste professionelle Sozialberatung per Internet. In: *SozialAktuell. Die Fachzeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation* 32 (2000-12), Nr. 21, S. 20 ;

POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: Auf dem Weg ins Netz. Tipps und Tricks für die eigene Internetkonzeption. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 236-238, 240f, 246 ;

WALLBOTT, Harald Günter: Warum ist das Internet wichtig für die Psychologie? In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 3

Sparkassen, andere Kooperationspartner etc.) sein. Gerade die öffentlichen Geldgeber haben mittlerweile die politische und gesellschaftliche Relevanz des Internets erkannt, so dass hier ein Beratungsangebot, besonders innerhalb der außerschulischen Bildungsarbeit, verhältnismäßig häufig gefördert wird. Oftmals unterstützen auch größere Internet-Dienstleister als Sponsoren psychosoziale Beratungsangebote im Internet in Form von Sachleistungen wie kostenlosem Webspace, Internetzugang und Hilfe bei der Programmierung oder mit Computern.²⁶⁵

Die Möglichkeit, das Angebot auch durch Beratungsgebühren mitzufinanzieren, bleibt aus o.a. Gründen unberücksichtigt.

²⁶⁵ vgl. POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: Auf dem Weg ins Netz. Tipps und Tricks für die eigene Internetkonzeption. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 237f

7. Anforderungen an den Berufsstand des Sozialpädagogen

Bei der Betrachtung der technischen und organisatorischen Aspekte wurde darauf hingewiesen, dass besonderes Augenmerk auf das Personal gelegt werden muss. Hierzu lässt sich ein Anforderungskatalog für die Beratung im Internet erstellen. Zuvor sollte jedoch eine Einschätzung der momentanen Situation aus professioneller Sicht erfolgen.

7.1 Beratung im Internet aus professioneller Sicht – Zukunftschancen und Vorbehalte

Wenn es heute um die Zukunft des Internets in der sozialpädagogischen Praxis geht, stellt sich weniger die Frage nach dem *ob* als nach dem *wie*.²⁶⁶ Hierüber sind sich auch die befragten Experten verschiedener sozialer Berufsfelder, die mit dem Medium Internet arbeiten, einig (90% Zustimmung bei keiner gegenteiligen Meinung). Gut 80% sagen zudem, dass EDV- und Internetkenntnisse zu den Basiskompetenzen der sozialen Arbeit und somit auch zu den beruflichen Qualifikationen gehören.²⁶⁷

Nach den Chancen des Internets gefragt erwarten die Experten Verbesserungen für den Klienten bezüglich der Qualität und Aktualität der Informationen, Zeitersparnis und eine frühzeitigere Kontaktaufnahme auf Grund der niedrigen Hemmschwelle und der Anonymität des Angebots. Von einer einfacheren Zusammenarbeit von Klient und Berater oder einer Kostenersparnis wird hingegen nicht ausgegangen, ebenso wie der größere Teil der Befragten keine großen Probleme mit dem Datenschutz oder einen Qualitätsverlust für den Klienten im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung befürchtet. Dennoch gibt es Personen, die den persönlichen Face-to-Face-Kontakt zum Klienten als den

²⁶⁶ vgl. SCHRÖER, Hubertus: Grußwort. In: MOSER, Sonja ; DREYER, Klaus (Hrsg.): *Brieftauben im Internet. Kinder- und Jugendprojekte rund ums Internet*. München : KoPäd, 1999, S. 6 ;

WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: "Vorsichtig optimistisch". In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 40

²⁶⁷ vgl. SCHRÖER, Hubertus: Grußwort. In: MOSER, Sonja ; DREYER, Klaus (Hrsg.): *Schätze im Netz. Kinder- und Jugendprojekte rund ums Internet*. München : KoPäd, 2000, S. 6 ;

WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: A.a.O., S. 42, 50, 63f

Kernbereich der sozialen Arbeit sehen und dadurch die Nutzung des Internets als unpersönlich empfinden und sie aus diesem Grund ablehnen, ohne dabei davon auszugehen, dass der Klient das Angebot missbrauchen würde. Diese prinzipielle Ablehnung der Beratung im Internet auf Seiten der Kollegen wird auch von mehr als 60% der Befragten als das Hauptproblem angesehen, so dass noch grundsätzliche Überzeugungsarbeit zu leisten sein wird.²⁶⁸ Dabei dürfen allerdings auch Schulungen und Fortbildungen nicht vergessen werden, da in pädagogischen Arbeitsfeldern Computerfachwissen häufig nur vereinzelt anzutreffen ist.²⁶⁹ Bereits erlangtes Wissen ist in den meisten Fällen auf persönliches Engagement und privates Interesse zurückzuführen, so dass der Anteil privater Fortbildungen (25,6%) fast doppelt so hoch ist wie der betrieblicher (13,5%).²⁷⁰ Auch dieses Missverhältnis sollte geändert werden, zumal Fortbildungen aus eigener Finanzierung mehrheitlich abgelehnt werden, und dies umso mehr, je eher Vorbehalte gegenüber dem Computer bereits vorhanden sind.²⁷¹

Als letzter Aspekt sei noch die Verteilung der teilnehmenden Berufsgruppen genannt. Hierbei stehen die Sozialpädagogen und -arbeiter mit Abstand an erster Stelle (52,2%), Diplom-Pädagogen nehmen einen Teil von 14,7% ein und lediglich 0,6% sind diplomierte Psychologen.²⁷² Auch wenn solche Werte aus (exemplarischen) Umfragen natürlich nicht die exakten Verhältnisse der Realität widerspiegeln, so kann man doch gewisse Tendenzen darin erkennen. Vor diesem Hintergrund erscheint das bereits erwähnte Qualitätssiegel des BDP als eher problematisch – nicht wegen des Siegels an sich, dieses ist durchaus zu begrüßen, sondern auf Grund der Beschränkung auf Psychologen, da auf diesem Weg in der Zukunft eine Vielfalt verschiedener Siegel zu erwarten ist, wodurch der Klient eher verwirrt wird als dass er sich daran orientieren könnte.²⁷³

²⁶⁸ vgl. KRAMBROCK, Michael: *Computer & Co. Audiovisuelle Medien in der Jugendarbeit*. Offenbach : Burckhardthaus-Laetare, 1995, Klappentext ;

WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: "Vorsichtig optimistisch". In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 51f, 54, 56f, 62, 68

²⁶⁹ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 6

²⁷⁰ vgl. POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. V ;

WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: A.a.O., S. 63

²⁷¹ vgl. ebd., S. 64

²⁷² vgl. ebd., S. 42

²⁷³ vgl. DÖRING, Nicola: Sexuelle Hilfe im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 137 ;

WILDE, Michael: *Psychologen vergeben Siegel für Online-Beratung*. (2001) URL: <http://www.heise.de/newsticker/data/mw-19.09.01-004/> [Stand: 14. Dezember 2001]

7.2 Forderungen für die Zukunft

Das Internet wird sich in Zukunft in immer weitere Bereiche des gesellschaftlichen Lebens ausweiten. Dabei kann und sollte es als hilfreiches Werkzeug den Berufsalltag der sozialen Arbeit sinnvoll ergänzen und zu einem neuen Arbeitsfeld für Sozialpädagogen werden.²⁷⁴ Hierbei sollten drei Aspekte im Vordergrund stehen: *Professionalität*, die z.B. durch das bereits erwähnte Qualitätssiegel geprüft und beglaubigt werden kann, *Vertraulichkeit*, die sich durch verbindliche Richtlinien der Berufsverbände für den Umgang mit den Klientendaten oder der beidseitigen Anwendung von Kryptographie weitestgehend verwirklichen lassen kann, und *Verbindlichkeit*, die durch das gleichzeitige Anbieten anderer Kontaktmöglichkeiten in Form von postalischer Adresse, Telefonnummer oder persönlichen Sprechstunden dem Klienten eine ausreichende Sicherheit bietet.²⁷⁵ Die Mitarbeiter sollten dabei möglichst technische, medienpädagogische sowie soziale Kompetenzen besitzen.²⁷⁶ Der Begriff der Medienkompetenz wird dabei stark strapaziert – manche sehen darin aus einer eingegrenzten, technikbezogenen Sicht lediglich das technische Wissen um die Funktionen und die Bedienbarkeit von Computern, andere beschränken sich auf eine Internetkompetenz bzw. -kundigkeit oder sehen sie als eine zu vermittelnde Kulturtechnik oder als Schlüsselqualifikation für den Arbeitsmarkt.²⁷⁷ Dabei sollte man

²⁷⁴ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 94 ;

POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 97 ;

SCHWAB, Jürgen ; STEGMANN, Michael: Soziale Determinanten jugendlicher Computeraneignung. In: ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche*. München : KoPäd, 2000, S. 142 ;

VORNEFELD, Bernhard: Berufschancen für internetkundige Psychologen. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 570f

²⁷⁵ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 90 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 531f

²⁷⁶ vgl. POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: Auf dem Weg ins Netz. Tipps und Tricks für die eigene Internetkonzeption. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 234

²⁷⁷ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 66, 76 ;

HEBECKER, Eike: Big Mother is Watching You. Jugend und Jugendbilder im politischen Diskurs um die Inhaltsregulierung im Internet. In: ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche*. München : KoPäd, 2000, S. 34 ;

POSECK , Oliver: A.a.O., S. 71, 84, 90 ;

SCHWAB, Jürgen ; STEGMANN, Michael: A.a.O., S. 144 ;

VORNEFELD, Bernhard: A.a.O., S. 567 ;

WEHNER, Josef: Medien als Kommunikationspartner – Zur Entstehung elektronischer Schriftlichkeit im Internet. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 125

Medienkompetenz als einen Teil der kommunikativen Kompetenz oder gar der Lebenskompetenz betrachten, denn Medien haben keinen Selbstzweck, sondern folgen immer einem übergeordneten kommunikativen Ziel.²⁷⁸ Für die Beratung im Internet sind Medien-Nutzung und -Gestaltung die beiden wichtigsten Aspekte der Medienkompetenz. Bei der Medien-Nutzung werden Fragen der Funktion der Medien diskutiert, hier sind in erster Linie technische Fertigkeiten, wie das Installieren und Bedienen der Software, das Beheben von Fehlern und das Administrieren von Serversystemen, und Orientierungs-Fertigkeiten, wie das Recherchieren, Selektieren und Verwalten von Daten, gefragt. Medien-Gestaltung behandelt den Einsatz der Medien und umfasst dabei kreative Bereiche wie z.B. das Erstellen einer Homepage. Aber auch Aspekte der Medien-Kunde und -Kritik sollte auf einer Meta- bzw. reflexiven, analytischen und ethischen Ebene beachtet werden. Sie fordern auch soziale Fertigkeiten wie das Wissen um die Netpeak, die Netiquette und die verschiedenen Kommunikationsmodelle im Internet und Selbstmanagement-Fertigkeiten wie die Fähigkeit zur kritischen Reflexion von den Beratern im Internet.²⁷⁹

In der Praxis sollten die Berater zumindest grundlegende Computerkenntnisse verbunden mit Orientierungs- und Strukturwissen besitzen, wobei diese

-
- ²⁷⁸ vgl. BREHM-KLOTZ, Christiane: Informations- und Kommunikationstechniken. In: HÜTHER ; SCHORB ; BREHM-KLOTZ (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. 2., völlig neubearb. Aufl. Ehningen : Expert, 1990, S. 103 ;
 POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 84 ;
 SCHORB, Bernd: Medienkompetenz. In: HÜTHER ; SCHORB ; BREHM-KLOTZ (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 235, 239 ;
 SCHORB, Bernd: Multimediale Zukunft. Einige Aufgaben der Medienpädagogik. In: ZACHARIAS (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace*. München : KoPäd, 2000, S. 17 ;
 ZACHARIAS, Wolfgang: Auf der Suche nach einer pädagogisch akzentuierten "Medienökologie" zwischen "senses & cyber". Eine Skizze im Horizont von "Virealität" und der "Mediengeneration". In: ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche*. München : KoPäd, 2000, S. 78f ; 5
- ²⁷⁹ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 24 ;
 DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 533f ;
 MOSER, Heinz: Neue mediale, "virtuelle" Realitäten. Ein pädagogisches Manifest. In: *medien praktisch – Zeitschrift für Medienpädagogik* 21 (1997-07), Nr. 83, S. 15 ;
 POSECK , Oliver: A.a.O., S. 71, 84f ;
 POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: Auf dem Weg ins Netz. Tipps und Tricks für die eigene Internetkonzeption. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 234 ;
 SACHER, Werner: Aufbau einer neuen Kommunikationskultur. In: BAYERISCHE LANDESZENTRALE FÜR NEUE MEDIEN (Hrsg.): *Medienkompetenz im Informationszeitalter*. München : R. Fischer, 1996, S. 66 ;
 SCHORB, Bernd: Medienkompetenz. A.a.O., S. 238-240 ;
 SCHORB, Bernd: Multimediale Zukunft. A.a.O., S. 16f ;
 VORNEFELD, Bernhard: Berufschancen für internetkundige Psychologen. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 567
-

sowohl allgemeine als auch anwendungsspezifische Fertigkeiten beinhalten.²⁸⁰ Da sich Computer und das Medium Internet ständig weiterentwickeln und verändern, ist auch eine kontinuierliche und gezielte Fort- und Weiterbildung der Berater nötig, die bereits in die Planung einbezogen werden sollte. Und auch hier ist eine Beschränkung auf technische Aspekte nicht ausreichend, da sich auch oder gerade die gesellschaftliche Komponente des Internets mitverändert und somit auch medienpädagogische Aspekte beachtet werden müssen.²⁸¹ Weiterhin ist es für die Beratung im Internet wichtiger als bei anderen Beratungsformen, ein ausgeprägtes Konzentrationsvermögen zu besitzen und der eigenen Urteilskraft zu trauen, um auch ständig zwischen den Zeilen lesen und in unklaren Situationen nachfragen zu können, zumal der Berater den Klienten nur über dessen schriftliche Mitteilungen beobachten kann.²⁸² Auf der anderen Seite dient der Berater dem Klienten auch als Modell – trotz der Beschränkung auf den Text.²⁸³ Diese stellt auch die Bedienfertigkeit des Beraters in den Vordergrund: ist sie eher gering, so beeinträchtigt sie wahrscheinlich sogar die Aufmerksamkeit zwischen Berater und Klient und führt darüber hinaus zu Verzögerungen bei der Antwort.²⁸⁴ Rasches Reagieren und somit auch schnelles Tippen sollten vom

²⁸⁰ vgl. DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München: KoPäd, 2000, S. 99f ;

FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München: KoPäd, 1997, S. 47 ;

KIRCHLECHNER, Berndt: Neue Informations- und Kommunikationstechniken. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer, 1997, S. 484 ;

POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: Auf dem Weg ins Netz. Tipps und Tricks für die eigene Internetkonzeption. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied: Luchterhand, 2001, S. 243 ;

SCHORB, Bernd: Medienkompetenz. In: HÜTHER ; SCHORB ; BREHM-KLOTZ (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München: KoPäd, 1997, S. 237

²⁸¹ vgl. POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied: Luchterhand, 2001, S. 84 ;

POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: A.a.O., S. 235f ;

VORNEFELD, Bernhard: Berufschancen für internetkundige Psychologen. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen: Hogrefe, 2000, S. 569

²⁸² vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn: Psychiatrie, 1998, S. 113 ;

GOLDMANN, Martin ; HERWIG, Claus ; HOOFFACKER, Gabriele: *Internet. Per Anhalter durch das globale Daten-netz*. München: Systema, 1995, S. 160 ;

KÜBLER, Hans-Dieter: Surfing, chatting, mailing ... Wieviel und was für eine Pädagogik braucht das Internet? In: *medien praktisch – Zeitschrift für Medienpädagogik* 21 (1997-10), Nr. 84, S. 56 ;

SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn: Psychiatrie, 1998, S. 124

²⁸³ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster: Lit, 2000, S. 61

²⁸⁴ vgl. POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied: Luchterhand, 2001, S. 78

Berater beherrscht werden.²⁸⁵ Große Offenheit und Neugier gegenüber dem Computer sind dabei gute Voraussetzungen für die Beratung im Internet.²⁸⁶

Ebenso wichtig wie die Qualifikation der einzelnen Mitarbeiter ist auch die Zusammensetzung des Teams. Besonders geeignet, aber leider auch besonders kostenintensiv, wäre ein multiprofessionelles Team.²⁸⁷ Auch fachfremde Professionen wie Designer, Journalisten oder Fachleute aus der IT-Branche sind dabei denkbar.²⁸⁸ Um dies finanziell lösen zu können ist auch die Überlegung vom gemischten Einsatz von Fachleuten und geschulten Laienhelfern denkbar, wobei die vorhandenen Kompetenzen im Team dabei genutzt werden könnten, sich untereinander weiterzubilden.²⁸⁹ Wichtig dabei ist, dass allen Einzelmitgliedern des Teams eine genügend große Autonomie zugestanden wird, damit sie kreativ und motiviert arbeiten können, denn dies – professionelle Rahmenbedingungen vorausgesetzt – ist neben der Ausbildung des Mitarbeiters die wichtigste Eigenschaft, damit das Beratungsangebot erfolgreich werden kann.²⁹⁰ Dabei sollten die fachlichen Zuständigkeiten eindeutig verteilt sein und eine leitende und koordinierende Fachkraft bestimmt werden. Im Sinne von Qualitätsmanagement sollten regelmäßige Team- und Projektauswertungen vorgenommen werden, in denen auch der Bedarf an kontinuierlichen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen zur Sprache kommt.²⁹¹ Die Berater sollten die Fähigkeit zur Selbstreflexion besitzen und regelmäßig von der Möglichkeit der Supervision Gebrauch machen.²⁹² Im Rahmen der Teamarbeit kann es zu Telearbeit-ähnlichen Formen kommen,

²⁸⁵ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 137

²⁸⁶ vgl. BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000, S. 62 ;

VORNEFELD, Bernhard: Berufschancen für internetkundige Psychologen. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 576

²⁸⁷ vgl. POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: Auf dem Weg ins Netz. Tipps und Tricks für die eigene Internetkonzeption. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 234

²⁸⁸ vgl. SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 125

²⁸⁹ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 533 ;

POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: A.a.O., S. 236

²⁹⁰ vgl. POSECK, Oliver: A.a.O., S. 83 ;

POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: A.a.O., S. 235f

²⁹¹ vgl. ebd., S. 236

²⁹² vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 113-115 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 561-563 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Fergler, 2000, S. 74

indem spezialisierte Fachberater aus dem ganzen Bundesgebiet (und darüber hinaus) in Anspruch genommen werden und so eine Art internationales, globales Beratungsnetz entstehen kann.²⁹³ Auch ist ein Austausch mit anderen Beratungsangeboten im Internet anzuraten, um so individuelle Erfahrungen weiterzugeben.²⁹⁴

Bei der Beratung im Internet ist es durchaus wahrscheinlich, dass der Klient häufig eine größere Internet-Kompetenz besitzt als der Berater. So ist es also möglich, dass der Klient Wissen an den Berater weitergibt.²⁹⁵ Der Klient mit seiner Lebensumwelt und die Veränderungen des Kommunikationsverhaltens sollten fortwährend bei der Entwicklung der Angebotsstruktur beachtet werden.²⁹⁶ Die Berater sollten die Sprache des Nutzers sprechen können oder sie zumindest verstehen.²⁹⁷ Zumindest zu Beginn des Kontakts ist dies wichtig, je weiter die Beratung fortschreitet, desto geringer werden Internet-spezifische Kommunikationsformen wie die Verwendung von Emoticons.²⁹⁸

Über das eigene Beratungsangebot hinaus kann es auch eine Aufgabe des Beraters sein, Klienten auf spezialisierte Angebote im Netz, z.B. Selbsthilfegruppen, hinzuweisen, bei der Auswahl behilflich zu sein und bei der Nutzung anzuleiten.²⁹⁹ Auch die Mitarbeit bei solchen im Internet sehr populären Selbsthilfeangeboten kann zu den Aufgabenbereichen gehören.³⁰⁰

²⁹³ vgl. SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 119

²⁹⁴ vgl. POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: Auf dem Weg ins Netz. Tipps und Tricks für die eigene Internetkonzeption. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 237

²⁹⁵ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 89

²⁹⁶ vgl. POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 86 ; POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: A.a.O., S. 234 ;

SACHER, Werner: Aufbau einer neuen Kommunikationskultur. In: BAYERISCHE LANDESZENTRALE FÜR NEUE MEDIEN (Hrsg.): *Medienkompetenz im Informationszeitalter*. München : R. Fischer, 1996, S. 65

²⁹⁷ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 94 ;

BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000, S. 48 ;

VORNEFELD, Bernhard: Berufschancen für internetkundige Psychologen. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 574

²⁹⁸ vgl. TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe*. (Interview) Berlin, 2001

²⁹⁹ vgl. DÖRING, Nicola: Sexuelle Hilfe im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 148 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 509 ;

POSECK , Oliver: A.a.O., S. 94

³⁰⁰ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 542 ;

POSECK , Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Inter-

Letztendlich spielt bei der Frage nach den Anforderungen die Umsetzung des Datenschutzes wieder eine große Rolle. Hier sollte schon bei der Anschaffung des PCs auf eine gute Sicherheitsausstattung geachtet werden. Der Einsatz von Verschlüsselungs- und Antivirensoftware sowie ein Passwortschutz sind bei Sozialdaten selbstverständlich. Vor Aufnahme des Beratungsangebots ist ein Sicherheitskonzept zu erstellen, das die Rechtsgrundlagen, die Zugriffsrechte und Aufgaben (Durchführen von Installationen, Beheben von Störungen) der einzelnen Mitarbeiter, deren Übermittlungsbefugnisse, die Lösungszeiträume und Sicherungsmaßnahmen der Datenbestände festschreibt. Dieses Konzept sollte regelmäßig überprüft und eventuell neuen Gegebenheiten angepasst werden. Außerdem ist es sinnvoll, alle Programm- und Datenzugriffe automatisch zu protokollieren und stichprobenartig auszuwerten. Störungen sollten ebenfalls protokolliert und dem dafür zuständigen Mitarbeiter gemeldet werden. Da auch herkömmlichen Problemen wie Einbruch, Diebstahl oder ähnlichem vorzubeugen ist, sollte der PC nur über die Festplatte zu starten sein, Diskettenlaufwerke gesperrt sein und nicht genutzte Datenträger verschlossen aufbewahrt werden. Der PC sollte während der Arbeit abgeschirmt und ansonsten ausgeschaltet sein. Und für den Fall, dass ein PC ausrangiert oder zur Reparatur gegeben wird, sollten Festplatten ausgebaut oder physikalisch gelöscht werden.³⁰¹

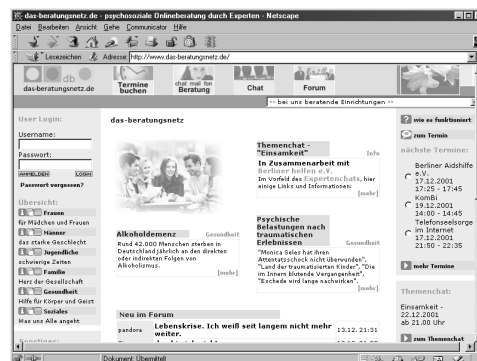
net für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@arbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 94f

³⁰¹ vgl. WEILER , Michael: *Computerunterstützung im Allgemeinen Sozialdienst (ASD). Möglichkeiten aufgabenbezogenen dezentralen Computereinsatzes in der sozialen Arbeit am Beispiel von Beratung und Diagnose*. Frankfurt/Main : Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge, 1998, S. 33f

8. Beratungsangebote im Internet

Nachdem die Beratung im Internet umfassend theoretisch behandelt worden ist, folgt nun eine Bestandsaufnahme des aktuellen Beratungsangebots im Internet. Hierzu werden exemplarisch zwei unterschiedliche Angebote vorgestellt. Abschließend wird noch kurz auf weitere Angebote hingewiesen.

8.1 Das Beratungsnetz³⁰²



Das größte deutschsprachige Beratungsangebot im Internet ist das Beratungsnetz aus Berlin. Hierbei handelt es sich mehr um eine Beratungsplattform als um ein einzelnes Beratungsangebot. Betreiber ist die Internet-Agentur *Zone 35*³⁰³, aus deren Online-Community "das-berlin"³⁰⁴ heraus 1998 das Beratungsnetz entwickelt wurde. Heute bieten rund 20 gemeinnützige und paritätische Einrichtungen ihre Beratungsdienste über die Plattform an, darunter sowohl sehr bekannte wie z.B. die TelefonSeelsorge, die AIDS-Hilfe und Pro Familia, als auch eher unbekannte Anbieter, so dass ein sehr breites Beratungsspektrum, angefangen bei allgemeiner Lebenshilfe über Drogenhilfe, Jugend-, Lesben-, Rechts- und Religion-/Sektenberatung, Krisenintervention bei Trennung oder Scheidung, arbeitslose Jugendliche, bis hin zu Studenten- und Traumabehandlung und Themen wie Gewaltprävention, Mobbing, Magersucht und Rauchen abgedeckt wird. Die Beratungseinrichtungen arbeiten dabei autark und sind für ihr Angebot selbst verantwortlich. Zone 35 sieht sich selbst als Mittler zwischen den Ratsuchenden und den Beratungseinrichtungen. Neben der technischen Unterstützung sind auch weitergehende Schulungen zu Fragen des Internets

³⁰² <http://www.das-beratungsnetz.de/>

³⁰³ <http://www.zone35.de/>

³⁰⁴ <http://www.das-berlin.de/>

und WWW als Beratungsmedium vorgesehen. Zudem verfügt das Beratungsnetz über interne Bereiche, in denen die Beratungseinrichtungen ihre Arbeit z.B. zu Supervisionszwecken dokumentieren oder sich untereinander austauschen können. Dies alles wird von Zone 35 (bis heute noch) kostenfrei angeboten.³⁰⁵

Für den Ratsuchenden bietet sich eine an der Informationsfülle gemessen übersichtliche Homepage. Er hat die Möglichkeit, sich seine Beratung aus verschiedenen Rubriken (Frauen, Männer, Jugendliche, Familie, Gesundheit oder Soziales), über die Beratungsform (Chat, E-Mail oder auch Telefon) oder direkt über die seinem Problem entsprechende Beratungseinrichtung auszuwählen. Die Präsentationsform ist dabei stark vernetzt, viele verschiedene Wege führen zum Ziel. Diese starke Nutzung des Hypertext-Konzepts mag für unerfahrenere Internetnutzer verwirrend wirken, allerdings ist es so auch leichter, intuitiv auf der Seite zu navigieren und eine größere Anzahl von Nutzern wird erreicht.

Bei dem Chat-Angebot mit einer Beratungseinrichtung im Beratungsnetz handelt es sich meist um einen privaten Zweier-Chat. Um diesen in Anspruch zu nehmen, vereinbart der Ratsuchende im Vorfeld einen konkreten Termin. Hierzu muss er sich zuerst einen Usernamen beim Beratungsnetz reservieren, der Anmeldevorgang stellt allerdings keine nennenswerte Hürde dar. Er ist sehr einfach gestaltet und neben dem Usernamen, einem Passwort und einer funktionierenden E-Mail-Adresse werden keine Daten vom Ratsuchenden verlangt. Das Beratungsnetz weist auch an mehreren Stellen ausdrücklich auf die Möglichkeit hin, pseudonyme E-Mail-Adressen zu verwenden und bietet dem Benutzer gleichzeitig Links zu verschiedenen Anbietern dieses Services. Ausgestattet mit einer Nutzerkennung kann der Ratsuchende nun online mittels einer normierten Oberfläche einen freien Termin einer Beratungseinrichtungen für sich reservieren. Er bekommt anschließend ein Passwort an seine vorher angegebene E-Mail-Adresse zugeschickt, mit der er sich dann zum vereinbarten Termin in den privaten Chat einloggen kann. Diese privaten Chats sind je nach Beratungseinrichtung auf eine Dauer von 20 bis 45 Minuten angelegt und meist kurzfristig zu vereinbaren, die tatsächliche durchschnittliche Beratung per Chat dauert

³⁰⁵ vgl. ECKERT, Edgar van ; WIMMER, Andreas: *Zone 35 und das Beratungsnetz*. (Interview) Berlin, 2001 ;
ZONE 35: *Psycho-soziale Beratung im World Wide Web*. (2000) URL: <http://www.das-beratungsnetz.de/project.php> [Stand: 14. Dezember 2001] ;
ZONE 35: *Das-beratungsnetz.de. Psycho-soziale Beratung im World-Wide-Web*. (Unveröffentlichte Präsentation) Berlin, 2001

knapp 40 Minuten.³⁰⁶ Bei der Beratung per E-Mail ist dieser Anmeldevorgang nicht erforderlich, allerdings ist auch hier die Angabe einer E-Mail-Adresse erforderlich, was allerdings durch das Medium E-Mail an sich Voraussetzung ist, um eine Antwort erhalten zu können. Zusätzlich wird bei der Beratung per E-Mail aus statistischen Gründen um die freiwillige Nennung von Name, Alter, Geschlecht und Bundesland gebeten. Die Telefonberatung beschränkt sich auf die Nennung der Telefonnummer samt Sprechzeiten. Da es in Notfällen dazu kommen kann, dass eine Beratung mittels E-Mail oder Chat mit vorheriger Terminvergabe nicht schnell genug realisierbar ist, wird bereits auf der Startseite des Beratungsnetzes ein Notruf-Link angeboten, hinter dem sich die kostenfreien Telefonnummern der ganztags besetzten TelefonSeelsorge finden lassen, so dass auf diesem Weg von einer umfassenden Versorgung des Ratsuchenden gesprochen werden kann. Damit sich dieser schon vor der Kontaktaufnahme informieren kann, wer ihn wie berät, hat jede Beratungseinrichtung die Möglichkeit, sich auf einer eigenen Seite mit ihren Zielen und einer Tätigkeitsbeschreibung darzustellen. Hier haben auch die einzelnen Berater die Möglichkeit, sich in Wort und Bild vorzustellen. Dadurch wird bereits im Vorfeld das Fundament für eine gute Beziehungsarbeit errichtet.

Neben der persönlichen Beratung bietet das Beratungsnetz dem Ratsuchenden auch noch die Möglichkeit, sein Problem oder seine Fragen in ein Forum zu posten. Diese Foren sind ebenfalls in die bereits bekannten Rubriken unterteilt. Sie sind keiner Beratungseinrichtung zugeordnet und jeder Nutzer kann diese Nachrichten lesen und gegebenenfalls darauf antworten. Die Moderation wird größtenteils durch Mitarbeiter von Zone 35 gewährleistet, die Einträge werden gesichtet und unter bestimmten Voraussetzungen gelöscht. Z.T. moderieren auch ausgewählte Nutzer bestimmte Foren, es wird diskutiert, ob diese Moderation durch Nutzer ausgeweitet werden kann – die Bereitschaft seitens der Nutzer ist durchaus vorhanden, was auch eine gewisse Identifikation mit dem Angebot erkennen lässt. Ein weiteres offenes Angebot ist der Wartezimmer-Chat. Hierbei handelt es sich nicht wie bei den Beratungs-Chats um einen Zweier-Chat, sondern er ist für alle Teilnehmer zugänglich, wodurch auch die Gefahr entsteht,

³⁰⁶ vgl. BERATUNG & LEBENSHILFE: *Jahresbericht 2000*. (2001), S. 6, URL: <http://www.beratung-lebenshilfe.de/downloads/bericht2000.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001];

TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. (Unveröffentlicht), S. 18

dass problematisierte Ratsuchende gegenseitig ihre Lage verschlimmern.³⁰⁷ In der Kernzeit zwischen ca. 11.00 und 18.00 Uhr fungiert Zone 35 als Operator, in der restlichen Zeit ist er i.d.R. ohne Betreuung. Auch können die Berater der unterschiedlichen Einrichtungen in Leerlaufzeiten zwischen den terminierten Beratungen im Wartezimmer-Chat vorbeischaun, dort (unerkannt) mitlesen und sich bei Bedarf einschalten. Die Berater-eigene Chat-Oberfläche ist hierfür besonders eingerichtet, indem der Berater den Ratsuchenden in einen separaten Beratungsraum einladen kann. Da das Angebot der terminierten Chats oft schnell vergriffen und stets ausgebucht ist, werden Berater in den Wartezimmer-Chats häufig von den Ratsuchenden angesprochen.³⁰⁸ Ziel ist es deshalb auch, dass das Wartezimmer ständig von einem Berater betreut wird.³⁰⁹

Als besonderes Angebot wird etwa alle zwei Wochen ein Themenchat organisiert. Hierzu werden Fachleute zu einem bestimmten Thema eingeladen, die dann über ca. 90 Minuten die Fragen der Ratsuchenden beantworten bzw. diskutieren. Die Themenchats werden moderiert, d.h. in diesem Fall, nicht alle Anfragen erreichen die Experten, damit auch tatsächlich eine Diskussion aufkommen kann und alle dem Thema folgen können. Bisher wurden Themenchats zu den Themen Sekten in der Gesellschaft, Internetsucht, Suizid, harte Drogen, sexueller Missbrauch an Kindern und Essstörungen abgehalten, deren Protokolle im Beratungsnetz zum Nachlesen archiviert sind. Abgerundet wird das Angebot durch redaktionelle Artikel samt ausführlichen Archiven und Linklisten, die ebenfalls in die o.a. Rubriken aufgeteilt sind.

Die Verantwortung bzgl. der Qualifikation der Berater liegt auf der Seite der Beratungseinrichtungen. Positiv hervorzuheben ist die Möglichkeit, dass sich alle Berater mit Foto und Text vorstellen können, was auch stark in Anspruch genommen wird. Auch der Verlauf der Beratung liegt in der Verantwortung der Einrichtungen, eine prinzipielle Limitierung der Dauer der Begleitung oder der Anzahl der Kontakte ist bis auf die terminierten Chatzeiten nicht zu erkennen. Nicht zuletzt auf Grund der professionellen Administration durch Zone 35 genügt das Sicherheitskonzept des Beratungsnetzes den Anforderungen. Auf den Datenschutz wird ausdrücklich hingewiesen, personenbezogene Daten werden

³⁰⁷ vgl. WELL, Frank van: *Beratung im Netz. Inhalte, Formen, Klientel, Nutzerverhalten*. (Vortrag) Vlotho, 2001

³⁰⁸ vgl. BERATUNG & LEBENSHILFE: *Jahresbericht 2000*. (2001), S. 6-8, URL: <http://www.beratung-lebenshilfe.de/downloads/bericht2000.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001]

³⁰⁹ vgl. TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe*. (Interview) Berlin, 2001

laut Eigenaussage nicht gespeichert. Ein FAQ empfiehlt darüber hinaus noch die Verwendung pseudonymer E-Mail-Adressen. Der Chat wird über Flash-Technologie realisiert, wodurch einerseits die Inhalte verschlüsselt übertragen werden können, auf der anderen Seite jedoch vom Nutzer ein installiertes PlugIn vorausgesetzt wird. E-Mails können auch ohne installierten Client über Eingabemasken auf der Homepage versendet werden, wodurch weniger Spuren auf dem Rechner hinterlassen werden. Für den Fall, dass der Nutzer befürchtet sein Passwort sei in falsche Hände gelangt, kann er es nachträglich noch ändern. Zone 35 finanziert das Angebot (momentan noch) selbst, die Software ist in großen Teilen ein Nebenprodukt ihrer Community. Die Kosten für die Berater werden von den Einrichtungen und deren Trägern getragen.

Das Angebot von *Beratung und Lebenshilfe e.V.*³¹⁰, eine Einrichtung, die von Anfang an beim Beratungsnetz mitarbeitet und heute das größte Beratungskontingent bestreitet, wird von der *Stiftung Deutsche Jugendmarke e.V.*, vom *Ministerium für Bildung, Jugend und Sport Brandenburg* und aus eigenen Mitteln des Trägers finanziert. Hierdurch ist das Angebot als Pilotphase im Rahmen eines zeitlich befristeten Landesmodellprojekts bis Juni 2002 gesichert.³¹¹ Danach hofft man auf die Genehmigung eines Bundesmodellprojektes mit Mitteln des *Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend* und verschiedener Stiftungen. Um in das Beraterteam aufgenommen zu werden, müssen strenge Prüfkriterien erfüllt werden, die lediglich ca. 10% der Bewerber erfüllen. Momentan beraten ausschließlich Mitarbeiter mit Erfahrungen aus konkreter Beratungstätigkeit. Wünschenswert sind auch mehrfachqualifizierte Mitarbeiter mit einer Methodenvielfalt aus gesprächsorientierter, tiefenpsychologisch-analytischer Therapie, Neurolinguistischem Programmieren und Gestalttherapie, zumal ca. 80% der Ratsuchenden Probleme aus dem psychologischen oder psychotherapeutischen Bereich haben. Die laufende Qualität der Beratung wird durch anonymisierte Fallbesprechungen in wöchentlichen Teamsitzungen und regelmäßiger Supervision sichergestellt. Da die Beratung zumeist über die privaten Rechner der Mitarbeiter erfolgt, müssen diese eine schriftliche Erklärung abgeben, in der sie sich u.a. verpflichten, nur in

³¹⁰ <http://www.beratung-lebenshilfe.de/>

³¹¹ vgl. BERATUNG & LEBENSILFE: *Jahresbericht 2000*. (2001), S. 15, URL: <http://www.beratung-lebenshilfe.de/downloads/bericht2000.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001];

TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe*. (Interview) Berlin, 2001

Abwesenheit Dritter zu arbeiten und keine Daten, die anderen zugänglich sind, auf dem Rechner zu speichern. Über die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen wacht der Landesdatenschutzbeauftragte des Landes Brandenburg. Die Beratung selbst wird sehr gut angenommen und positiv beurteilt – alle angebotenen Chat-Termine sind regelmäßig belegt, die Zuverlässigkeit bei der Wahrnehmung der Termine liegt mit ca. 85–90% höher als bei herkömmlicher Beratung, Scherzanfragen machen keine 5% der Anfragen aus und weit über 50% der Beratungen konnten im Internet erfolgreich abgeschlossen werden, was von den Ratsuchenden ebenso wie Vermittlungen oftmals durch Rückmeldungen und Dankeschreiben honoriert wurde.³¹²

Ähnlich sieht es auch bei der *TelefonSeelsorge*³¹³ aus, hier konnten im Internet im Gegensatz zu den Erfahrungen am Telefon keine missbräuchlichen oder scherzhaften Anfragen beobachtet werden.³¹⁴ Die E-Mails haben hier eine durchschnittliche Länge von zwei bis sechs DIN A4 Seiten, selten bis zu 20. Eine Erstantwort erfolgt i.d.R. innerhalb eines Tages, weitere Antworten folgen dann mit einer Reaktionszeit von bis zu einer Woche.³¹⁵ Für einen Zweier-Chat werden anderthalb bis zwei Stunden als Minimum angesehen.³¹⁶ Die knapp 100 Mitarbeiter stammen aus momentan 16 verschiedenen TS-Stellen aus ganz Deutschlands.³¹⁷ Vor der Beratung müssen sie bereits mindestens ein Jahr in den telefonischen Beratungsstellen ausgebildet worden sein und außerdem ein PC- und Kommunikationstraining mit Chat-erfahrenen Ausbildern durchlaufen. Parallel zur Beratung erhalten sie eine regelmäßige, kollegiale Supervision.³¹⁸ Fragen nach der Qualifikation oder selbst der Identität des Beraters seitens der

³¹² vgl. BERATUNG & LEBENSHILFE: *Jahresbericht 2000*. (2001), S. 8, 10, 15, URL: <http://www.beratung-lebenshilfe.de/downloads/bericht2000.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe*. (Interview) Berlin, 2001

³¹³ <http://www.telefonseelsorge.de/>

³¹⁴ vgl. TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. (Unveröffentlicht), S. 22

³¹⁵ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 104 ;

CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 553 ;

WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 10

³¹⁶ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. A.a.O., S. 105f

³¹⁷ vgl. TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. A.a.O., S. 3 ;

TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: *Kurzbeschreibung mit aktuellen Zahlen*. (2001) URL: <http://www.telefonseelsorge-mz-wi.de/telefonseelsorge-im-internet/index.html> [Stand: 14. Dezember 2001]

³¹⁸ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. A.a.O., S. 106 ;

TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. A.a.O., S. 20f

Ratsuchenden sind eher selten.³¹⁹ Das Internetangebot der TS ist von vielen Krankenkassen, DRK-Orts- und Berufsverbänden verlinkt, und auch Internetseelsorger in Bistümern und Landeskirchen setzen oftmals einen befristeten Link bei Krankheit, Überlastung oder Urlaub.³²⁰ Über Links finden auch die meisten Ratsuchenden zum Angebot der TS (43,0%), gefolgt von Suchmaschinen (37,2%) und Hinweisen von Freunden und Bekannten (10,9%). Die restlichen Nutzer (8,9%) werden über Presse, Radio, Fernsehen oder Sonstiges auf das Angebot aufmerksam.³²¹ Der jährliche finanzielle Aufwand für den Träger einer beteiligten TS-Stelle beträgt ca. 12.500 • je Mitarbeiter, worin Freistellung von hauptamtlichen Mitarbeitern, Kosten für Supervision, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen sowie Sachkosten enthalten sind. Weiterhin entstehen Kosten in Höhe von ca. 90.000 • pro Jahr für eine bundesweit arbeitende Fach- und Koordinierungsstelle, die eingehende Anfragen weiterleitet, für einen reibungslosen Ablauf, valide Auswertung und organisatorische Dinge wie Öffentlichkeitsarbeit, Koordination und den Datenschutz verantwortlich ist. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass diese Kosten nur auf Grund des hohen Anteils ehrenamtlicher Mitarbeiter so günstig ausfallen können.³²²

Alles in allem handelt es sich bei dem Beratungsnetz um ein gelungenes Beratungsangebot im Internet, was sicherlich dadurch zu begründen ist, dass die unterschiedlichen Arbeiten (Entwicklung, Administration, Beratung) von den jeweiligen Fachleuten erledigt werden. Auch die Nähe zum Ratsuchenden ist positiv hervorzuheben – die Nutzer werden nach ihrer Meinung befragt, können Vorschläge machen oder arbeiten z.T. sogar selbst mit, indem sie ein Forum moderieren. So stellt sich das Beratungsnetz heute als Mischung aus konzeptionierter und gewachsener Struktur dar. Dieser positiven Bewertung schließt sich auch die Online-Redaktion von Yahoo! Deutschland an, die das Beratungsnetz als "Web-Site der Woche" ausgezeichnet hat.³²³

³¹⁹ vgl. WELL, Frank van: *Beratung im Netz. Inhalte, Formen, Klientel, Nutzerverhalten*. (Vortrag) Vlotho, 2001

³²⁰ vgl. TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. (Unveröffentlicht), S. 21, 23

³²¹ vgl. WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet*. Bergisch Gladbach : E. Ferger, 2000, S. 9

³²² vgl. TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. A.a.O., S. 23f

³²³ YAHOO! DEUTSCHLAND: *Web-Sites der Woche*. (2001) URL: <http://de.docs.yahoo.com/hsy/hsy245.html> [Stand: 14. Dezember 2001]

8.2 Kummernetz³²⁴



Ein weiteres großes Angebot ist das Kummernetz aus Ebenhausen in Nordbayern. Das Kummernetz sieht sich als Schnittstelle zwischen Ratsuchenden in verschiedenartigen Lebenskrisen und sozial engagierten Menschen. Entstanden ist es 1996 auf Eigeninitiative eines ortsansässigen Diakons, Diplom-Theologen, Seelsorger und Pastoralreferenten, der heute als Vorstandsvorsitzender des vor gut einem Jahr gegründeten gemeinnützigen Trägervereins Kummernetz e.V. fungiert. Es bietet erste Hilfe in seelischen Notlagen für den gesamten deutschsprachigen Raum an, so ist es auch über Domains in Deutschland, Österreich und der Schweiz erreichbar.³²⁵ Aus den gleichen Ländern stammen auch die momentan 21 festen Berater des Kummernetzes.³²⁶

Das Angebot ist unterteilt in drei Altersgruppen: *Kinder* bis ca. 12 Jahre, *Jugendliche* zwischen ca. 12 und 18 Jahren und *Erwachsene*. Diese drei Bereiche haben jeweils eine eigene Startseite, sind allerdings miteinander verlinkt, so dass das Wechseln mit nur einem Mausklick ohne Probleme möglich ist. (Die Navigation ist insgesamt sehr übersichtlich gehalten, auf Grund der Programmierung in JavaScript sind allerdings nicht alle Navigationselemente für alle Browser erreichbar.) In jedem dieser drei Angebote kann der Ratsuchende zwischen *begleitender Hilfe* per E-Mail und (privatem) Chat, *gegenseitiger Hilfe* oder auch *vernetzter Hilfe* über Foren und (offenem) Chat oder Informationen und Links zur *Selbsthilfe* wählen.³²⁷ Der Selbsthilfeaspekt steht dabei auch bei den beiden Hilfsangeboten im Vordergrund.³²⁸ Dies wird auch durch die Begleitung anhand

³²⁴ <http://www.kummernetz.de/>

³²⁵ vgl. ARNOLD, Dagmar: *Konzepte, Grenzen und Perspektiven virtueller Beratung*. (Unveröffentlichte Diplomarbeit) Esslingen, 2001, S. 61f ;

KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe*. (2001), S. 3, 5, URL: <http://www.kummernetz.de/kummernetz.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001]

³²⁶ vgl. HOLSCHUH, Uwe: *Beratung und vernetzte Hilfe*. (Workshop) Vlotho, 2001

³²⁷ vgl. KUMMERNETZ: A.a.O.

³²⁸ vgl. TRAPMANN, Doris ; STIELER, Wolfgang: *Internet-Kummerkasten stark gefragt*. (2001) URL: <http://www.heise.de/newsticker/data/wst-04.05.01-000/> [Stand: 14. Dezember 2001]

der Prinzipien der klientenzentrierten und nondirektiven Gesprächstherapie nach Carl R. ROGERS deutlich.³²⁹ Im Zweifelsfall wird eine Therapie oder der Besuch einer Beratungsstelle empfohlen, bereits 18,2% aller Beratenen haben diese Empfehlung auch befolgt, 12,7% haben es sich vorgenommen und weitere 13,6% hatten bereits im Vorfeld eine Beratungsstelle aufgesucht.³³⁰ Ist ein Ratsuchender zur Zeit der Anfrage in Therapie, so sind die Berater angehalten, die Beratung für diese Zeit auszusetzen.³³¹ Zudem sieht sich das Kummernetz nicht als Dauerbegleitung, der durchschnittliche Beratungskontakt erstreckt sich über gut vier E-Mails. Der Themenschwerpunkt der Beratung liegt bei Liebeskummer, Verzweiflung, Depressionen, Einsamkeit und Partnerschaftsproblemen, wobei Kinder und Jugendliche auch altersspezifische Themen wie Unsicherheit, Angst und Streit mit Familienangehörigen ansprechen.³³² Die Berater teilen sich in zwei Gruppen auf: ein Team *Lebensbegleitung*, in dem engagierte, qualifizierte Laien beraten, und ein Team *Seelsorge*, das aus pastoralpsychologisch ausgebildeten Seelsorgern besteht. Jeder Mitarbeiter dieser beiden Teams bearbeitet auf ehrenamtlicher Basis durchschnittlich ca. eine E-Mail am Tag – bei momentan 21 Mitarbeitern wird ein ungefähres Gesamtvolumen von ca. 7.000 E-Mails im Jahr erreicht.³³³ (Im Vergleich dazu bearbeitete die TelefonSeelsorge im Jahr 2000 ca. 5.100 E-Mails.³³⁴) Beim Erstkontakt wird um die Nennung des Alters, Geschlechts, der E-Mail-Adresse, des Landes, der ersten zwei Ziffern der Postleitzahl und eines Nicknames gebeten. Außerdem wird nach der Erlaubnis gefragt, dem Ratsuchenden zwei Monate später einen Fragebogen zuzusenden, um die Qualität der Beratung zu erfragen, und seine Daten anonym zur wissenschaftlichen Auswertung weiterzugeben. Schließlich muss er noch den Beratungsbedingungen zustimmen, die allerdings mehr eine Erklärung der Beratung als eine Hürde für den Ratsuchenden darstellen. Die Erstanfragen des Jahres 2000 waren hauptsächlich in der Rubrik Erwachsene zu verzeichnen (61,2%), des Weiteren 37,0% bei den Jugendlichen und lediglich 1,8% bei den Kindern. Der überwiegende Teil der Anfragen kam von Frauen (69,6%

³²⁹ vgl. ARNOLD, Dagmar: *Konzepte, Grenzen und Perspektiven virtueller Beratung*. (Unveröffentlichte Diplomarbeit) Esslingen, 2001, S. 64

³³⁰ vgl. KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe*. (2001), S. 4f, URL: <http://www.kummernetz.de/kummernetz.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001]

³³¹ vgl. HOLSCHUH, Uwe: *Beratung und vernetzte Hilfe*. (Workshop) Vlotho, 2001

³³² vgl. ARNOLD, Dagmar: A.a.O., S. 63

³³³ vgl. KUMMERNETZ: A.a.O.

³³⁴ vgl. TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. (Unveröffentlicht), S. 11

gegenüber 30,4% Männer) und das Durchschnittsalter ist mit gut 23 Jahren verhältnismäßig jung.³³⁵

Der Bereich der gegenseitigen Hilfe, in dem nicht qualifizierte Berater, sondern "einfache" Menschen einander helfen, erstreckt sich auf Foren und offene Chats.³³⁶ Beide sind im Kummernetz ebenfalls auf die o.a. Altersgruppen aufgeteilt, eine weitere Unterteilung nach Themen ist in Entwicklung.³³⁷ Die Foren werden von Moderatoren auf die Einhaltung gewisser Regeln hin beobachtet. Um an den Foren mit einer eigenen Nachricht oder Antwort teilzunehmen, wird lediglich eine funktionierende E-Mail-Adresse benötigt.³³⁸ Alle Antworten im Forum werden dem Verfasser der ursprünglichen Nachricht automatisch per E-Mail zugeschickt. Auch ist es möglich, seine Antwort direkt an ihn zu schicken und sie nicht im Forum zu veröffentlichen.³³⁹ Bei den Chats ist selbst eine E-Mail-Adresse nicht nötig, hier kann man ganz ohne Kennung als Gast mitchatten. Es gibt allerdings auch fest eingetragene Chat-Nicks, diese beliefen sich am 04. Mai 2001 auf 1857.³⁴⁰ Die Chats sind i.d.R. abends betreut.³⁴¹ Dass das Prinzip der gegenseitigen Hilfe funktioniert, zeigt die Tatsache, dass mehr als 43% der in den Foren Rat Suchenden auch Nachrichten anderer beantwortet haben, und fast zwei Drittel der Antwortenden haben nur zu diesem Zweck das Forum aufgesucht.³⁴² Auf eine Nachricht kann man mit fünf oder mehr Antworten rechnen. Anekdotisch wurde auch schon berichtet, dass auf diesem Wege Freundschaften geschlossen wurden oder Talk-Shows Gäste gesucht haben.³⁴³

Eine Besonderheit des Kummernetzes sind die Kummer-Zeichnungen. Durch dieses gestalttherapeutische Element haben Ratsuchende die Möglichkeit, online eine Zeichnung zu erstellen und diese dann in eine der Kummer-Galerien einzustellen. Diese Möglichkeit wird über Java realisiert, so dass ein Standard-Browser genügt, um hieran teilzunehmen. Auf diese Weise

³³⁵ vgl. KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe*. (2001), S. 19, URL: <http://www.kummernetz.de/kummernetz.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001]

³³⁶ vgl. ebd.

³³⁷ vgl. HOLSCHUH, Uwe: *Beratung und vernetzte Hilfe*. (Workshop) Vlotho, 2001

³³⁸ vgl. KUMMERNETZ: A.a.O.

³³⁹ vgl. HOLSCHUH, Uwe: A.a.O.

³⁴⁰ vgl. KUMMERNETZ: A.a.O.

³⁴¹ vgl. HOLSCHUH, Uwe: A.a.O.

³⁴² vgl. KUMMERNETZ: A.a.O.

³⁴³ vgl. HOLSCHUH, Uwe: A.a.O.

können auch Gefühle geäußert werden, die der Ratsuchende nicht mit Worten ausdrücken kann. Später kann dann bei Bedarf auch mit einem Berater über dieses Bild gesprochen werden.³⁴⁴ Schließlich bietet das Kummernetz noch eine Fülle an Selbsthilfeangeboten in Form von übersichtlichen Infopages über Therapieformen und Therapiemöglichkeiten und eine nach Themen sortierte Link-Liste mit redaktionell geprüften und bewerteten Kummer-Links und einer speziellen Suchmaschine.³⁴⁵

Das Kummernetz möchte normalen Menschen eine Plattform bieten sich sozial zu engagieren. Bei der gegenseitigen Hilfe ist dieses Prinzip bis auf die Foren-Administration auch für jedermann möglich. Um in ein Team der begleitenden Hilfe aufgenommen zu werden, muss man sich jedoch bewerben. Eine spezielle berufliche Qualifikation ist keine Voraussetzung, dafür allerdings die Bereitschaft zur vierteljährlichen Supervision in einer Regionalgruppe, die Mitgliedschaft im Verein und eine empathische Grundhaltung. Hierdurch werden dem ehrenamtlichen Mitarbeiter neben der Bereitschaft zur Beratung noch zusätzliche Kosten in Form von Fahrten zur Supervision und einem Mitgliedsbeitrag abverlangt. Weiterhin verpflichtet sich der Bewerber, bestimmte Fachliteratur zu lesen, Erstanfragen innerhalb einer Woche zu beantworten, vereinsübliche Pflichten zu übernehmen und die Schweigepflicht und Regeln zum Datenschutz einzuhalten. Zudem muss er mindestens 18 Jahre alt sein. Seine Eignung als Berater muss er dann noch durch das Beantworten eines Fallbeispiels beweisen, anschließend wird zuerst im Team über die Bewerbung abgestimmt, dann wird sie bewertet und zur abschließenden Entscheidung noch dem Vorstand vorgelegt. Erst nach dieser Prozedur kann er sich einen erfahrenen Mitarbeiter aus dem bestehenden Team als Paten für das nächste halbe Jahr auswählen und mit der Beratungstätigkeit beginnen.³⁴⁶ Hierzu wählt er sich von zu Hause ins Internet ein.³⁴⁷ Als technische Unterstützung bekommt er eine CD mit

³⁴⁴ vgl. KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe*. (2001), S. 11, URL: <http://www.kummernetz.de/kummernetz.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001]

³⁴⁵ vgl. ebd.

³⁴⁶ vgl. ARNOLD, Dagmar: *Konzepte, Grenzen und Perspektiven virtueller Beratung*. (Unveröffentlichte Diplomarbeit) Esslingen, 2001, S. 61, 64f ;

HOLSCHUH, Uwe: *Beratung und vernetzte Hilfe*. (Workshop) Vlotho, 2001 ;

KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe*. A.a.O., S. 11 ;

KUMMERNETZ: *Bewerbung zur ehrenamtlichen Mitarbeit im Team Lebensbegleitung im Kummernetz*. (o.J.) URL: <http://www.kummernetz.de/kn/kontakt/lb-bewerbung.htm> [Stand: 14. Dezember 2001]

³⁴⁷ vgl. TRAPMANN, Doris ; STIELER, Wolfgang: *Internet-Kummerkasten stark gefragt*. (2001) URL: <http://www.heise.de/newsticker/data/wst-04.05.01-000/> [Stand: 14. Dezember 2001]

Sicherheits-Software (Firewall u.a.) vom Verein.³⁴⁸ Außerdem hat er die Möglichkeit, teaminterne Funktionen des Kummernetzes wie Kalender, interne Foren und regelmäßige Teamchats online zu nutzen.³⁴⁹ Seine Kapazitäten bzgl. Chats und Erstanfrage-E-Mails kann er selbst festlegen.³⁵⁰ Auf der Homepage des Kummernetz stellen sich alle Berater mit Foto, kurzem Text und Beratungsschwerpunkten den Ratsuchenden vor.³⁵¹ Fast alle Berater bieten zudem Verschlüsselung per PGP an, was allerdings kaum in Anspruch genommen wird. Vier Wochen nach dem Abschluss einer Beratung wird der betreffende E-Mail-Verkehr aus Datenschutzgründen gelöscht.³⁵² Die Webseiten des Kummernetzes werden mittlerweile auf einem eigenen Server gehostet, so dass das Angebot stabil und ohne Ausfallzeiten betrieben werden kann.³⁵³

Seit gut einem Jahr ist das Kummernetz ein gemeinnütziger Verein, so dass öffentliche Zuschüsse und steuerlich absetzbare Mitgliedsbeiträge und Spenden erhalten werden können. Bislang wurden alle anfallenden Kosten von den ehrenamtlichen Mitarbeitern selbst getragen. Ein jährlicher Finanzierungsbedarf ergibt bei knapper Kalkulation ca. 60.900 €, resultierend aus 27.000 € technische Kosten (Programmierung, Chat-Miete, Serverkosten und Domains), 16.550 € für Fortbildung und Supervision der Mitarbeiter, 9.000 € für Onlinekosten, 4.000 € für Gremienarbeit und 4.350 € für sonstige Ausgaben (Werbungskosten, Vereinskosten und Kooperationen). Weitere einmalige Kosten im laufenden Jahr schlagen mit 5.000 € zu Buche. Kosten für einen eventuellen Angebotsausbau sind in dieser Rechnung noch nicht berücksichtigt. Aus Vereinsmitteln können derzeit lediglich 7.300 € erwirtschaftet werden.³⁵⁴ Dies erklärt die vielen Spendenaufrufe auf den Seiten des Kummernetzes.

Alles in allem ist das Angebot des Kummernetzes sehr positiv zu beurteilen. Als Beratungsangebot von Laien ist es eine ideale Ergänzung zum Beratungsnetz und hat seinen festen Platz in der Beratungslandschaft des Internets. Das Engagement, von der Entstehungsgeschichte über die Mitglieder und

³⁴⁸ vgl. HOLSCHUH, Uwe: *Beratung und vernetzte Hilfe*. (Workshop) Vlotho, 2001

³⁴⁹ vgl. ARNOLD, Dagmar: *Konzepte, Grenzen und Perspektiven virtueller Beratung*. (Unveröffentlichte Diplomarbeit) Esslingen, 2001, S. 64 ;

KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe*. (2001), S. 11, URL: <http://www.kummernetz.de/kummernetz.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001]

³⁵⁰ vgl. HOLSCHUH, Uwe: A.a.O.

³⁵¹ vgl. KUMMERNETZ: A.a.O., S. 11

³⁵² vgl. HOLSCHUH, Uwe: A.a.O.

³⁵³ vgl. KUMMERNETZ: A.a.O., S. 27

³⁵⁴ vgl. ebd., S. 3, 5, 27, 33f

ehrenamtlichen Mitarbeiter bis hin zur gegenseitigen Hilfe von anderen Nutzern des Kummernetzes, ist kaum zu überbieten. Die Qualität der Beratung wird durch eine umfangreiche Bewerbungsprozedur sichergestellt, zudem haben viele Berater auch eine einschlägige Berufsausbildung vorzuweisen oder befinden sich in selbiger. Das Kummernetz mit seiner großen Themenvielfalt ist mittlerweile zur beliebtesten elektronischen Lebenshilfe im deutschsprachigen Raum angewachsen, die monatlich mehr als 45.000–60.000 Besucher nachweisen kann.³⁵⁵ Um dieser Nachfrage gerecht zu werden, müsste sich die Anzahl der Berater mindestens verzehnfachen.³⁵⁶ Obwohl das Kummernetz häufig in Presse und Radio vertreten ist, gelangt die Mehrzahl der Ratsuchenden (82,6%) über interneteigene Medien wie Suchmaschinen, Kataloge und Links zum Beratungsangebot.³⁵⁷ Viele Nutzer identifizieren sich mittlerweile mit dem Angebot, sehen es als Community und sind bereit, für "ihr" Kummernetz Spenden zu erbringen.³⁵⁸ Eine Lektüre des Kummernetz-Gästebuchs³⁵⁹ zeigt, wie dankbar viele Ratsuchende für das Angebot und die erfahrene Hilfestellung sind – und sollte darüber hinaus auch ausreichen, allgemeine Zweifel gegenüber der Beratung im Internet auszuräumen.

8.3 Weitere Angebote

Neben dem Beratungsnetz und dem Kummernetz gibt es noch ca. 20 kostenlose psychosoziale Beratungsangebote und etwa die gleiche Zahl "unseriöse" Angebote im deutschsprachigen Internet.³⁶⁰ Positive Erwähnung sollten dabei der *Internet-Notruf*³⁶¹, ein auf E-Mail-Beratung beschränktes

³⁵⁵ vgl. HOLSCHUH, Uwe: *Online-Beratung im Internet*. (E-Mail an diskurs@forum.sozialarbeit.de vom 30. November 2001) ;

KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe*. (2001), S. 4, URL: <http://www.kummernetz.de/kummernetz.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

TRAPMANN, Doris ; STIELER, Wolfgang: *Internet-Kummerkasten stark gefragt*. (2001) URL: <http://www.heise.de/newsticker/data/wst-04.05.01-000/> [Stand: 14. Dezember 2001]

³⁵⁶ vgl. HOLSCHUH, Uwe: *Beratung und vernetzte Hilfe*. (Workshop) Vlotho, 2001

³⁵⁷ vgl. ARNOLD, Dagmar: *Konzepte, Grenzen und Perspektiven virtueller Beratung*. (Unveröffentlichte Diplomarbeit) Esslingen, 2001, S. 74

³⁵⁸ vgl. HOLSCHUH, Uwe: *Beratung und vernetzte Hilfe*. A.a.O. ;

KUMMERNETZ: *Spenderliste*. (2001) URL: <http://www.kummernetz.de/kn/faq/Spenderliste.htm> [Stand: 14. Dezember 2001]

³⁵⁹ <http://www.kummernetz.de/vizbook/e/vizbook.htm>

³⁶⁰ vgl. WILDE, Michael: *Psychologen vergeben Siegel für Online-Beratung*. (2001) URL: <http://www.heise.de/newsticker/data/mw-19.09.01-004/> [Stand: 14. Dezember 2001]

³⁶¹ <http://www.internet-notruf.de/>

Angebot mit vielen spezialisierten Fachgebieten, *Kids-Hotline*³⁶², ein spezielles E-Mail-Beratungs- und Foren-Angebot für Kinder und Jugendliche, *Drogenberatung Online*³⁶³, das ausschließlich durch Spenden und Bußgelder finanzierte erste deutsche Online-Drogenberatungsangebot des Suchthilfeverbands Jugendberatung und Jugendhilfe e.V. in Frankfurt mit E-Mail-, Chat-Beratung und Expertenforum, und *Sextra*³⁶⁴, ein Angebot für Jugendliche von Pro Familia, die ihre E-Mail-Beratung durch FAQs nach Vorbild des Dr. Sommer Teams erweitert hat und so auch Antworten auf Fragen liefert, die sich manche Ratsuchende vielleicht stellen, aber nicht zu fragen wagen.³⁶⁵ Diese und eine Auswahl weiterer Beratungsangebote findet man aufgelistet nach Kategorien, fachkundig bewertet und z.T. ausführlich getestet im *Beratungsguide*³⁶⁶.

Neben diesen Beratungsangeboten per E-Mail und Chat nutzen auch Selbsthilfegruppen das für sie ideale Internet in immer größerem Ausmaß, denn auch hier gilt, dass auf Grund der Anonymität die Hemmschwelle, eine solche Gruppe aufzusuchen, im Internet niedriger ist als im wirklichen Leben und die Gruppe wohnortunabhängig aufgesucht werden kann. Selbsthilfegruppen im Internet haben selten einen einzelnen Initiator, sondern leben vom Engagement aller Mitglieder, so dass sie über (offene oder geschlossene) Mailinglisten, Newsgroups oder (moderierte) Chat-Channels kommunizieren und Homepages als sekundäre Meta-Information zur Gruppe dienen.³⁶⁷ Selbsthilfegruppen dienen der psychosozialen Unterstützung und können andere therapeutische

³⁶² <http://www.kids-hotline.de/>

³⁶³ <http://www.drogenberatung-jj.de/>

³⁶⁴ <http://www.sextra.de/>

³⁶⁵ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 28f ;

BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000, S. 97-99, 102 ;

DÖRING, Nicola: *Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 534 ;

SCHÖPPE, Arno: *Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia*. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 122

³⁶⁶ <http://www.beratungsguide.net/>

³⁶⁷ vgl. ALTHOFF, Willfried: A.a.O., S. 43-45 ;

DÖRING, Nicola: *Sexuelle Hilfe im Internet*. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 146 ;

DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 106 ;

DÖRING, Nicola: *Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. A.a.O., S. 518f, 524 ;

JANSSEN, Ludwig: *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 11 ;

POSECK, Oliver: *Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit*. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 94

Interventionen ersetzen, begleiten, präventiv wirken oder als Nachsorge einer abgeschlossenen Beratung fungieren.³⁶⁸ Durch ein gemeinsames Anliegen besitzen Selbsthilfegruppen eine wichtige Voraussetzung, um sich zu einer dauerhaften virtuellen Gemeinschaft zu entwickeln.³⁶⁹ Untersuchungen über Selbsthilfegruppen im Internet sind schwierig, da viele Forschungsaktivitäten zum Schutz der Intimsphäre von den Gruppen untersagt werden.³⁷⁰ Allerdings werden die Grenzen zwischen Selbsthilfegruppen im Internet und im wirklichen Leben immer fließender und es kommt zu realen Treffen von Online-Gruppen und Internet-Auftritten realer Gruppen.³⁷¹ Ein besonderes Selbsthilfeangebot ist ein in den USA entwickelter MUD für Frauen, die (in der wirklichen Welt) Opfer einer Vergewaltigung geworden sind. Dieses in der Literatur "JennyMush" genannte virtuelle Hilfezentrum (der tatsächliche Name sowie die Adresse des MUDs sind nur den beteiligten Personen bekannt) wird neben den betroffenen Frauen nur noch von Psychologen bewohnt. Viele Frauen fassten erst im JennyMush den Mut, sich mit ihren Problemen anderen Menschen anzuvertrauen.³⁷²

Als dritte Gruppe neben der Beratung und der Selbsthilfe gibt es noch die Therapie. Der Unterschied zu Beratung ist inhaltlich jedoch nur gering, bei beiden handelt es sich mehr um ein Ratschlag-Geben. Der Begriff Therapie kommt im Internet meist dann ins Spiel, wenn die Beratung von Psychotherapeuten ausgeführt wird. In den USA sind solche zumeist kostenpflichtige Angebote weit verbreitet, auch wenn viele Therapeuten ihre Online-Praxen bereits wieder schließen. Die Kosten belaufen sich auf ca. 20 bis 150 • je E-Mail, die i.d.R. vor der Beratung per Überweisung oder Kreditkarte zu zahlen sind. Im Vergleich mit den kostenlosen Angeboten sind allerdings keine Vorteile nachzuweisen. Hierzu müsste wahrscheinlich erst eine spezielle Internet-Therapie entwickelt werden, an deren Entwicklung zwar schon einige wenige seriöse Psychotherapeuten arbeiten, die es aber heute auf einer wissenschaftlich begründeten und

³⁶⁸ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 516f ;

JAEGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 46, 50

³⁶⁹ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELANG, Gregor: *Die Zukunft des Internet. Internationale Delphi-Befragung zur Entwicklung der Online-Kommunikation*. Konstanz : UVK Medien, 2000, S. 110f

³⁷⁰ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 517, 524

³⁷¹ vgl. JAEGER, Katrin: A.a.O., S. 50

³⁷² vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 45 ;

DWORSCHAK, Manfred: Zauberreich aus Bits und Bytes. In: *Die Zeit* (1994-10-07), Nr. 41, S. 95

evaluierten Basis noch nicht gibt.³⁷³ Ein therapeutisches Element ist auch in MUDs zu sehen, die durch das spielerische Austesten verschiedener Handlungsweisen ohne Angst vor negativen Konsequenzen als eine gesellschaftliche Probehöhne angesehen werden können.³⁷⁴

Schließlich sei noch auf die Möglichkeit einer Beratung ohne Berater hingewiesen. Zum einen können dies Selbstdiagnosen in Form von elektronischen Fragebögen und Tests sein, die dem Ratsuchenden jedoch bestenfalls eine Aufklärung über seinen Zustand bringen können und nicht tatsächlich eine Beratung. Zudem muss beachtet werden, dass der Nutzer mit dem Ergebnis zuerst allein gelassen wird, so dass die Formulierung z.B. durch klare Instruktionen versehen sein oder auf Selbsthilfe- oder Beratungsangebote hinweisen sollte.³⁷⁵ Zum anderen seien noch einmal die intelligenten Chatter-Bots wie Eliza erwähnt, die einen Berater zwar nicht ersetzen, in bestimmten Settings jedoch durchaus hilfreich sein können.³⁷⁶

³⁷³ vgl. DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 510, 532, 534f, 541f ;

GÜNTHER, Armin: *Internet für Psychologen*. / DITFURTH, Christian von (Hrsg.). Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 213 ;

JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 12f, 16, 21

³⁷⁴ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 49 ;

LORENZ, Dagmar: Verändert das Netz den Menschen? Kommunikation und Persönlichkeit im Cyberspace. In: *Psychologie heute. Das Bild des Menschen* 24 (1997-08), Nr. 8, S. 48

³⁷⁵ vgl. DÖRING, Nicola: A.a.O., S. 515f

³⁷⁶ vgl. GÜNTHER, Armin: A.a.O., S. 212 ;

HAHN, André ; GÜNTHER, Armin: Psychologie im Internet: Bestandsaufnahme und Entwicklungstendenzen. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 185f ;

POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 78f

9. Ausblick

Nachdem der heutige Stand der Beratung im Internet mit seinen Eigenschaften, Chancen und Gefahren beschrieben wurde, bleibt noch die Frage, ob das Internet lediglich ein Mega-Trend der Jahrtausendwende oder der Beginn einer digitalen Revolution ist, aus der sich der *Homo connectus* mit neuen Verhaltensdispositionen entwickeln wird.³⁷⁷ Eine eindeutige Antwort auf diese Frage ist nicht möglich, deshalb wird im Folgenden zunächst ein Meinungsbild aus den Ansichten der Fachwelt gezeichnet und abschließend ein ausblickendes persönliches Fazit gezogen.

9.1 Die Meinung der Experten

Zwischen den euphorischen und apokalyptischen Visionen lässt sich kein einheitliches Zukunftsbild des Internets und der über dieses Medium angebotenen Beratung erstellen.³⁷⁸ Die Medienentwicklung findet in einer bisher nie da gewesenen Geschwindigkeit statt, so dass sich auch die Folgen für die soziale Arbeit nicht absehen lassen.³⁷⁹ Mittlerweile hat das Internet jedoch eine derart massenhafte Verbreitung erreicht, dass die Tatsache, dass das Internet eine Zukunft hat – in welcher Form auch immer – und seine Bedeutung für die Gesellschaft sich auf weitere Bereiche des täglichen Lebens ausweiten wird, unumstritten ist.³⁸⁰ Die weitere, wenn auch in ihrer Stärke abnehmende, Vergrößerung des

³⁷⁷ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELANG, Gregor: *Die Zukunft des Internet. Internationale Delphi-Befragung zur Entwicklung der Online-Kommunikation*. Konstanz : UVK Medien, 2000, S. 10 ;

HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 2 ;

URCHS, Ossi: Internet/Multimedia – Da kommt was auf uns zu. In: AUFENANGER ; LAUFFER ; THIELE (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft?* Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 204

³⁷⁸ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELANG, Gregor: A.a.O., S. 9 ;

ZACHARIAS, Wolfgang: Auf der Suche nach einer pädagogisch akzentuierten "Medienökologie" zwischen "senses & cyber". In: ZACHARIAS (Hrsg.): *Interaktiv*. München : KoPäd, 2000, S. 51 ; 6

³⁷⁹ vgl. AUFENANGER, Stefan: Neue Medien als pädagogische Herausforderung. In: SCHELL ; SCHORB ; PALME (Hrsg.): *Jugend auf der Datenautobahn*. München : KoPäd, 1995, S. 57 ;

KIRCHLECHNER, Berndt: Neue Informations- und Kommunikationstechniken. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 485 ;

PALME, Hans-Jürgen: Computerarbeit. In: HÜTHER ; SCHORB ; BREHM-KLOTZ (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 68

³⁸⁰ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELANG, Gregor: A.a.O., S. 7 ;

EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 390 ;

Internets und die damit einhergehende soziodemographische Veränderung seiner Nutzer werden auch einen Wandel der Internet-Nutzung mit sich bringen.³⁸¹ Das Internet wird zu einem alltäglichen Informations- und Kommunikationsmittel und langfristig ähnlich wie das Telefon in jedem Haushalt zu finden sein.³⁸²

Um mehr über die Entwicklung des Internets und der Online-Kommunikation zu erfahren wurde eine internationale Expertenbefragung nach der Delphi-Methode unter der Fragestellung, wann welche Technik wahrscheinlich wie angewandt werden wird, durchgeführt.³⁸³ Die Ergebnisse sagen aus, dass CMC ergänzend zur Erweiterung des persönlichen sozialen Netzwerkes und zur Teilnahme an virtuellen Gemeinschaften genutzt werden wird. Der globale Charakter des Internets bleibt dabei erhalten. Der E-Mail wird ein besonders großer Nutzungs- und Bedeutungsgewinn im privaten Alltag zugeschrieben und als das bevorzugte Kommunikationsmedium mit Fremden und Bekannten gesehen. Der PC wird nicht einziges Kommunikationsmittel bleiben, sondern durch andere Geräte ergänzt. Weiterhin wird in den nächsten zehn Jahren eine Substitution des Briefverkehrs um mehr als die Hälfte angenommen, in geringerem Maße auch des Telefonierens. Im Geschäftsleben werden vermehrt Umläufe und Aktenordner durch elektronische Alternativen ersetzt werden, allerdings wird Face-to-Face-Kommunikation ihre sehr hohe soziale Bedeutung nicht verlieren.³⁸⁴ Eine Erweiterung der Benutzeroberfläche um die dritte Dimension und eine Steuerung der Rechner über Spracherkennung wird erst in zehn bis 15 Jahren erwartet. Mittel- bis langfristig wird auch eine automatische Übersetzung in verschiedene natürliche Sprachen zum Standard gehören. Die Internetpopulation wird auch in zehn Jahren noch nicht mit der Durchschnittsbevölkerung gleichzusetzen sein. Weiterhin werden Bildung und soziale Schicht ein Indikator

SCHRÖER, Hubertus: Grußwort. In: MOSER ; DREYER (Hrsg.): *Schätze im Netz*. München : KoPäd, 2000, S. 6

³⁸¹ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 87 ;

POSECK, Oliver ; RÖLL, Franz-Josef ; SCHOLL, Annette: *Gleichheit und Ungleichheit im Internet*. (Podiumsdiskussion) Vlotho, 2001

³⁸² vgl. EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 396 ; HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998, S. 5

³⁸³ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELSSANG, Gregor: *Die Zukunft des Internet. Internationale Delphi-Befragung zur Entwicklung der Online-Kommunikation*. Konstanz : UVK Medien, 2000, S. 10

³⁸⁴ vgl. ebd., S. 11, 55, 77, 101-104, 106 ;

HINNER, Kajetan: A.a.O., S. 158

für die Nutzung des Internets sein. So werden ca. 65% der Erwerbstätigen, aber nur ca. 22% der Arbeitslosen und Rentner das Internet intensiv für private Kommunikation nutzen. Ähnliche Tendenzen zeichnen sich bei Abiturienten (ca. 60%), Studenten (ca. 75%) und Hauptschülern (ca. 22%) ab. Weitere Unterschiede wird es zwischen Einwohnern aus Großstädten (ca. 55%), Kleinstädten (ca. 42%) und dem ländlichen Raum (ca. 33%) geben. Mit ca. 62% gehört auch die Gruppe der Singles mehrheitlich zu denen, die private Kommunikation über das Internet betreiben. Ein wichtiger Faktor bei der Nutzung des Internets wird auch weiterhin das Lebensalter bleiben. Über zwei Drittel der Fachleute glauben, dass Personen unter 30 Jahren überwiegend über das Internet kommunizieren werden.³⁸⁵ Als größtes Hemmnis für die Offliner werden auch in Zukunft noch die Kosten für Hardware und Internetzugang genannt. Schon heute würde für ca. 64% der Nichtnutzer eine Kostenreduzierung der Hardware ein Anreiz zur Anschaffung eines Internetzugangs sein.³⁸⁶ Inhaltlich wird das Internet und die CMC immer stärker kommerzialisiert und segmentiert, so dass sich auch im Internet eine Zweiklassengesellschaft herausbilden wird.³⁸⁷ Eine überwiegende Mehrheit der Experten von ca. 81% sieht zudem die Vertiefung einer Wissens- bzw. Informationskluft zwischen einer kleinen Informationselite, die aus überwiegend an Information interessierten Personen mit qualitativem Nutzungsverhalten besteht, und unterhaltungsorientierten Nutzern.³⁸⁸ Auf der anderen Seite prognostizieren ca. 83% der Befragten eine bessere gesellschaftliche Integration bisher unfreiwillig isoliert lebender Menschen, da diese durch das Internet leichter Kontakte zu anderen knüpfen werden.³⁸⁹

Hiervon kann auch die Beratung im Internet profitieren. Sie wird zum selbstverständlichen Bestandteil der Beratungstätigkeit werden, ohne dabei die klassischen Beratungstätigkeiten zu verdrängen.³⁹⁰ Die Kommunikationsformen

³⁸⁵ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELANG, Gregor: *Die Zukunft des Internet. Internationale Delphi-Befragung zur Entwicklung der Online-Kommunikation*. Konstanz : UVK Medien, 2000, S. 11, 52f, 94-98

³⁸⁶ vgl. ebd., S. 90 ;

GRAJCYK, Andreas ; MENDE, Annette: Nichtnutzer von Online: Internet für den Alltag (noch) nicht wichtig. ARD/ZDF-Offline-Studie 2001. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 404, 406f

³⁸⁷ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELANG, Gregor: A.a.O., S. 56 ;

FASSLER, Manfred: Sphinx "Netz". Die Wirklichkeit computerbasierter Netzwerke (Teil II). In: *medien praktisch – Zeitschrift für Medienpädagogik* 21 (1997-07) Nr. 83, S. 16

³⁸⁸ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELANG, Gregor: A.a.O., S. 87 ;

POSECK, Oliver ; RÖLL, Franz-Josef ; SCHOLL, Annette: *Gleichheit und Ungleichheit im Internet*. (Podiumsdiskussion) Vlotho, 2001

³⁸⁹ vgl. BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELANG, Gregor: A.a.O., S. 99

³⁹⁰ vgl. MÜLLER, Boris: online!beratung. Die erste professionelle Sozialberatung per Internet. In: *SozialAktuell*.

werden sich durch die technische Entwicklung auch auf Video-Chats ausgeweitet haben, wobei bestimmte Beratungssituationen auf Grund des größeren Kontrollerlebens, den geringeren Barrieren für sozial Ängstliche und auch wegen ihrer besonderen Eignung z.B. für taube oder schwerhörige Menschen auch weiterhin textbasiert angeboten werden.³⁹¹ Neue Trends sollten in das Angebot integriert werden, dabei sollten technische Fortschritte auf dem Gebiet des Datenschutzes besonders aufmerksam beachtet werden.³⁹²

Schon heute zeichnet sich eine Entwicklung hin zu einem gemeinsam genutzten Portal ab, über das neben verschiedenen Beratungsangeboten auch redaktionelle Beiträge und weitere Internetinhalte zugänglich sind. Wenn die Beratung im Internet der Modellphase entwachsen ist, wird sich der Kampf um die Finanzierungstöpfe noch ausweiten und vermehrt zu Kooperationen zwischen den Beratungsangeboten und Fragen nach Qualitätsentwicklung führen. Zwar wird es auch weiterhin pluralistische und individuelle Angebote geben, die allerdings meist nicht über die nötigen finanziellen, personellen und inhaltlichen Ressourcen verfügen, so dass sie lediglich geringe Bedeutung haben werden.³⁹³

Der Klient mit seinen Bedürfnissen wird zunehmend in den Mittelpunkt geraten und zum umworbenen Kunden werden. Hierzu werden Scouts ähnlich der industriellen Produktforschungen die Wünsche der Nutzer erforschen, oder aber die Angebote werden ohne vollständige vorherige Konzeptionierung zusammen mit dem Klienten erarbeitet. Zudem werden die Angebote Community-Elemente besitzen, um eine Bindung des Ratsuchenden an das Angebot zu erhalten. Um eine möglichst breite Zielgruppe zu erreichen werden auch viele Anbieter über verschiedene Portale erreichbar sein – heute noch favorisierte

Die Fachzeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation 32 (2000-12), Nr. 21, S. 22f ;
TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe*. (Interview) Berlin, 2001

³⁹¹ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 115 ;

DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 533

³⁹² vgl. GRAJCZYK, Andreas ; MENDE, Annette: Nichtnutzer von Online: Internet für den Alltag (noch) nicht wichtig. ARD/ZDF-Offline-Studie 2001. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 409 ;

MÜLLER, Boris: online!beratung. Die erste professionelle Sozialberatung per Internet. In: *SozialAktuell. Die Fachzeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation* 32 (2000-12), Nr. 21, S. 22f

³⁹³ vgl. ebd. ;

POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: Auf dem Weg ins Netz. Tipps und Tricks für die eigene Internetkonzeption. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 247 ;

POSECK, Oliver ; RÖLL, Franz-Josef ; SCHOLL, Annette: *Gleichheit und Ungleichheit im Internet*. (Podiumsdiskussion) Vlotho, 2001

Modelle wie das der "corporate identity" werden negiert, alte Motive neu reflektiert. Gleichzeitig wird es aber auch zu einer inhaltlichen Differenzierung der Angebote kommen.³⁹⁴ Bestand haben werden nicht in erster Linie die Angebote mit dem besten finanziellen Hintergrund, sondern die, die am besten vermarktet und wahrgenommen werden. Hierzu muss Komplexes überschaubar gemacht werden und auch neue und veränderte Seh- und Wahrnehmungsstrukturen berücksichtigt und die Ästhetik und Gestaltung der Webseite zielgruppenorientiert angepasst werden, wie dies die Industrie und die Wirtschaft schon seit langem tun.³⁹⁵

9.2 Persönliches Resümee

Die Verbreitung des Internets lässt sich nicht aufhalten, und je mehr es zum Alltag in unserer Gesellschaft wird, desto wichtiger ist es für die soziale Arbeit, sich des Mediums zu bedienen – nicht nur, um neue Klienten zu erreichen, sondern auch um ihr zukünftiges Fortbestehen zu gewährleisten.³⁹⁶ In der Wirtschaft gilt schon lange, dass ein Unternehmen ohne Netzanschluss einen schweren Stand in der Zukunft haben wird. Und da das Internet als ein Kennzeichen von Innovation und Kompetenz angesehen wird, würde eine Internetabstinenz die soziale Arbeit nicht nur zum digitalen Analphabeten machen, sondern gleichzeitig zu einem Imageverlust führen.³⁹⁷ Vielmehr müssen die Beratungsangebote im Internet, auch aus den ersten positiven Erfahrungen heraus, mit

³⁹⁴ vgl. POSECK, Oliver ; RÖLL, Franz-Josef ; SCHOLL, Annette: *Gleichheit und Ungleichheit im Internet*. (Podiumsdiskussion) Vlotho, 2001 ;

URCHS, Ossi: *Internet/Multimedia – Da kommt was auf uns zu*. In: AUFENANGER ; LAUFFER ; THIELE (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft?* Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 206f

³⁹⁵ vgl. KESTLER, Marianne: *An der virtuellen Türschwelle. Das "Kuckucksnest"*. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 39 ;

KÜBLER, Hans-Dieter: *Surfing, chatting, mailing ... Wieviel und was für eine Pädagogik braucht das Internet?* In: *medien praktisch – Zeitschrift für Medienpädagogik* 21 (1997-07), Nr. 83, S. 7 ;

POSECK, Oliver ; RÖLL, Franz-Josef ; SCHOLL, Annette: A.a.O. ;

TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe*. (Interview) Berlin, 2001

³⁹⁶ vgl. BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyril: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000, S. 65, 84 ;

SCHÖPPE, Arno: *Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia*. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 118

³⁹⁷ vgl. LEHMANN, Bettina: *Internet – (r)eine Männersache? oder: Warum Frauen das Internet entdecken sollten*. In: BOLLMANN, Stefan ; HEIBACH, Christine (Hrsg.): *Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 333 ;

POSECK, Oliver: *Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit*. In: POSECK (Hrsg.): *Sozial@beit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 95-97

gestärktem Selbstbewusstsein auftreten und sich selbst nicht als Substitut traditioneller Beratungen oder als Vorbereitung bzw. Vermittlung zu solcher verstehen, sondern die neuen, kommunikativen Möglichkeiten des Internets als z.T. den mündlichen überlegen und ihr Angebot als eine eigenständige, neue Beratungsform sehen.³⁹⁸ Hierzu muss weiterhin sozialwissenschaftliche Begleitforschung betrieben und die Entwicklung spezifischer Methoden gefördert werden.

Da die Internetpopulation schneller steigen wird als die Bereitschaft der Träger, Beratung im Internet zu finanzieren, wird langfristig gesehen der Beratungsbedarf im Internet, zumindest durch kostenlose Angebote, immer schwieriger zu decken sein.³⁹⁹ Aus diesem Grund sollten Laienangebote und Selbsthilfegruppen im Internet aktiv unterstützt werden, indem z.B. professionelle Berater in Form von Schulungen oder Supervisionen mit Laien zusammenarbeiten und so als Multiplikatoren fungieren oder Selbsthilfegruppen in Beratungsportale integriert oder zumindest Ratsuchende zu ihnen vermittelt werden.⁴⁰⁰

Auch ist es denkbar, die momentan vorherrschende Komm-Struktur der Beratungsangebote durch virtuelle Hausbesuche bzw. aufsuchendes Streetwork zu ergänzen.⁴⁰¹ Dies kann sowohl in bestehende Angebote integriert werden (z.B. in bestimmte Chat-Channels zu einschlägigen Themen oder als virtuelles Beratungszentrum in einem MUD), oder aber es werden neue Strukturen geschaffen, wie das JennyMush. Die Vorteile sind ähnlich denen des herkömmlichen Streetworks: es werden lebensweltzentrierte, konzeptions- und zielgruppenspezifische, einzelfallorientierte Hilfen angeboten, Vertrauen aufgebaut und dadurch Menschen erreicht, die traditionelle Angebote bisher nicht genutzt haben oder ihren Bedarf anderweitig nicht anmelden.⁴⁰² Und da die Komm-Struktur i.d.R. von bereits problembelasteten Menschen genutzt wird, ist der Streetwork-Ansatz auch besonders gut zur Prävention geeignet. Durch die Nähe zu den Klienten und dem Medium selbst ist die soziale Arbeit dann auch stärker für

³⁹⁸ vgl. CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 115 ;

WEHNER, Josef: Medien als Kommunikationspartner – Zur Entstehung elektronischer Schriftlichkeit im Internet. In: GRÄF ; KRAJEWSKI (Hrsg.): *Soziologie des Internet*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 131

³⁹⁹ vgl. TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe*. (Interview) Berlin, 2001

⁴⁰⁰ vgl. ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000, S. 45

⁴⁰¹ vgl. ebd., S. 48

⁴⁰² vgl. STEFFAN, Werner: Streetwork. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 932f

die Entwicklungen im Internet sensibilisiert, um eventuell auftretende neue Krankheitsbilder wie Internet-Sucht o.ä. zu erkennen.⁴⁰³

Festzustellen ist bereits eine Veränderung der Gesellschaft dahingehend, dass sich die traditionellen Netze sozialer Beziehungen vielfach auflösen bzw. oberflächlicher werden und sich eine Single-Gesellschaft entwickelt, die Einsamkeitsgefühle und Depressionen begünstigt, und in der das Internet zunehmend soziale Funktionen übernimmt.⁴⁰⁴ Weiterhin ist schon heute erkennbar, dass die Veränderung der gesellschaftlichen Kommunikation auch zukünftig stark voranschreitet.⁴⁰⁵ Dabei wird es sich nicht nur um einen quantitativen, sondern um einen qualitativen Wandel handeln. Es werden völlig neue Zusammenhänge des Denkens entstehen: frühere lineare Ganzheiten werden segmentiert und zu sprunghaften Elementen, es entsteht ein modulares Denken in Hypertextstrukturen. Das bisher vorherrschende Senioritätsprinzip, in dem die Normen und Werte von den Erwachsenen bestimmt werden, wird zu einem juvenilen. Gemeinsame Kommunikationsmuster werden abnehmen und es wird zu Erfahrungsdivergenzen und Generationskonflikten kommen.⁴⁰⁶ Bereits jetzt versucht die Telefon-Seelsorge diesen Trend durch ein Projekt, in dem Jugendliche von Jugendlichen beraten werden, entgegenzuwirken. Das Internet selbst ist dabei nur ein Medium, mit gesellschaftlichen Risiken wie auch Chancen. Die soziale Arbeit muss es für ihre Zwecke nutzen, damit der Aspekt der Chancengleichheit verstärkt und bereits vorhandene soziale Gräben nicht noch tiefer werden, um so die Gesellschaft im Sinne ihrer Visionen gestalten zu können.⁴⁰⁷ Dem bereits

⁴⁰³ vgl. POSECK, Oliver ; RÖLL, Franz-Josef ; SCHOLL, Annette: *Gleichheit und Ungleichheit im Internet*. (Podiumsdiskussion) Vlotho, 2001

⁴⁰⁴ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 32 ;
KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe*. (2001), S. 6, URL: <http://www.kummernetz.de/kummernetz.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001] ;

SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 117 ;

TRAPMANN, Doris ; STIELER, Wolfgang: *Internet-Kummerkasten stark gefragt*. (2001) URL: <http://www.heise.de/newsticker/data/wst-04.05.01-000/> [Stand: 14. Dezember 2001]

⁴⁰⁵ vgl. AUFENANGER, Stefan ; LAUFFER, Jürgen ; THIELE, Günter (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft? Multimediale Möglichkeiten in der kulturellen Kinder- und Jugendbildung*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, Klappentext ;

BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELSANG, Gregor: *Die Zukunft des Internet. Internationale Delphi-Befragung zur Entwicklung der Online-Kommunikation*. Konstanz : UVK Medien, 2000, S. 92

⁴⁰⁶ vgl. POSECK, Oliver ; RÖLL, Franz-Josef ; SCHOLL, Annette: A.a.O.

⁴⁰⁷ vgl. GOLDMANN, Martin ; HERWIG, Claus ; HOOFFACKER, Gabriele: *Internet. Per Anhalter durch das globale Datennetz*. München : Systhema, 1995, S. 57 ;

KIRCHLECHNER, Berndt: Neue Informations- und Kommunikationstechniken. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 485 ;

erwähnten Problem der gesellschaftlichen Benachteiligung durch Ausgrenzung der Offliner sollten sozialpädagogische Konzepte entgegengestellt werden, um die betroffenen Personen nicht langfristig von wichtigen Formen gesellschaftlicher Informationsvermittlung auszuschließen. Damit es nicht zu einer Zweiteilung der Gesellschaft in Onliner und Offliner kommt sind Projekte wie Internetcafés für Senioren, Internetzugänge für sozial Benachteiligte, z.B. in Jugendzentren, und die Vermittlung von Medienkompetenz in Schule und Ausbildung zu fördern.⁴⁰⁸

Die Probleme der Zukunft können jedoch nicht allein im Internet gelöst werden. Soziale Arbeit muss weiterhin auf vielfältige Art und Weise versuchen, mit ihren Angeboten die Klienten zu erreichen. Dies bedeutet aber auch, dass "Psychosoziale Beratung im Internet" ein fester Bestandteil sozialer Arbeit sein muss, damit sie sich weiterhin nach der pädagogischen Maxime verhalten kann, die Menschen dort abzuholen, wo sie stehen.

SCHWAB, Jürgen ; STEGMANN, Michael: Soziale Determinanten jugendlicher Computeraneignung. In: ZACHARIAS (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace*. München : KoPäd, 2000, S. 128 ;

THEUNERT, Helga: Multi-Medienpädagogik – Perspektiven aus wissenschaftlicher Sicht. In: BAYERISCHE LANDESZENTRALE FÜR NEUE MEDIEN (Hrsg.): *Medienkompetenz im Informationszeitalter*. München : R. Fischer, 1996, S. 30 ;

URCHS, Ossi: Internet/Multimedia – Da kommt was auf uns zu. In: AUFENANGER ; LAUFFER ; THIELE (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft?* Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 206

⁴⁰⁸ vgl. DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999, S. 367 ;

GRAJCZYK, Andreas ; MENDE, Annette: Nichtnutzer von Online: Internet für den Alltag (noch) nicht wichtig. ARD/ZDF-Offline-Studie 2001. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 409 ;

POSECK, Oliver ; RÖLL, Franz-Josef ; SCHOLL, Annette: *Gleichheit und Ungleichheit im Internet*. (Podiumsdiskussion) Vlotho, 2001

A. Quellenverzeichnis

- ALTHOFF, Willfried: *Lost in Cyberspace? Möglichkeiten Sozialer Arbeit mit dem Internet*. Münster : Lit, 2000 (Sozialpädagogik 9). – ISBN 3-8258-4899-X
- ARNOLD, Dagmar: *Konzepte, Grenzen und Perspektiven virtueller Beratung*. (Unveröffentlichte Diplomarbeit) Esslingen, 2001.
- AUFENANGER, Stefan: Neue Medien als pädagogische Herausforderung. In: SCHELL, Fred ; SCHORB, Bernd ; PALME, Hans-Jürgen (Hrsg.): *Jugend auf der Datenautobahn. Sozial-, gesellschafts- und bildungspolitische Aspekte von Multimedia*. München : KoPäd, 1995, S. 57-63 (Medienpädagogik 8). – ISBN 3-929061-22-8
- AUFENANGER, Stefan ; LAUFFER, Jürgen ; THIELE, Günter (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft? Multimediale Möglichkeiten in der kulturellen Kinder- und Jugendbildung*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 17f (Medienpädagogische Handreichung 7) (Schriften zur Medienpädagogik 19). – ISBN 3-929685-11-6
- BAACKE, Dieter: Kommunikation/Massenkommunikation. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 200-204. – ISBN 3-929061-25-2
- BAERLOCHER, Martina ; SCHLAURI, Cyrill: *Socialwork online. Unterschiedliche Kommunikationsformen im sozialen Nahraum*. Bern : Edition Soziothek, 2000. – ISBN 3-905596-20-2
- BAHL, Anke: MUD & MUSH. Identität und Geschlecht im Internet. Ergebnisse einer qualitativen Studie. In: BEINZGER, Dagmar ; EDER, Sabine ; LUCA, Renate ; RÖLLECKE, Renate (Hrsg.): *Im Wyberspace. Mädchen und Frauen in der Medienlandschaft. Dokumentation, Wissenschaft, Essay, Praxismodelle*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1997, S.138-151 (Schriften zur Medienpädagogik 26). – ISBN 3-929685-18-3
- BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000. – ISBN 3-8017-1226-5
- BATINIC, Bernad ; BOSNJAK, Michael ; BREITER, Andreas: Der "Internetler" – Empirische Ergebnisse zum Netznutzungsverhalten. In: GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 196-215 (Beiträge zur empirischen Sozialforschung). – ISBN 3-593-35773-9
- BECK, Klaus ; GLOTZ, Peter ; VOGELANG, Gregor: *Die Zukunft des Internet. Internationale Delphi-Befragung zur Entwicklung der Online-Kommunikation*. Konstanz : UVK Medien, 2000 (Forschungsfeld Kommunikation 11). – ISBN 3-89669-287-9
- BERATUNG & LEBENSHILFE: *Jahresbericht 2000*. (2001) URL: <http://www.beratung-lebenshilfe.de/downloads/bericht2000.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001]
- BERNLER, Gunnar ; JOHNSON, Lisbeth: *Psychosoziale Arbeit. Eine praktische Theorie*. Weinheim : Beltz, 1997 (Edition Sozial). – ISBN 3-407-55787-6

- BIALONSKI, Heinz ; HOEHNE, Rainer: Psychosoziale Gesundheit. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 750f. – ISBN 3-17-006782-6
- BOLLMANN, Stefan ; HEIBACH, Christine (Hrsg.): *Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur*. Reinbek : Rowohlt, 1998 (rororo computer). – ISBN 3-499-19886-X
- BREHM-KLOTZ, Christiane: Informations- und Kommunikationstechniken. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik. Wörterbuch für Studium und Praxis*. 2., völlig Neubearb. Aufl. Ehningen : Expert, 1990 (Medien, Technik, Bildung 1). – ISBN 3-8169-0502-1
- BREHM-KLOTZ, Christiane: Computer. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 62-68. – ISBN 3-929061-25-2
- BÜHL, Achim: Die virtuelle Gesellschaft – Ökonomie, Politik und Kultur im Zeichen des Cyberspace. In: GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 39-59 (Beiträge zur empirischen Sozialforschung). – ISBN 3-593-35773-9
- CASIMIR, Roswitha ; HARRISON, Roger: Partnersuche im Internet. In: BOLLMANN, Stefan ; HEIBACH, Christine (Hrsg.): *Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 291-308 (rororo computer). – ISBN 3-499-19886-X
- CHRISTL (= WELL), Frank: Beratung im Internet. Erfahrungen der Katholischen Telefonseelsorge. In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 101-116 (Wissenschaft 8). – ISBN 3-88414-224-0
- CHRISTL (= WELL), Frank: Psychologische Beratung im Internet – ein Erfahrungsbericht. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 549-565. – ISBN 3-8017-1226-5
- DENIC: *Wachstum Hosts*. (2001) URL: http://www.denic.de/images/diagramme/Hosts_fancy_de.xls [Stand: 14. Dezember 2001]
- DÖRING, Nicola: Sexuelle Hilfe im Internet. In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 129-157 (Wissenschaft 8). – ISBN 3-88414-224-0
- DÖRING, Nicola: *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen : Hogrefe, 1999 (Internet und Psychologie. Neue Medien in der Psychologie 2). – ISBN 3-8017-1255-9
- DÖRING, Nicola: Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 345-377. – ISBN 3-8017-1226-5
- DÖRING, Nicola: Identitäten, soziale Beziehungen und Gemeinschaften im Internet. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 379-415. – ISBN 3-8017-1226-5

- DÖRING, Nicola: Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 509-547. – ISBN 3-8017-1226-5
- DÜX, Sascha: *Internet, Gesellschaft und Pädagogik. Computernetze als Herausforderung für Jugendarbeit und Schule in Theorie und Praxis*. München : KoPäd, 2000. – ISBN 3-934079-16-4
- DWORSCHAK, Manfred: Zauberreich aus Bits und Bytes. In: *Die Zeit* (1994-10-07), Nr. 41, S. 95.
- ECKERT, Edgar van ; WIMMER, Andreas: *Zone 35 und das Beratungsnetz*. (Interview) Berlin, 2001.
- EIMEREN, Birgit van ; GERHARD, Heinz ; FREES, Beate: ARD/ZDF-Online-Studie 2001: Internetnutzung stark zweckgebunden. Entwicklung der Onlinemedien in Deutschland. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 382-397. – ISSN 0170-1754
- FASCHING, Thomas: *Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz*. München : Kopäd, 1997. – ISBN 3-929061-28-7
- FASCHING, Thomas ; PODEHL, Bernd: Internet. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 151-162. – ISBN 3-929061-25-2
- FASSLER, Manfred: Sphinx "Netz". Die Wirklichkeit computerbasierter Netzwerke (Teil II). In: *medien praktisch – Zeitschrift für Medienpädagogik* 21 (1997-07) Nr. 83, S. 16-19. – ISSN 0171-3957
- FROMMANN, Matthias: Schweigepflicht. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 808-810. – ISBN 3-17-006782-6
- FROMMANN, Matthias: Zeugnisverweigerungsrecht. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 1048f. – ISBN 3-17-006782-6
- GfK (= GESELLSCHAFT FÜR KONSUMFORSCHUNG): *GfK Online-Monitor. Ergebnisse der 7. Untersuchungswelle*. (2001) URL: http://www.gfk.de/produkte/eigene_pdf/online_monitor.pdf [Stand: 14. Dezember 2001]
- GIESINGER MÄDCHEN-TREFF: Giesinger Girl-Club goes online. In: MOSER, Sonja ; DREYER, Klaus (Hrsg.): *Schätze im Netz. Kinder- und Jugendprojekte rund ums Internet*. München : KoPäd, 2000, S. 55-62 (Multimedia 4). – ISBN 3-934079-07-5
- GOLDMANN, Martin ; HERWIG, Claus ; HOOFFACKER, Gabriele: *Internet. Per Anhalter durch das globale Datennetz*. München : Systema, 1995. – ISBN 3-634-27101-9
- GRÄF, Lorenz: Locker verknüpft im Cyberspace – Einige Thesen zur Änderung sozialer Netzwerke durch die Nutzung des Internet. In: GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 99-124 (Beiträge zur empirischen Sozialforschung). – ISBN 3-593-35773-9

- GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997 (Beiträge zur empirischen Sozialforschung). – ISBN 3-593-35773-9
- GRAJCZYK, Andreas ; MENDE, Annette: Nichtnutzer von Online: Internet für den Alltag (noch) nicht wichtig. ARD/ZDF-Offline-Studie 2001. In: *Media Perspektiven* (2001-08) Nr. 8, S. 398-409. – ISSN 0170-1754
- GÜNTHER, Armin: *Internet für Psychologen*. / DITFURTH, Christian von (Hrsg.). Frankfurt/Main : Campus, 1997. – ISBN 3-593-35816-6
- HAHN, André ; GÜNTHER, Armin: Psychologie im Internet: Bestandsaufnahme und Entwicklungstendenzen. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 125-191. – ISBN 3-8017-1226-5
- HEBECKER, Eike: Big Mother is Watching You. Jugend und Jugendbilder im politischen Diskurs um die Inhaltsregulierung im Internet. In: ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche*. München : KoPäd, 2000, S. 34-49. – ISBN 3-929061-54-6
- HINNER, Kajetan: *Gesellschaftliche Auswirkungen moderner Kommunikationstechnologien am Beispiel des Internet*. 2. verän. Aufl. Berlin : Logos, 1998. – ISBN 3-89722-074-1
- HOLSCHUH, Uwe: *Beratung und vernetzte Hilfe*. (Workshop) Vlotho, 2001.
- HOLSCHUH, Uwe: *Online-Beratung im Internet*. (E-Mail an diskurs@forum.sozialarbeit.de vom 30. November 2001)
- INTERNET SOFTWARE CONSORTIUM: *Internet Domain Survey, January 2001*. (2001) URL: <http://www.isc.org/ds/WWW-200101/index.html> [Stand: 14. Dezember 2001]
- INTERNETICUM: *Akronyme*. (2001) URL: <http://www.netz-knigge.de/Akronyme.htm> [Stand: 14. Dezember 2001]
- JAEGER, Katrin: Im virtuellen Selbsthilfenetz. Erfahrungsbericht einer Betroffenen. In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 40-52 (Wissenschaft 8). – ISBN 3-88414-224-0
- JANSSEN, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 11-25 (Wissenschaft 8). – ISBN 3-88414-224-0
- KAENDERS, Detlef: Die vernetzte Welt – Einführung ins Internet. In: POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 3-30. – ISBN 3-472-04545-0
- KESTLER, Marianne: An der virtuellen Türschwelle. Das "Kuckucksnest". In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet*. Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 26-39 (Wissenschaft 8). – ISBN 3-88414-224-0

- KIRCHLECHNER, Berndt: Neue Informations- und Kommunikationstechniken. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 484f. – ISBN 3-17-006782-6
- KÖHNTOPP, Marit: Stacheldraht im Internet. In: BOLLMANN, Stefan ; HEIBACH, Christine (Hrsg.): *Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 125-141 (rororo computer). – ISBN 3-499-19886-X
- KRAMBROCK, Michael: *Computer & Co. Audiovisuelle Medien in der Jugendarbeit*. Offenbach : Burckhardthaus-Laetare, 1995. – ISBN 3-7664-9311-6
- KRÜGER, Thomas ; FUNKE, Joachim: Psychologie im Internet ; Therapie Online ; Im Netz der Emotionen. In: *Psychologie heute. Das Bild des Menschen* 23 (1996-11), Nr. 11, S. 52-55 ; (1996-12), Nr. 12, S. 64f ; 24 (1997-05), Nr. 5, S. 48f. – ISSN 0340-1677
- KÜBLER, Hans-Dieter: Surfing, chatting, mailing ... Wieviel und was für eine Pädagogik braucht das Internet? In: *medien praktisch – Zeitschrift für Medienpädagogik* 21 (1997-07), Nr. 83, S. 4f, 7-9 ; (1997-10), Nr. 84, S. 55-58. – ISSN 0171-3957
- KUMMERNETZ: *Die Idee der vernetzten Hilfe*. (2001) URL: <http://www.kummernetz.de/kummernetz.pdf> [Stand: 14. Dezember 2001]
- KUMMERNETZ: *Spenderliste*. (2001) URL: <http://www.kummernetz.de/kn/faq/Spenderliste.htm> [Stand: 14. Dezember 2001]
- KUMMERNETZ: *Bewerbung zur ehrenamtlichen Mitarbeit im Team Lebensbegleitung im Kummernetz*. (o.J.) URL: <http://www.kummernetz.de/kn/kontakt/lb-bewerbung.htm> [Stand: 14. Dezember 2001]
- LAUFFER, Jürgen: Zukunftsperspektiven. In: AUFENANGER, Stefan ; LAUFFER, Jürgen ; THIELE, Günter (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft? Multimediale Möglichkeiten in der kulturellen Kinder- und Jugendbildung*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 17f (Medienpädagogische Handreichung 7) (Schriften zur Medienpädagogik 19). – ISBN 3-929685-11-6
- LEHMANN, Bettina: Internet – (r)eine Männersache? oder: Warum Frauen das Internet entdecken sollten. In: BOLLMANN, Stefan ; HEIBACH, Christine (Hrsg.): *Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 329-352 (rororo computer). – ISBN 3-499-19886-X
- LORENZ, Dagmar: Verändert das Netz den Menschen? Kommunikation und Persönlichkeit im Cyberspace. In: *Psychologie heute. Das Bild des Menschen* 24 (1997-08), Nr. 8, S. 44-49. – ISSN 0340-1677
- MOSER, Heinz: Neue mediale, "virtuelle" Realitäten. Ein pädagogisches Manifest. In: *medien praktisch – Zeitschrift für Medienpädagogik* 21 (1997-07), Nr. 83, S. 10-15. – ISSN 0171-3957
- MOSER, Heinz: *Einführung in die Medienpädagogik. Aufwachsen im Medienzeitalter*. 3. überarb. u. aktual. Aufl. Opladen : Leske + Budrich, 2000. – ISBN 3-8100-2724-3

- MÜLLER, Boris: onlinelberatung. Die erste professionelle Sozialberatung per Internet. In: *SozialAktuell. Die Fachzeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik, Soziokulturelle Animation* 32 (2000-12), Nr. 21, S. 20-23. – ISSN 1422-8432
- OEHMICHEN, Ekkehardt ; SCHRÖTER, Christian: Information: Stellenwert des Internets im Kontext klassischer Medien. Schlussfolgerungen aus der ARD/ZDF-Online-Studie 2001. In: *Media Perspektiven* (2001-08), Nr. 8, S. 410-421. – ISSN 0170-1754
- PALME, Hans-Jürgen: Computerarbeit. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik*. München : KoPäd, 1997, S. 68-73. – ISBN 3-929061-25-2
- PEHL, Karl: Telefonseelsorge. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 949f. – ISBN 3-17-006782-6
- PFEIFFER, Alexander: Computer im Jugendhaus. Diskussionen im Rückblick. In: BÖCKER, Dirk ; SCHILLO, Johannes (Hrsg.): *Computer in der Jugendarbeit. Politische und soziale Zusammenhänge, kreative Aneignung, Konzepte der Nutzung*. Weinheim : Juventa, 1995, S. 99-108 (Praxishilfen für die Jugendarbeit). – ISBN 3-7799-0965-0
- POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001. – ISBN 3-472-04545-0
- POSECK, Oliver: Zu Risiken und Nebenwirkungen ... Überlegungen zu Möglichkeiten und Grenzen des Internet für die Soziale Arbeit. In: POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 70-102. – ISBN 3-472-04545-0
- POSECK, Oliver ; GREVENSTEIN, Jörn ; GERSTMANN, Markus: Auf dem Weg ins Netz. Tipps und Tricks für die eigene Internetkonzeption. In: POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 227-248. – ISBN 3-472-04545-0
- POSECK, Oliver ; RÖLL, Franz-Josef ; SCHOLL, Annette: *Gleichheit und Ungleichheit im Internet*. (Podiumsdiskussion) Vlotho, 2001.
- REIPS, Ulf-Dietrich: Das psychologische Experimentieren im Internet. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 319-343. – ISBN 3-8017-1226-5
- ROST, Martin: Anmerkungen zu einer Soziologie des Internet. In: GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 14-38 (Beiträge zur empirischen Sozialforschung). – ISBN 3-593-35773-9
- SACHER, Werner: Aufbau einer neuen Kommunikationskultur. In: BAYERISCHE LANDESZENTRALE FÜR NEUE MEDIEN (Hrsg.): *Medienkompetenz im Informationszeitalter. 1. Fachtagung des Forums Medienpädagogik der BLM*. München : R. Fischer, 1996, S. 60-66 (BLM-Schriftenreihe 36). – ISBN 3-88927-191-X
- SAUER, Jürgen ; RETAISKI, Herbert: Beratung. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst.

- überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 124-126. – ISBN 3-17-006782-6
- SCHADE, Oliver: Dienste im Internet. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen. 2.*, überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 39-83. – ISBN 3-8017-1226-5
- SCHNEIDER, Manfred: Methoden der Gesprächsführung. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit. 4.*, vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 406f. – ISBN 3-17-006782-6
- SCHÖPPE, Arno: Internet-Raststätte für Sex-Surfer? Digitale Beratung von Pro Familia. In: JANSSEN, Ludwig (Hrsg.): *Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet.* Bonn : Psychiatrie, 1998, S. 117-128 (Wissenschaft 8). – ISBN 3-88414-224-0
- SCHORB, Bernd: Jugend auf der Datenautobahn. In: SCHELL, Fred ; SCHORB, Bernd ; PALME, Hans-Jürgen (Hrsg.): *Jugend auf der Datenautobahn. Sozial-, gesellschafts- und bildungspolitische Aspekte von Multimedia.* München : KoPäd, 1995, S. 11-29 (Medienpädagogik 8). – ISBN 3-929061-22-8
- SCHORB, Bernd: Medienkompetenz. In: HÜTHER, Jürgen ; SCHORB, Bernd ; BREHM-KLOTZ, Christiane (Hrsg.): *Grundbegriffe der Medienpädagogik.* München : KoPäd, 1997, S. 234-240. – ISBN 3-929061-25-2
- SCHORB, Bernd: Multimediale Zukunft. Einige Aufgaben der Medienpädagogik. In: ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche.* München : KoPäd, 2000, S. 14-20. – ISBN 3-929061-54-6
- SCHRÖER, Hubertus: Grußwort. In: MOSER, Sonja ; DREYER, Klaus (Hrsg.): *Brieftauben im Internet. Kinder- und Jugendprojekte rund ums Internet.* München : KoPäd, 1999, S. 6 (Multimedia 3). – ISBN 3-929061-33-3
- SCHRÖER, Hubertus: Grußwort. In: MOSER, Sonja ; DREYER, Klaus (Hrsg.): *Schätze im Netz. Kinder- und Jugendprojekte rund ums Internet.* München : KoPäd, 2000, S. 6 (Multimedia 4). – ISBN 3-934079-07-5
- SCHWAB, Jürgen ; STEGMANN, Michael: *Die Windows-Generation. Profile, Chancen und Grenzen jugendlicher Computeraneignung.* München : KoPäd, 1999 (Hochschulschriften). – ISBN 3-929061-95-3
- SCHWAB, Jürgen ; STEGMANN, Michael: Soziale Determinanten jugendlicher Computeraneignung. In: ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche.* München : KoPäd, 2000, S. 128-146. – ISBN 3-929061-54-6
- SEVENONE INTERACTIVE: *@facts monthly. November 2001.* (2001) URL: http://www.mgmuc.de/service/publikationen/download/@facts_11-01.pdf [Stand: 14. Dezember 2001]

- SPoKK (= SOZIALWISSENSCHAFTLICHE POLITIK-, KULTUR- UND KOMMUNIKATIONSFORSCHUNG): Von @ bis Zett – Ein aktuelles Alphabet. In: ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche*. München : KoPäd, 2000, S. 21-33. – ISBN 3-929061-54-6
- STATISTISCHES BUNDESAMT DEUTSCHLAND: *Bevölkerung nach Geschlecht und Staatsangehörigkeit*. (2001) URL: <http://www.destatis.de/basis/d/bevoel/bevoetab4.htm> [Stand: 14. Dezember 2001]
- STEFFAN, Werner: *Streetwork*. In: DEUTSCHER VEREIN FÜR ÖFFENTLICHE UND PRIVATE FÜRSORGE (Hrsg.): *Fachlexikon der sozialen Arbeit*. 4., vollst. überarb. Aufl. Stuttgart : Kohlhammer, 1997, S. 932f. – ISBN 3-17-006782-6
- SWITCH: *Internet Hostcount Statistic*. (2001) URL: <http://www.switch.ch/domain/hostcount.html> [Stand: 14. Dezember 2001]
- TANGENS, Rena: Ist das Internet männlich? Über Androzentrismus im Netz. In: BOLLMANN, Stefan ; HEIBACH, Christine (Hrsg.): *Kursbuch Internet. Anschlüsse an Wirtschaft und Politik, Wissenschaft und Kultur*. Reinbek : Rowohlt, 1998, S. 353-377 (rororo computer). – ISBN 3-499-19886-X
- TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: *Kurzbeschreibung mit aktuellen Zahlen*. (2001) URL: <http://www.telefonseelsorge-mz-wi.de/telefonseelsorge-im-internet/index.html> [Stand: 14. Dezember 2001]
- TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Projektbericht. (Unveröffentlicht)
- TELEFONSEELSORGE IM INTERNET: Statistik der E-Mail-Beratung. (Unveröffentlicht)
- TEPP, Volker: *Beratung & Lebenshilfe*. (Interview) Berlin, 2001.
- THEUNERT, Helga: Multi-Medienpädagogik – Perspektiven aus wissenschaftlicher Sicht. In: BAYERISCHE LANDESZENTRALE FÜR NEUE MEDIEN (Hrsg.): *Medienkompetenz im Informationszeitalter. 1. Fachtagung des Forums Medienpädagogik der BLM*. München : R. Fischer, 1996, S. 28-34 (BLM-Schriftenreihe 36). – ISBN 3-88927-191-X
- TRAPMANN, Doris ; STIELER, Wolfgang: *Internet-Kummerkasten stark gefragt*. (2001) URL: <http://www.heise.de/newsticker/data/wst-04.05.01-000/> [Stand: 14. Dezember 2001]
- URCHS, Ossi: Internet/Multimedia – Da kommt was auf uns zu. In: AUFENANGER, Stefan ; LAUFFER, Jürgen ; THIELE, Günter (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft? Multimediale Möglichkeiten in der kulturellen Kinder- und Jugendbildung*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 204-207 (Medienpädagogische Handreichung 7) (Schriften zur Medienpädagogik 19). – ISBN 3-929685-11-6
- VOLBRECHT, Ralf: Hypermedia: Chancen und Probleme des Einsatzes einer neuen Medientechnologie. In: AUFENANGER, Stefan ; LAUFFER, Jürgen ; THIELE, Günter (Hrsg.): *Mit Multimedia in die Zukunft? Multimediale Möglichkeiten in der kulturellen Kinder- und Jugendbildung*. Bielefeld : AJZ (Drucker), 1995, S. 193-203 (Medienpädagogische Handreichung 7) (Schriften zur Medienpädagogik 19). – ISBN 3-929685-11-6

- VORNEFELD, Bernhard: Berufschancen für internetkundige Psychologen. In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 567-590. – ISBN 3-8017-1226-5
- WALLBOTT, Harald Günter: Warum ist das Internet wichtig für die Psychologie? In: BATINIC, Bernad (Hrsg.): *Internet für Psychologen*. 2., überarb. u. erw. Aufl. Göttingen : Hogrefe, 2000, S. 1-5. – ISBN 3-8017-1226-5
- WEHNER, Josef: Medien als Kommunikationspartner – Zur Entstehung elektronischer Schriftlichkeit im Internet. In: GRÄF, Lorenz ; KRAJEWSKI, Markus (Hrsg.): *Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk*. Frankfurt/Main : Campus, 1997, S. 125-149 (Beiträge zur empirischen Sozialforschung). – ISBN 3-593-35773-9
- WEICK, Gerhard: Computernetze in Gesellschaft und Jugendbildungsarbeit. Zur Auseinandersetzung mit computergesteuerter Kommunikation. In: BÖCKER, Dirk ; SCHILLO, Johannes (Hrsg.): *Computer in der Jugendarbeit. Politische und soziale Zusammenhänge, kreative Aneignung, Konzepte der Nutzung*. Weinheim : Juventa, 1995, S. 65-68 (Praxishilfen für die Jugendarbeit). – ISBN 3-7799-0965-0
- WEILER, Michael: *Computerunterstützung im Allgemeinen Sozialdienst (ASD). Möglichkeiten aufgabenbezogenen dezentralen Computereinsatzes in der sozialen Arbeit am Beispiel von Beratung und Diagnose*. Frankfurt/Main : Eigenverlag des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge, 1998 (Dissertationen, Diplomarbeiten, Dokumentationen 41). – ISBN 3-17-006797-4
- WELL, Frank van: *Psychologische Beratung im Internet. Vergleichende Psychologische Untersuchung traditioneller Beratungsangebote mit der Internet-Beratung – unter ergänzender Berücksichtigung der "Internet-Sucht"*. Bergisch Gladbach : E. Fenger, 2000 (Wissenschaft 8). – ISBN 3-931219-09-7
- WELL, Frank van: *Beratung im Netz. Inhalte, Formen, Klientel, Nutzerverhalten*. (Vortrag) Vlotho, 2001.
- WILDE, Michael: *Psychologen vergeben Siegel für Online-Beratung*. (2001) URL: <http://www.heise.de/newsticker/data/mw-19.09.01-004/> [Stand: 14. Dezember 2001]
- WITTENBERG, JOCHEN ; POGUNTKE-RAUER, MARKUS ; RAGG, Martin: "Vorsichtig optimistisch". Chancen und Risiken des Internets aus Sicht der Experten – Ergebnisse einer Online-Befragung. In: POSECK, Oliver (Hrsg.): *Sozial@rbeit Online*. Neuwied : Luchterhand, 2001, S. 39-69. – ISBN 3-472-04545-0
- YAHOO! DEUTSCHLAND: *Web-Sites der Woche*. (2001) URL: <http://de.docs.yahoo.com/hsy/hsy245.html> [Stand: 14. Dezember 2001]
- ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche*. München : KoPäd, 2000. – ISBN 3-929061-54-6

ZACHARIAS, Wolfgang: Auf der Suche nach einer pädagogisch akzentuierten "Medienökologie" zwischen "senses & cyber". Eine Skizze im Horizont von "Virealität" und der "Mediengeneration". In: ZACHARIAS, Wolfgang (Hrsg.): *Interaktiv. Medienökologie zwischen Sinnreich und Cyberspace. Neue multimediale Spiel- und Lernumwelt für Kinder und Jugendliche*. München : KoPäd, 2000, S. 50-82. – ISBN 3-929061-54-6

ZONE 35: *Psycho-soziale Beratung im World Wide Web*. (2000) URL: <http://www.das-beratungsnetz.de/project.php> [Stand: 14. Dezember 2001]

ZONE 35: *Das-beratungsnetz.de. Psycho-soziale Beratung im World-Wide-Web*. (Unveröffentlichte Präsentation) Berlin, 2001.