

1. Jahrgang, Heft 1, Artikel 7 – September 2005

**Theorie- und Praxisvermittlung in der Onlineberatung
Erfahrungen aus dem Studienprojekt „Sozialber@tung im Internet“ am
Fachbereich Sozialpädagogik der FH Darmstadt**

*Hans-Joachim Gehrman, Stefanie Dreyer, Rebekka Höly, Melanie Mohr,
Christin Patitz u. Manuel Rühl*

Zusammenfassung

Im Artikel wird ein Projekt der FH Darmstadt vorgestellt, wo im Rahmen der Hochschulausbildung Onlineberatung auf dem Feld der Sozialberatung durchgeführt wird. Ein Hauptziel dieses Projektes war es, zusammen mit professionellen Beratern, denen ebenso wie den Studierenden die Onlineberatung bis dahin noch fremd war, gemeinsam Erfahrungen im Aufbau und dem Ausbau eines Onlineberatungsangebotes zu sammeln. Studenten beschreiben weiters ihre Erfahrungen in den verschiedenen Feldern von Onlineberatung. Statistische Daten ergänzen die reflektierten Einblicke und ermöglichen so einen differenzierten Einblick in den Arbeitsalltag einer Onlineberatungsstelle. Die Erfahrungen zeigen nicht nur Möglichkeiten auf, wie eine Onlineberatung konkret vor Ort auf - und ausgebaut werden kann, sondern machen auch deutlich, dass durch eine dialogische Zusammenarbeit von Studierenden und erfahrenen professionellen Beratern eine Situation geschaffen wird, die für beide Seiten Vorteile mit sich bringt.

Keywords

Onlineberatung, Studienprojekt, Praxisvermittlung, Helpchat

AutorInnen

- Prof. Dr.phil. Hans-Joachim Gehrman
- Professor für Soziologie und Sozialpolitik am Fachbereich Sozialpädagogik der Fachhochschule Darmstadt
- Schwerpunkt seiner Arbeit ist die Frage der Sozialberatung unter den Bedingungen der Wissensgesellschaft

- Die anderen AutorInnen sind Studierende an diesem Fachbereich und haben im SS 2004 u. WS 2004/5 im Rahmen ihres Hauptstudiums an dem Projekt teilgenommen.
- **Kontakt:** Prof. Dr.phil. Hans-Joachim Gehrman
Diplomvolkswirt sozialwiss. R.
FB Sozialpädagogik der FHD
University of Applied Sciences
Adelungstr. 51 – 53
D-64282 Darmstadt
Tel. +49-(0)6151-16-8694-8514
gehrmann@fh-darmstadt.de
<http://www.fbs.fh-darmstadt.de/HOME/PAGES/Gehrman/index.htm>

1. Ziele und Struktur des Studienprojektes „Sozialber@tung im Internet“

Bis jetzt hat das Thema der Onlineberatung in der Sozialen Arbeit noch wenig Verankerung in der Hochschulausbildung und in der Beratungsliteratur gefunden, obwohl in der Praxis die Angebote zunehmen. Vor dem Hintergrund dieser Mängellage sind der Ansatz und die Ergebnisse des Projekts „Sozialber@tung im Internet“ zu sehen. Es stellt den Versuch dar, im Rahmen der Hochschulausbildung zusammen mit der Praxis Erfahrungen im Aufbau und der Realisierung einer Onlineberatung auf dem Feld der Sozialberatung zu sammeln.

Möglich wurde dieses im Rahmen des Projektstudiums am Fachbereich Sozialpädagogik der FHD im Sommersemester 2004 durch das Kooperationsinteresse verschiedener Beratungsstellen des Bezirks Caritasverbandes Mainz (BCV Mainz) und den Überlegungen von beranet. Die bis dahin schon unter <http://www.das-beratungsnetz.de/> angebotene Orientierungsberatung „helpline“ sollte weiterentwickelt und fachlich aufgewertet werden. Durch verschiedene Arbeitskontakte als Hochschullehrer mit diesen beiden Kooperationspartnern gelang es, mit und für die Studierenden ein Projekt in der in *Abb. 1* skizzierten Struktur aufzubauen. Ein Hauptziel dieses Projektes war es, zusammen mit den professionellen Beratern aus der Praxis, denen ebenso wie den Studierenden die Onlineberatung bis dahin noch fremd war, gemeinsam Erfahrungen im Aufbau und dem Ausbau eines Onlineberatungsangebotes zu sammeln. Dazu wurde, um eine gemeinsame Ausgangsbasis zu haben, im Mai 2004 für die am Projekt teilnehmenden BeraterInnen und für die Studierenden eine gemeinsame Schulung für die Nutzung der Beratungssoftware beranet 2.3 durchgeführt. Auf dieser Basis konnten die vorher schon getrennt begonnen theoretischen und praktischen Überlegungen zum Inhalt und den Strukturen der geplanten Onlineberatung im Dialog zwischen allen Beteiligten konkretisiert werden, so dass ab Oktober 2004 eine Onlineberatung angeboten werden konnte. Schon in der Vorbereitung zeigte die so gewählte Projektarbeit wesentliche Vorteile sowohl für die Studierenden als auch für die - in der Arbeit mit und im Internet weniger erfahrenen - MitarbeiterInnen der beteiligten Beratungsstellen:

Die Studierenden konnten in einem konkreten Praxisfeld aktiv mitarbeiten und dabei auch ihre schon vorhandene Internet- und speziellen Chatterfahrungen in diesen Prozess einbringen. Gleichzeitig lernten sie Aufgaben und Arbeitsweisen verschiedener Sozialberatungsstellen kennen und sammelten aus eigener Anschauung Erfahrungen, welche Möglichkeiten beim Aufbau einer Onlineberatung in den Organisationsstrukturen eines Wohlfahrtsverbandes bestehen, aber auch, welche Grenzen sich im Rahmen einer so gestalteten Organisationsentwicklung zeigen.

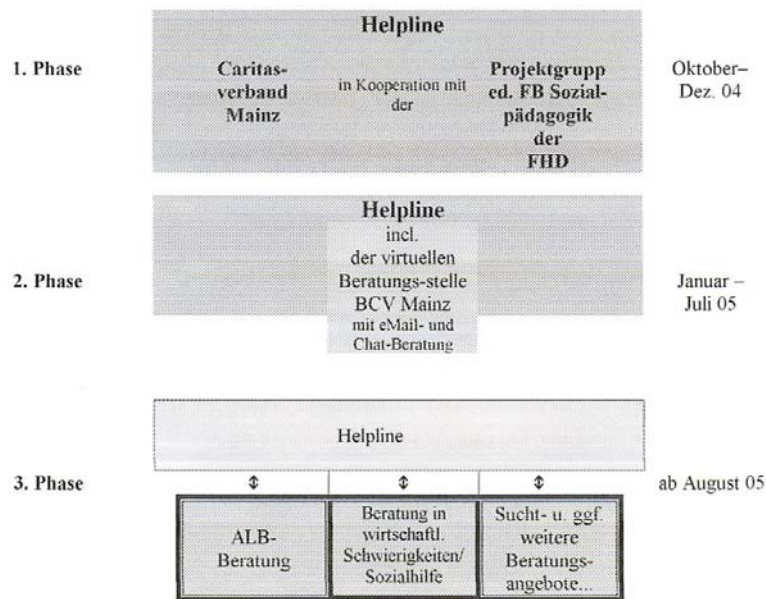
Für die Beratungsstellen und deren MitarbeiterInnen bot das Projekt die Gelegenheit, mit der Onlineberatung neue Arbeitsweisen in einem innovativen Bereich der Beratungsarbeit zu erproben, um so deren Nutzen und Grenzen für die Beratungsstelle und für die BeraterInnen persönlich zu erfahren. Auch war die aktive Mitarbeit der Studierenden in diesem Arbeitsprozess eine Entlastung für die BeraterInnen, da sie die in den ersten Monaten zusätzlich zu ihrer bisherigen Beratungsarbeit anzubietende Onlineberatung nicht alleine realisieren mussten und in machen Fragen von den studentischen MitarbeiterInnen selbst wichtige Anregungen und Hinweise für spezifische Sozialberatung im Internet erhielten.

Dadurch war dieses Projekt von Anfang an auch durch ein gegenseitiges voneinander Lernen geprägt.

Die Elemente einer virtuellen Beratungsstelle „Caritasverband Mainz“ setzen sich aus mindestens drei einzelnen Beratungsstellen des BCV Mainz mit ca. 8 an der Online-Beratung interessierten BeraterInnen zusammen und aus der Projektgruppe „Sozialberatung im Internet“ des FB Sozialpädagogik der FH Darmstadt mit 5 Studierenden.

Projektgruppe FBS der FHD	ALB Bingen	Suchtberatung Mainz	Gemeindepsychiat. Zentrum / Neustadttreff Mainz
------------------------------	---------------	------------------------	---

In der ersten Phase nach der Schulung im Mai 04 bis ca. Oktober 04 bilden diese gemeinsam ein Helpline-Team, wobei dafür zu sorgen ist, dass in einer Tandem-Lösung jeweils eine Fachberaterin / ein Fachberater mit einer Studentin bzw. einem Studenten zusammenarbeitet. In den darauf folgenden Phasen lösen sich die Beratungsstellen schrittweise aus der helpline heraus und können sich ggf. bis in der dritten Phase zu jeweils eigenständigen virtuellen Fachberatungsstellen entwickeln. Offen ist, ob und wie nach dem Ausscheiden der Studierenden im Feb. 05 die helpline fortgeführt werden soll.



In einer etwaigen vierten Phase kann auch an die Einrichtung eines eigenständigen Portals gedacht werden, wenn weitere Beratungsstellen, auch außerhalb des BCV Mainz, in diesem so aufzubauenden Beratungsangebot mitwirken wollen.

Abb.1: Aktualisierter Projektablauf 2004-2005

Nachfolgend skizzieren die Studierenden selbst, welche konkreten Erfahrungen sie in der ersten und z.T. auch zweiten Projektphase sammelten oder welche Vorschläge und Überlegungen sie zum weiteren Ausbau der Onlineberatung im Bereich des BCV entwickelten [1].

2. Ausgewählte Erfahrungen

Die gewonnenen Erfahrungen zeigen nicht nur die unterschiedlichen Lernbereiche auf, mit denen die Studierenden in diesem Projekt - teilweise auch in Verbindung mit theoriegeleiteten Lehrveranstaltungen und einem Supervisionsangebot - konfrontiert waren. Vielmehr verdeutlichen sie auch exemplarisch, welche verschiedene Dimensionen in Theorie und Praxis in der weiteren Diskussion um den Auf- und Ausbau der Onlineberatung zu berücksichtigen sind. So werden für die Onlineberatung relevante Beratungsfelder mit den Ausführungen zum Bereich der Suchtberatung (Dreyer) oder zur Arbeitslosigkeit (Rühl) angesprochen, während die Ausführungen zur Regionalisierung (Höly) und zur ehrenamtlichen Tätigkeit in der Onlineberatung (Mohr) verschiedene Dimensionen der Struktur eines Onlineberatungsangebotes verdeutlichen. Am Anfang stehen einige ausgewählte Daten zum Nutzerverhalten (Patitz), die die

Notwendigkeit einer differenzierten, bisher aber nur sehr bruchstückhafte empirische Fundierung der Onlineberatung veranschaulichen.

2.1 Nutzerverhaltens im Online-Beratungsangebot des BCV Mainz (Christin Patitz)

Insgesamt wurden 31 Chatprotokolle aus der ersten Phase des Projektes zwischen dem 04.11.2004 und dem 28.02.2005 ausgewertet. Auf die Zahl der Ratsuchenden in den Chats (66) wurde anhand der unterschiedlichen Nicknames geschlossen .

2.1.1 Einführende Daten

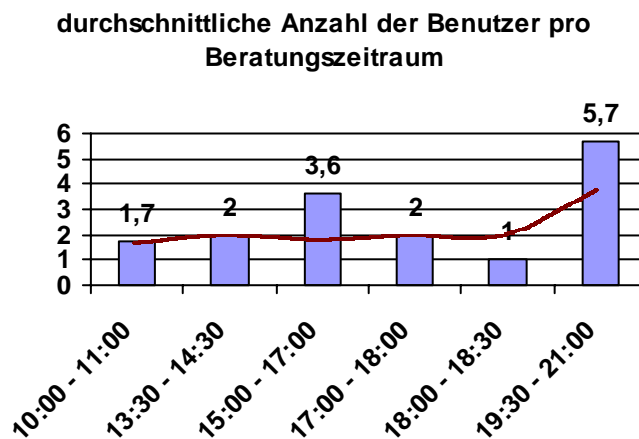


Abb. 2: Klienten, differenziert nach Tageszeit

Hier wurden alle User berücksichtigt, unabhängig davon, wie oft sie die Chats nutzten. Insgesamt nahmen ca. 68 Prozent das Beratungsangebot einmal in Anspruch, 15 Prozent aber auch dreimal und häufiger.

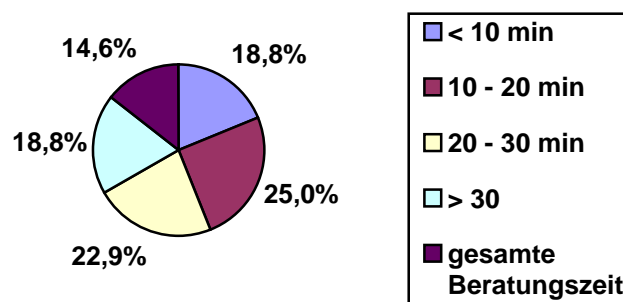


Abb. 3: Beratungsdauer

2.1.2 Verhaltensweisen der Ratsuchenden

Ein wichtiges Moment der Beratung stellt der Kommunikationsstil dar, zu dem einige ausgewählte Befunde vorgestellt werden sollen.

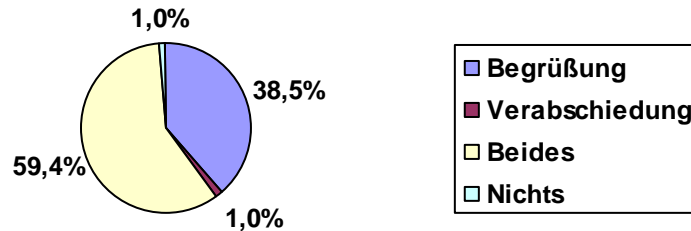


Abb. 4: Begrüßung und Verabschiedung

Am häufigsten waren Begrüßungen mit nachfolgenden Verabschiedungen der User zu verzeichnen. Dies zeigt, dass die meisten User eine gesellschaftsfreundliche Umgangsform auch im Chat pflegen. Die Höflichkeit geht durch Anonymität in diesem Fall also nicht verloren. Der Grund dafür, dass manche User nur begrüßten, könnte in der Anzahl der User liegen, die weder ein Anliegen hatten noch ein Gespräch suchten. Diese User sind wahrscheinlich ohne eine Verabschiedung gegangen, da sie entweder die Gespräche nicht stören oder aber nicht vom Verlassen des Chats abgehalten werden wollten.

Insgesamt hatten exakt 49 % der User (Login-bezogen) eine klare Frage gestellt. Diese User konnten ihr Anliegen also sehr gut in Worte fassen und niederschreiben. Unklare Fragestellungen gaben 10,4 % der User. Diejenigen User konnten ihr Anliegen zwar nicht eindeutig benennen, aber dennoch wurde dieses meist im Verlauf des Gespräches ersichtlich. Auch hatten sie (wie die erstgenannten User) den Mut eine Frage zu stellen. Sie hatten weiterhin durch die Benennung ihres Problems dies als solches angenommen. 8,3 % der User hatten keine Frage. Sie sind demzufolge in den Chat eingetreten, um zuzuhören oder sich mit anderen auszutauschen. User, die keine Frage gestellt hatten, obwohl der Berater danach fragte, waren zu 11,5 % vertreten. Jene haben vielleicht nur ein Gespräch und keine Beratung gesucht oder wollten die Gespräche verfolgen, um gegebenenfalls zu einem späteren Zeitpunkt ihr Anliegen vorzubringen. Dies würde beispielsweise auf Ratsuchende zutreffen, die sich unsicher sind, ob sie ihr Anliegen vorbringen können und/oder wollen oder die Bearbeitung des Problems angehen möchten. Zu 20,8 % hatten User keine Frage gestellt, wobei der Berater sie auch nicht danach fragte. Möglicherweise hätten sie das getan, wenn sie gefragt worden wären. Davon ausgehend könnten diese Ratsuchenden auch als unsicher angesehen werden.

Die Art und Weisen, wie User die BeraterInnen anreden, wurde nie durch den Berater vorgegeben. Somit konnten genaue „Vorlieben“ der Anrede des Users zum Berater festgestellt werden, außer bei den Usern, die keine Anrede benutzten.

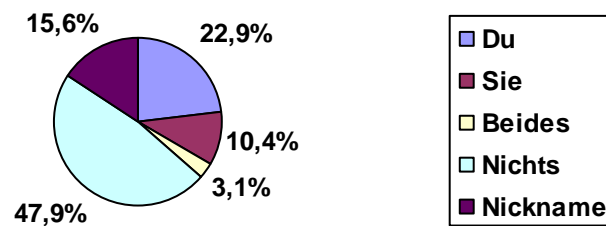


Abb. 4 : Art der Anrede gegenüber den BeraterInnen

Weiterhin wurde versucht auszuwerten, ob eine Beratung auch angenommen wurde. Von insgesamt 55 stattfindenden Beratungen haben 72,7 % der User eine Beratung angenommen. Bei genau 20 % User blieb unklar, ob sie die Beratung annahmen. Dies beinhaltet auch, dass der Berater unsicher war, ob der User Empfehlungen, Tipps et cetera umsetzen würde. Die Beratungen wurden von 7,3 % Usern nicht angenommen. Dies war beispielsweise dann der Fall, wenn versucht wurde, einem User in der Orientierungsberatung eine Beratungsstelle zu vermitteln, dieser User aber vor der Bekanntgabe der konkreten Beratungsinstitution den Chat verlassen hat. Ursache eines solch schnellen Verlassens kann natürlich auch computertechnische Gründe (usw.) haben. Angenommen, der User war tatsächlich uninteressiert an der stattfindenden Beratung, so könnten daraus die Schlussfolgerung gezogen werden, dass der Ratsuchende noch nicht bereit genug war, sich mit seinem Anliegen zu beschäftigen. Besonders bei Menschen mit Suchtproblemen und Opfern von Gewalt wäre dieses Verhalten denkbar. Die nachfolgenden Ausführungen zur Suchtberatung könnten diese Vermutungen unterstützen.

2.2 Suchtberatung

Schon das bisherige Konzept der Suchtberatung des BCV Mainz zeigt einige Einsatz- und Ausbaumöglichkeiten der Onlineberatung auf, die an verschiedenen Stellen sinnvoll und ergänzend eingesetzt werden könnten.

Da man durch das Medium Internet so viele Menschen erreicht, wie dies mit kaum einem anderen Medium der Fall ist, könnte hier einiges durch die Beratung im Internet gewährleistet werden. Im Bereich der Prophylaxe, die von der Caritas Mainz bereits in Schulen, Betrieben usw. angeboten wird, kann durch das Internet eine noch größere Anzahl von Menschen erreicht und auf das Problem der Suchterkrankungen aufmerksam gemacht werden [2]ⁱⁱ.

Gerade für Jugendliche und junge Erwachsene, die sich oft im virtuellen Netz aufhalten, könnte somit ein niedrigschwelliges Angebot geschaffen werden, um sich völlig unverbindlich mit Themen wie Alkoholkonsum, Rauchen usw. auseinander zu setzen. Diese Informationsmöglichkeit beschränkt sich nicht nur auf die Beziehung zwischen BeraterIn und User, sondern könnte auch im Erfahrungsaustausch mit Gleichaltrigen gegeben sein.

Auch im Bereich der Gruppentherapie, die von der Caritas Mainz im Suchtbereich während der Rehabilitation angeboten wird, besteht die Möglichkeit Onlineberatung sinnvoll einzusetzen. Es wäre vorstellbar, dass sich bspw. in moderierten Gruppenchats Klienten austauschen und somit eine Ergänzung zu klassischen Gruppengesprächen entstehen könnte. Während des Projekts wurde die Erfahrung gemacht, dass es den Klienten online leichter fällt, ihre Proble-

me zu benennen als im direkten Gespräch. Es kommt im Netz demzufolge schneller zur Ansprache des Problems. Die Möglichkeit des Austausches mit anderen Betroffenen kann online zudem über die Dauer der Therapie hinaus erfolgen. Mit Gleichgesinnten wäre dann gewissermaßen die Möglichkeit gegeben, eine „weltweite“ Selbsthilfegruppe entstehen zu lassen.

Darüber hinaus stellt die Rückfallprävention einen wichtigen Bereich der Suchtberatung dar. Im Konzept des CV Mainz ist vorgesehen, dass die Klienten auch nach der Therapie noch ein Stück weit auf ihrem Weg in die Abstinenz begleitet werden, da gerade während der ersten Wochen und Monaten eine akute Rückfallgefahr besteht.

Um gewissermaßen eine „Dokumentation“ darüber zu erhalten, wie es den Betroffenen während dieser Zeit ergeht, könnte man online Termine vereinbaren, wo sich ehemalige Patienten treffen und ihren momentanen Alltag in der Abstinenz beschreiben. Diese Termine können zum einen zwischen Berater und Klient stattfinden, zum anderen aber auch unter Mitbetroffenen. Der Austausch mit Gleichgesinnten, mit denen man für eine lange Zeit „in gleichen Boot saß“, könnte hilfreich sein und gegebenenfalls motivierend wirken. Für die Berater läge ein Vorteil darin, ein Feedback von ehemaligen Patienten zu erhalten, während im Normalfall der Patient sehr schnell aus der Erreichbarkeit des Beraters rückt.

Neben den aufgezeigten Möglichkeiten und Chancen gibt es jedoch auch klare Grenzen in der Onlineberatung. Diese zeigen sich dann, wenn ein User z.B. ein persönliches Gespräch wünscht. Die Onlineberatung kann diesem Wunsch nur insofern entsprechen, indem sie - wie etwa innerhalb von <http://www.das-beratungsnetz.de/> - an geeignete Stellen innerhalb der Herkunftsregion weitervermittelt.

Mit der Ansprache des Problems, die ein User im Internet macht, ist zwar ein erster Weg gegeben, jedoch kann ein User ebenso schnell wieder in der Anonymität des world wide web verschwunden sein.

Als Einstieg zur Bewältigung der Probleme kann Onlineberatung hilfreich sein. Sie stößt aber klar an Grenzen, wenn persönliche Gespräche erforderlich werden. Ebenso schwierig ist es für den Berater, wenn ein User sein Problem nicht richtig benennen kann. Hier stellt die Weitervermittlung an geeignete Stellen ein großes Problem dar.

Gerade im Bereich der Sucht ist es nicht außergewöhnlich, wenn Personen ihre Situation nicht richtig einschätzen oder oft auch aus Scham zu verdecken versuchen. Die Gefahr, dass der User online jederzeit wieder aus dem Blickfeld des Beraters rücken kann, lässt eine längere „Beziehung“ über das Internet kaum zu. In klassischen Beratungsstellen ist es hier von Vorteil, dass der Patient meist vertraglich gebunden und somit - im wahrsten Sinne des Wortes - greifbarer ist. [3]ⁱⁱⁱ

Zusammenfassend kann man sagen, dass die Onlineberatung in der Lage ist, Menschen mit Suchtproblemen zu einer ersten Kontaktaufnahme und Anlaufstelle zu verhelfen. Um jedoch Betroffenen effektiv zu helfen, wird meist der persönliche Kontakt notwendig und somit auch das klassische Beratungssystem. Die Onlineberatung kann den Einstieg in eine klassische Therapie erleichtern und den Abschluss möglicherweise ein Stück weit begleiten. Wenn es allerdings um die Bewältigung des eigentlichen Problems geht, ist Onlineberatung kaum in der Lage sinnvoll zu helfen.

Zudem besteht nach wie vor das Problem der digitalen Spaltung, was bedeutet, dass nicht für jeden die Möglichkeit besteht, diese Art der Beratung zu nutzen. Das Medium Internet inkludiert zwar einen großen Teil der Menschen, exkludiert hingegen noch zu viele, die auf dieses Medium schlichtweg keinen Zugriff haben. Diese Menschen werden von dem Hilfesystem, das das Netz bietet, demzufolge komplett ausgeschlossen [4]^{iv}.

2.3 Arbeit und Arbeitslosigkeit

Zwar hat der Caritasverband Mainz durch Eingliederungsbetriebe wie *bap-Servicecenter*, *Z@ack*, *Caritas-Druckerei* u.a. vorbildliche Einrichtungen für Langzeitarbeitslose geschaffen, einen Ausweg aus dem Arbeitslosenalltag zu finden. Auf der Angebotsseite von Beratung zum Thema Arbeit/Arbeitslosigkeit fehlt es aber an Anlaufstellen. Hier bietet nun das Onlineberatungsprojekt eine neue Möglichkeit an.

2.3.1 Beratungsbedarf bei Arbeitslosigkeit

Die Möglichkeiten und Notwendigkeiten einer Onlineberatung zum Thema „Arbeit / Arbeitslosigkeit“ in der Region Mainz verdeutlichen folgende Zahlen: Fast jeder zweite Arbeitslose in der Bundesrepublik Deutschland ist Online [5]^v und geht man davon aus, dass in Mainz und dem Landkreis Mainz-Bingen zusammen ca. 44.000 Menschen arbeitslos sind [6]^{vi}, wäre ein potentieller Nutzerkreis von ca. 22.000 Menschen vorhanden. Nach einer Studie von Kuhnert (2002) waren 80% der angesprochenen Arbeitslosen an Beratungsangeboten interessiert [7]^{vii}. Dies würde bedeuten, dass es in Mainz und Umgebung in schätzungsweise etwa 17.500 Arbeitslose gibt, die Interessen an Beratungsangeboten haben und schon online sind.

Hinzu kämen noch die Menschen, die im Moment über einen Arbeitsplatz verfügen, aber die Zukunftsaussichten des jeweiligen Unternehmens fraglich sind. Diese Menschen haben Fragen, suchen Antworten. Darüber hinaus wird durch die neue Sozialgesetzgebung, wie besonders der § 16, SGB II zeigt, die Notwendigkeit einer ausgebauten Beratung für Arbeitslose unterstrichen.

2.3.2 Verbandsinterne und externe Kooperationsmöglichkeiten in der Onlineberatung

Innerhalb des BCV gibt es in den verschiedenen Eingliederungseinrichtungen Experten zum Thema Arbeit. Eine Option wäre es, mit einer Person oder mit einer Gruppe von Experten zusammen zu arbeiten, die sich abwechselnd um Onlineangebote und Emailanfragen kümmern. Würde eine Gruppe gebildet werden, wäre zeitlich für den Einzelnen ein eher geringer Aufwand von Nöten.

Durch die Entzerrung von Raum und Zeit in der Onlinetätigkeit ist es auch sicherlich vorstellbar, einen Experten von einer anderen Diözese für sich zu gewinnen oder im Verbund mit anderen Caritasverbänden einen Pool an MitarbeiterInnen zu bilden, die mit diesem Thema umgehen können.

Da sich der Caritasverband grundsätzlich für Kooperationen ausspricht, wäre auch an eine eventuelle Zusammenarbeit mit den Jobcentern denkbar. Somit wäre eine enge Verbindung von Jobcenter und Caritasverband Mainz gegeben, was eventuell auch positive Auswirkungen auf die Kooperationsbereitschaft mit anderen Beratungsanbietern hätte. Auch hier ist ein Rotationsprinzip der Experten vorstellbar. Ein Team aus zum Beispiel zehn Fallmanagern würde somit das Thema abdecken.

Eine andere Art von externer Zusammenarbeit wäre mit Unternehmen vorstellbar. Personalchefs könnten ihr Wissen mit einbringen und Angebote zu bestimmten Themenschwerpunkten machen. Auch ist an die Einbeziehung von Ehrenamtlichen und Selbsthilfegruppen (vgl. 2.5) in diese Beratungsangebote zu denken.

2.3.3 Forum als Innovation

Foren gibt es mittlerweile zu allen erdenklichen Themen. Hier können die User Anfragen oder Antworten zu einem bestimmten Themenbereich schreiben. Jeder Eintrag bleibt unter dem bestimmten Thema gespeichert und ist für alle anderen, die evtl. die gleichen Informationen suchen, abrufbar.

Ein solches Forum existiert auch auf <http://www.das-beratungsnetz.de/>, wobei jedoch kritisch bemerkt werden muss, dass die Antworten auf teilweise hoch brisante Problemdarstellungen von anderen Usern und nicht durch Professionelle gegeben werden. Daher könnte es angebracht sein, auf jeder Oberfläche der Beratungseinrichtungen, die mit Beranet zusammenarbeiten, ein solches Forum einzurichten. Wichtig dabei wäre, dass in diesem modifiziertem „Fach“-Forum ausschließlich nur der User, welcher das Thema angelegt hat und die professionellen Mitarbeiter der Einrichtungen miteinander kommunizieren können. Für jeden nachlesbar sind jedoch die Fragen und Antworten. Diese können Menschen mit ähnlichen Problemen wichtige Hinweise bieten oder sogar die Antwort auf die vorhandene Frage geben.

Ein weiterer positiver Effekt ist das Aufsuchen solcher Forenbeiträge über die Suchmaschinen. Dies wiederum erhöht den Bekanntheitsgrad und eventuelle Kontaktaufnahmen mit den jeweiligen Einrichtungen. Bei schwierigen Problemlagen bleibt es dem User weiterhin noch möglich, sich per Email an die Einrichtungen zu wenden.

2.3.4 Möglichkeiten nach der Einführung

Es stellt sich aber auch die Frage, für welchen konkreten Nutzerkreis ein solches Onlineberatungsangebot zur Verfügung gestellt werden soll: bleibt - wie bisher - in der *helpline* nur ein Thema, unter welchem man ab und an Beratung im Gruppenchat erhalten kann oder weitet man das Beratungsangebot aus. Falls das Thema eine BeraterIn der Caritas übernimmt, sind folgende Modelle vorstellbar: Es wäre z.B. denkbar das Angebot zur Beratung zum Thema Arbeit als Dienstleistung an die ARGE (Arbeitsgemeinschaft) zu verkaufen. Diese Dienstleistung kann sich unter Umständen auch auf andere Bereiche wie Suchtberatung oder Schuldnerberatung ausweiten, wie es ein Modell in Karlsruhe zeigt. Hier arbeitet der Caritasverband mit den Jobcentern in der Weise zusammen, dass Beratungsgutscheine, die Arbeitslosen bei Bedarf bei den Jobcentern ausgestellt werden, bei der Schuldnerberatung eingelöst werden können .

Ein anderer Anknüpfungspunkt wäre die Zusammenarbeit mit Unternehmen im Umkreis. Auch sie sind eventuell an unterstützender Beratung zum Thema Arbeitslosigkeit interessiert. Mitarbeiter könnten Fragen stellen, sich über ihre Rechte informieren oder Perspektiven so ausloten, dass durch diese Kommunikationsmöglichkeiten die Angst vor der Arbeitslosigkeit reduziert werden könnte. Auch wären Vereinbarungen zu Leistungspaketen denkbar, die im Sinne einer externen betrieblichen Sozialberatung neben dem Themenfeld von Arbeit/Arbeitslosigkeit auch die unternehmensrelevanten Themen in den Bereichen Sucht und Überschuldung mit beinhalten.

Eine andere Variante stellt die Kooperation mit den Betriebskrankenkassen dar. Konkret wäre hier an die BKK zu denken, die unter anderem für Opel in Rüsselsheim zuständig ist.. Unter den

Versicherten gibt es ohne Frage einen Bedarf an Beratung in verschiedenen Bereichen, welcher durch das Medium Internet zumindest teilweise gedeckt werden könnten. Dieser Ansatz zeigt darüber hinaus beispielhaft auch die Chancen auf, über die Onlineberatung relativ unkompliziert unterschiedliche Ratsuchende und Beratungsanbieter in einer Region zusammen zu bringen.

2.4 Onlineberatung im Kontext regionaler Sozialberatungsangebote

Bevor auf die konkreten Möglichkeiten einer regionalen Ausrichtung des Mainzer Onlineberatungsangebotes eingegangen wird, werden zwei Beispiele vorgestellt, mit denen sich die TeilnehmerInnen innerhalb der Projektarbeit näher beschäftigt haben.

2.4.1 Ausgewählte Beispiele

Ein Beispiel für ein regional ausgerichtetes Angebot ist die Internetplattform www.boyng.de. Die Website <http://www.boyng.de/> bietet Usern Information und Beratung zu den Rubriken Arbeitswelt, Schülerwelt und Regionales & Co. (Stand 28.02.05). „Boyng“ steht als Abkürzung für *boys and girls*. Initiiert wurde die Internetplattform von dem gemeinnützigen Verein H.I.C. Hessisches Internetcenter für Kinder und Jugendliche e.V. (vgl.: <http://www.hicv.de/>, Stand 28.02.05), der über <http://www.boyng.de/> Kinder und Jugendliche, sowie deren Eltern, Erziehungsberechtigte und in der Jugendarbeit Tätige aus dem Raum Südhessen/Starkenburger Land erreichen will. Der Verein H.I.C. wird durch Spenden und Werbepartner auf der Website <http://www.boyng.de/> finanziert. Durch die Kooperation des Vereins H.I.C. mit ehrenamtlich arbeitenden Experten aus Unternehmen oder Selbstständigen kann ein qualifiziertes Angebot realisiert werden.

Das Beratungsangebot bei <http://www.boyng.de/> besteht zum einen aus der Möglichkeit, Informationen aus themenzentrierten Text-Beiträgen zu den oben genannten Rubriken zu gewinnen. Zum anderen geben die AutorInnen, im Rahmen ihrer Online-Sprechstunde Gelegenheit, weitere Fragen zu den Inhalten ihres Fachgebietes im E-Mail Kontakt zu klären. Zu Themen wie Bewerbungen, Beziehung, Stress oder Geld stellen zurzeit ungefähr 60 Experten ihre Dienste abwechselnd zur Verfügung. Die Mitarbeitenden gehören den unterschiedlichsten Berufsgruppen an. Beispielhaft zu nennen sind Mediziner, Pädagogen, Politiker, Betriebswirte oder Informatiker. Alle mitwirkenden Fachleute arbeiten ohne monetäre Gegenleistung. Jedoch bietet die Internetplattform Unternehmen und ihren Experten eine gute Gelegenheit, Präsenz und Engagement zu zeigen und erste Kontakte zwischen Firmen und Jugendlichen herzustellen. Die regionale Ausrichtung der Internetplattform trägt hier zum Gelingen bei. Neben der Auswahl von ortsansässigen Experten und Unternehmen wird die regionale Anbindung von <http://www.boyng.de/> an die Region Südhessen/Starkenburger Land anhand der Rubrik Regionales & Co. deutlich. Besucher dieser Rubrik finden hier Berichte und Informationen über Veranstaltungen der Region. In dem Nachschlagewerk „Wer tut was für Kinder und Jugendliche“ können Unternehmen auf deren Leistungen für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene hin überprüft werden. Des Weiteren können hier freie Stellenanzeigen gesucht oder allgemeine Informationen in einem regionalen Link- und Branchenverzeichnis nachgesehen werden.

Ein anderes regionales Beispiel ist das Projekt „Helpmails“: ein E-Mailberatungsangebotes für die in Mannheim lebenden Jugendlichen. Die Mitarbeiter der Mannheimer Beratungsstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche sahen in der Niedrigschwelligkeit des Internets die Chance, endlich auch die Jugendlichen zu erreichen, die niemals ihre Beratungsstelle aufsuchen würden. Jugendlichen, die keinen privaten Internetanschluss zur Verfügung haben, sollte

durch das bereits existierende Netz „Mannheimer Jugend Online - MaJO“ oder durch das Projekt „Schulen ans Netz“ Gelegenheit gegeben werden, von dem Beratungsdienst Gebrauch zu machen. Mittels Plakat, Flyer, Internet und Presse wurde für das Angebot besonders in Schulen und Jugendhäusern der Stadt Mannheim geworben.

das Team aus neun Fachkräften (PsychologInnen und SozialpädagogInnen) verschiedener Mannheimer Beratungsstellen für Kinder und Jugendliche bearbeitet gegenwärtig 40 bis 50 E-Mails pro Monat. Finanziert wird die Beratungsarbeit im Rahmen der staatlichen Förderung nach §28 KJHG.

2.4.2 Konsequenzen für den BCV Mainz

Für den Caritas Verband Mainz e.V. ergeben sich in Anlehnung an die gewonnenen Erkenntnisse mehrere Perspektiven.

Wichtig ist die kontinuierliche regionale Bewerbung eines Angebots, vor allem auch außerhalb des Internets. Immerhin ist die Beratung über das Internet noch nicht besonders bekannt, so dass die Verbindung zu den Klienten außerhalb des Netzes hergestellt werden muss. Besteht das Beratungsangebot im Netz bereits, muss es in der Umgebung beworben werden. Eine geeignete Marketingstrategie bringt dem Vorhaben schließlich die gewünschte Popularität. Mittlerweile hat der BCV Mainz Schritte dieser Art unternommen, unter anderem wird das Online-Angebot auf der Homepage der Stadt Mainz angezeigt.

Die BeraterInnen des BCV im Beratungszentrum Bingen führen zusätzlich zu ihrer regulären Arbeit in Bingen Sprechstunden in Ingelheim, Sprendlingen und Gau-Algesheim durch. Um Menschen in den Außenstellen effizienter erreichen zu können, wäre es eine Möglichkeit, dort zusätzlich auf die Online-Beratung hin zu weisen, so dass unnötige Anfahrtswege erspart würden.

Bereits im Konzept von <http://www.das-beratungsnetz.de/> integriert ist außerdem die Idee, mit gesonderten Expertenchats Klienten zu gewinnen. Im Rahmen eines regionalen Angebots könnte dies unter anderem bedeuten, in Kooperation mit Experten der Region - ähnlich wie bei boyng - Themenchats anzubieten, so dass den Klienten ein möglichst breit gefächertes Beratungsspektrum aus der eigenen Region vorgestellt und angeboten wird.

Sollte das neue Angebot der Caritas künftig verstärkt für die Region Mainz eingesetzt werden, muss aber auch ermittelt werden, ob die ins Auge gefasste Zielgruppe überhaupt zu den Internetnutzern gehört. So zeigte z.B. die konkrete Arbeit im Mainzer Dagobert-Club, ein offener Treffs für Menschen mit psychischer Erkrankung innerhalb des an dem Projekt beteiligten gemeindepsychiatrischen Zentrums, dass die Mehrheit der Mitglieder nicht im Besitz eines Internetanschlusses ist - ein Online-Beratungsangebot wäre also in diesem konkreten Falle hier sicherlich nicht angebracht.

2.5. Chancen und Grenzen ehrenamtlicher Tätigkeit in der Praxis der Onlineberatung

Auch wenn die Anzahl Ehrenamtlicher in Deutschland im internationalen Vergleich als klein zu bezeichnen ist [8]^{viii}, sollte - auch vor dem Hintergrund der Erfahrungen wie bei <http://www.boyng.de/> - in Zukunft näher überlegt werden, ob und wie eine Mitarbeit in der Onlineberatung ein geeignetes Feld für ehrenamtliches Engagement sein kann.

Rund 22 Millionen Menschen sind heute aktiv ehrenamtlich tätig und liefern (sozialen) Institutionen, Verbänden und Vereinen einen wichtigen und hochgeschätzten Beitrag. So bringen Ehrenamtliche oftmals viel Engagement, persönliche Anteilnahme und spezielle Kompetenzen mit in ihre Arbeit [9]^{ix}. Der Nutzen der Ehrenamtlichen für die Gesellschaft ist somit von immenser Bedeutung und dies lässt sich durchaus noch steigern. Denn Prognosen zeigen, dass ein Drittel der Bevölkerung Interesse daran hat eine ehrenamtliche Tätigkeit auszuüben. Genau hier liegt die Chance für die Onlineberatung, Ehrenamtliche für ihre Arbeit zu gewinnen, denn hier gibt es verschiedene Möglichkeiten sich zu engagieren. Die im Laufe der Jahre entstandenen Beratungsmöglichkeiten werden sich in ihrer ganzen Fülle in absehbarer Zeit ohne Ausnahme im Internet wiederfinden. So entstehen beziehungsweise entstanden - oft aus Selbsthilfegruppen heraus - AIDS-Beratung, Schuldnerberatung, Schwangerenberatung oder Drogenberatung im Internet. Hier können die von altruistischen Motiven geprägten Ehrenamtlichen mitarbeiten. Ihr großer Vorteil ist, dass sie den Eindruck ehrlichen Interesses vermitteln. Dies merken nicht zuletzt die Klienten, was eine hohe Erfolgsaussicht verspricht. Dies zeigt auch das Beispiel der Arbeit der Sozialhilfegruppe Mainz e.V. - eine Selbsthilfegruppe innerhalb des Gemeinwesenprojektes „Neustadttreff“. Durch die Mitarbeit ihrer Mitglieder von Projektbeginn an bei der „helpline“ und danach auch in spezifischen Themenchats zu Sozialhilfefragen wird ein hohes Wissenspotential an empirischen Erfahrungen online zur Verfügung gestellt, was auf die Klienten im höchsten Maße authentisch wirkt.

Das für die Beratung inhaltlich notwendige Wissen muss nicht allein auf Erfahrung beruhen, sondern kann auch durch spezielle Schulungen vermittelt werden. Man muss bedenken, dass es sich hier um eine Beratung handelt, die in erster Linie das Vermitteln von Informationen beinhaltet und keine Form der Therapie darstellt. Nur darf nicht der Fehler gemacht werden, professionelle Beratungsarbeit grundsätzlich durch Laien zu ersetzen. Ehrenamtliche stoßen ohne die fundierte Hilfe von professionellen Mitarbeitern schnell an ihre fachlichen Grenzen, wenn der Bereich der Informationsvermittlung überschritten wird. So besteht in manchen Fällen die Gefahr einer Kompetenzüberschreitung durch Ehrenamtliche, ohne dass diese es unter Umständen selbst bemerken. Um dies zu verhindern, sind Angebote zur Supervision, Schulung und Weiterbildung unverzichtbar.

Diese Aufgaben können nur von Professionellen übernommen werden und übersteigen eindeutig die Kompetenz der Ehrenamtlichen. Dies zeigt, dass deren Einsatz sinnvoll, aber in Zeiten mangelnder finanzieller Ressourcen nur als Bereicherung und Ergänzung, nicht aber als Ersatz genutzt werden darf. Nicht von der Hand zu weisen ist, dass auf Grund von Stellenkürzungen und weiteren Einsparungen bei einem gleichzeitig steigenden Bedarf an Beratungsarbeit die Ehrenamtlichen für die Gesellschaft unersetzlich geworden sind. Die Onlineberatung bietet ihnen neben einer relativ freien Zeiteinteilung eine Fülle von thematisch verschiedenen Beratungsthemen.

Das selbständige Arbeiten und der durch die Arbeit erreichte persönliche Gewinn motivieren ebenfalls. Dies kann allerdings nur erreicht werden, wenn die Reflexion der eigenen Tätigkeit gewährleistet ist. Dies wird durch Supervision erreicht, die einen wichtigen Bestandteil auch in der qualifizierten Arbeit mit Ehrenamtlichen darstellen sollte. Die Chancen für das Ehrenamt in der Onlineberatung stehen sehr gut. Institutionen und Verbände müssen sich dies zu Nutzen machen, indem sie Ehrenamtliche durch gezielte Motivation und Öffentlichkeitsarbeit für ihre Arbeit und Projekte begeistern. Die Erfahrungen aus dem Mainzer Projekt belegen dies.

3. Fazit

Die Erfahrungen innerhalb des hier vorgestellten Onlineberatungsprojektes zeigen nicht nur Möglichkeiten auf, wie eine Onlineberatung konkret vor Ort auf - und ausgebaut werden kann. Deutlich wird auch, dass durch eine dialogische Zusammenarbeit von Studierenden und erfahrenen professionellen Beratern eine Situation geschaffen wird, die für beide Seiten Vorteile mit sich bringt. Studierende erfahren Praxis durch eigenes verantwortliches Handeln und die Beratungspraxis profitiert von der aktiven und kompetenten Mitarbeit der Studierenden, deren Aufgabe es sein sollte, innovative und in der Hochschule theoretisch diskutierte Ideen und Konzepte in die Praxis einzubringen und mit erfahrenen Praktikern zusammen auf ihre Tauglichkeit hin zu überprüfen.

Dabei lernten alle Beteiligten durch den Aufbau dieser Onlineberatung neben den Einsatzmöglichkeiten und Funktionen der komplexen Beratungssoftware von beranet, in neuen und für sie ungewohnten virtuellen Strukturen zu denken und zu handeln.

In diesem Prozess wurde es möglich, trotz anfänglicher Skepsis ein stabiles Online-Beratungsangebot aufzubauen. Aus der ursprünglich von professionellen Beratern, Ehrenamtlichen und Studierenden gemeinsam ab Herbst 2004 betriebenen Orientierungsberatung „helpline“ entwickelte sich vor dem Hintergrund der gewonnenen Erkenntnisse eine differenziertes Beratungsangebot. E-mail-Beratung und themenbezogene Gruppen-Chats werden mittlerweile ebenso wie Einzelchats angeboten, wobei sich die am Projekt beteiligten einzelnen Beratungsstellen in der für Sie inhaltlich und personell jeweils geeigneten möglichen Form dieses Methodenmix bedienen. Und durch die weitere kontinuierliche Mitarbeit von neuen Studierenden, die sich im Rahmen ihres Studiums verbindlich für eine jeweils über ein Jahr dauernde Mitarbeit in diesem Projekt entschieden haben, ist es möglich geworden, dass ab Sommer 2005 die „helpline“ des BCV alleine von Studierenden betrieben wird - ohne damit die Verbindung mit den professionellen Beratungsstellen des BCV aufzuheben.

Daher sehen alle an diesem Projekt Beteiligten die gelungene Einführung der Onlineberatung im Bereich des BCV nicht nur als ein Erfahrungsfeld an, in dem eine gute und innovative Zusammenarbeit zwischen Praxis und Hochschule gelungen ist. Vielmehr konnten auch neue Erkenntnisse darüber gewonnen werden, wie unter den technischen und sozialen Bedingungen der Wissensgesellschaft sich die bisherige Praxis in und zwischen den traditionell gewachsenen Beratungs-Institutionen verändern muss, um ein stärker differenziertes und flexibleres Beratungsangebot zu ermöglichen. Dazu gehört in der zukünftigen Beratungslandschaft auch die Onlineberatung, deren Einführung vor Ort in diesem Projekt modellhaft erprobt wurde.

Anmerkungen:

[1]ⁱ Die ausführlichen Arbeiten liegen vor unter „Projekte“ auf der homepage <http://www.fbs.fh-darmstadt.de/HOME/PAGES/Gehrmann/index.htm> (28. 02. 2005)

[2]ⁱⁱ Caritasverband Mainz: Konzept/BfA, Ambulante Rehabilitation- Sucht- Beratung und Behandlung von Suchtkranken (o.O., o.J), S.4

[3]ⁱⁱⁱ ebenda, S. 7

[4]^{iv} vgl. Gehrmann, Hans-Joachim 2004a : Digitale Spaltung und sozialwirtschaftliches Handeln, in: neue caritas, Politik – Praxis – Forschung, Heft 13 /2004, S. 24

[5]^v vgl. TNS-Emnid u. Initiative 21, 2004: Nonliner Atlas. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland, S.18

[6]^{vi} Arbeitsmarktstatistik (vgl. Bundesagentur für Arbeit 2005b) ive 21 2004, S

[7]^{vii} Kunert, Peter, 2002: Die unterschätzte Gefahr...Online im Internet.

<http://www.katholisch.internetseelsorge.de/archiv/is-plattform-arbeit/is-arbeit-slos.html>

(28. 02. 2005)

[8]^{viii} vgl. Rosenkranz, Doris, u. Angelika Weber (Hrsg.):, 2002: Freiwilligenarbeit. Einführung in das Managment von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit, Bonn, S. 12

[9]^{ix}ebenda, S. 106

Literatur:

Caritasverband Mainz: Konzept/BfA, Ambulante Rehabilitation- Sucht- Beratung und Behandlung von Suchtkranken (o.O., o.J)

Gehrmann, Hans-Joachim 2004a : Digitale Spaltung und sozialwirtschaftliches Handeln, in: neue caritas, Politik – Praxis – Forschung, Heft 13 /2004

Kunert, Peter, 2002: Die unterschätzte Gefahr...Online im Internet.

<http://www.katholisch.internetseelsorge.de/archiv/is-plattform-arbeit/is-arbeit-slos.html>

(28. 02. 2005)

Rosenkranz, Doris, u. Angelika Weber (Hrsg.):, 2002: Freiwilligenarbeit. Einführung in das Managment von Ehrenamtlichen in der Sozialen Arbeit, Bonn

TNS-Emnid u. Initiative 21, 2004: Nonliner Atlas. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland