

Besondere Aspekte der E-Mail-Beratung

BACHELORARBEIT

Zur Erlangung des akademischen Grades *Bachelor of Arts an der Fakultät für Bildungswissenschaft der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck*

vorgelegt von

Elisabeth Pohl

0315371

C-033-645

eingereicht bei

Mag. Wolfgang Hagleitner

Universität Innsbruck, Juli 2012

Abstract

Diese empirische Arbeit beschäftigt sich mit Chancen und Grenzen sowie Besonderheiten der E-Mail-Beratung unter besonderer Berücksichtigung der schriftlichen Kommunikation. Acht ExpertInnen wurden zu ihren Sichtweisen und Erfahrungen zu diesen Themen befragt und gebeten, ein im Vorfeld erstelltes Kontaktformular für die E-Mail-Beratung im Hinblick auf seine Sinnhaftigkeit sowie Einsatzmöglichkeiten zu bewerten und Vorschläge zur Verbesserung zu geben. Die Experteninterviews wurden mit einem Diktiergerät aufgenommen, transkribiert und mittels qualitativer Inhaltsanalyse mithilfe von MAXQDA ausgewertet. Das E-Mail bietet für die Durchführung einer Beratung vielerlei Vorteile, da die E-Mail-Beratung durch ihre Orts- und Zeitunabhängigkeit ein niederschwelliges Angebot darstellt und sich somit gut für Informationsgabe und kurzfristige Interventionen eignet, außerdem regt der Schreibprozess den Reflexionsprozess der Schreibenden an und wirkt entlastend. Grenzen liegen im Fehlen nonverbaler Aspekte und in der Asynchronität des Mediums, was es ungeeignet für längere sowie Krisen-Interventionen macht und schnelles Reagieren erschwert. Der Einsatz eines Kontaktformulars kann den Beratungsprozess positiv unterstützen, allerdings sollte dieses kurz, einfach und optional gestaltet sein.

Inhaltsverzeichnis

1. EINLEITUNG	1
2. BERATUNG	2
3. ONLINE-BERATUNG.....	4
3.1. Allgemeines	4
3.2. Methoden und Tools in der Online-Beratung.....	6
3.3. Besonderheiten der Online-Beratung	8
3.3.1. Die schriftliche Kommunikation	8
3.3.2. Niederschwelligkeit	12
3.3.3. Anonymität.....	12
3.3.4. Der Aspekt der Selbstdarstellung.....	13
3.3.5. Der Aspekt der Beziehung.....	14
3.3.6. Rechtliche Aspekte	15
3.3.7. Qualitätsstandards	18
3.4. Ergebnisse ausgewählter Studien	19
3.5. Zentrale Erkenntnisse der Literaturrecherche.....	24
3.6. Kontaktformular	24
4. METHODENDISKUSSION.....	25
4.1. Forschungsfrage	25
4.2. Untersuchungsplan.....	26

4.3.	Rücklauf.....	26
4.4.	Erhebung	26
4.5.	Qualitative Sozialforschung	27
4.6.	Das Experteninterview	28
4.7.	Gesprächssituationen während der Interviews:.....	29
4.8.	Gesprächsleitfaden	31
4.9.	Die qualitative Inhaltsanalyse.....	33
4.10.	MAXQDA	33
4.11.	Gütekriterien	33
5.	ERGEBNISSE DER INTERVIEWS.....	35
5.1.	Zum Rahmen der beratenden Tätigkeit	35
5.1.1.	Zur Ausbildung und beruflichen Tätigkeit der BeraterInnen.....	35
5.1.2.	Kombination von Beratungsformen	37
5.2.	Die Klientel der E-Mail-Beratung	39
5.2.1.	Die Klientel der E-Mail-Beratung.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
5.2.2.	Themen und Erwartungen der Klientel	41
5.3.	Chancen und Grenzen der E-Mail-Beratung	43
5.3.1.	Chancen der E-Mail-Beratung	43
5.3.2.	Der Reflexionsfördernde Aspekt der Schriftlichkeit	48
5.3.3.	Grenzen der E-Mail-Beratung.....	50
5.3.4.	Umgang mit den Grenzen der Kommunikation	54
5.4.	Diskussion des Kontaktformulars.....	57

5.4.1.	Bewertung des Kontaktformulars:	57
5.4.2.	Einsatzmöglichkeiten des Kontaktformulars	59
5.4.3.	Verbesserungsvorschläge.....	61
6.	ZUSAMMENFASSUNG UND VERGLEICH DER ERGEBNISSE	62
6.1.	Zum Rahmen der beratenden Tätigkeit	62
6.2.	Kombination von Beratungsformen.....	62
6.3.	Die Klientel der E-Mail-Beratung	63
6.4.	Erwartungen und Themen der Klientel	63
6.5.	Chancen der E-Mail-Beratung	64
6.6.	Der Reflexionsfördernde Aspekt der Schriftlichkeit	65
6.7.	Grenzen der E-Mail-Beratung	65
6.8.	Umgang mit den Grenzen der Kommunikation.....	66
6.9.	Das Kontaktformular	67
7.	CONCLUSIO	69
8.	KRITISCHE REFLEXION	75
9.	ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK	76
	LITERATURVERZEICHNIS	78
	ANHANG	85
a.	Kontaktformular	85
b.	Gesprächsleitfaden	86

Abbildungsverzeichnis

ABB. 1: BILDHAFTE DARSTELLUNG DES UNTERSUCHUNGSPLANS	26
ABB. 2: GESCHLECHTERVERTEILUNG, HERKUNFT DER EXPERTINNEN	27
ABB. 3: DURCHFÜHRUNG DER INTERVIEWS	27
ABB. 4: AUSBILDUNG UND TÄTIGKEIT DER INTERVIEWPARTNERINNEN	62

1. Einleitung

Die „moderne Gesellschaft“ stellt den Menschen vor eine Vielzahl neuer Herausforderungen: die Schnelllebigkeit, die Informationsflut, die Diskontinuität der Lebensläufe, der Strukturwandel im Erwerbssystem, die Pluralisierung der Lebensstile, die unsicherer Wirtschaftslage und die Schaffung multipler Identitäten sind nur einige Aspekte, die dem „modernen Menschen“ zunehmend das Gefühl der Sicherheit nehmen und so Orientierungslosigkeit schaffen. Verschiedene Konzepte der *Beratung* sollen dem „modernen Menschen“ daher helfen, sich im Dschungel der Informationen und Wahlmöglichkeiten zu orientieren und Entscheidungsfähigkeit zu erlangen.

Seit Mitte der 90er Jahre werden Beratungsangebote auch via Internet forciert. Neben rechtlichen und technischen Fragen, stellen sich auch jene über die Einsatzmöglichkeiten der verschiedenen Tools wie beispielsweise Chat, E-Mail, Forum etc. Zentrale Fragestellungen dieser Arbeit beziehen sich auf Chancen und Grenzen der E-Mail-Beratung sowie schwerpunktmäßig auf die reflexionsfördernden Aspekte des Schreibprozesses und den Umgang mit den Grenzen der asynchronen Kommunikation. Um herauszufinden, wie in der Praxis mit den verschiedenen Chancen, Grenzen und Möglichkeiten der E-Mail-Beratung umgegangen wird, wurden acht ExpertInnen aus verschiedenen Kontexten zu diesen Themen befragt. Ein im Vorfeld dieser Bachelorarbeit erstelltes Kontaktformular für die E-Mail-Beratung wurde auf seine Sinnhaftigkeit und Einsatzmöglichkeiten mit den ExpertInnen ebenfalls diskutiert. Kann ein E-Mail-Formular nach Meinung der ExpertInnen den Beratungsprozess sinnvoll unterstützen und wie muss dieses gestaltet sein, um diesem Ziel gerecht zu werden? Eine weitere Fragestellung betraf die Themen *Datensicherheit* und *Datenschutz*, auf deren Ergebnisse in dieser Arbeit aus Platzgründen nicht eingegangen wird.

Im Theorieteil werden wesentliche Aspekte der psychosozialen bzw. psychologischen Online- sowie E-Mail-Beratung erarbeitet und das im Vorfeld erstellte Kontaktformular beschrieben. In der Methodendiskussion werden Forschungsfrage, Untersuchungsplan, Erhebungs- sowie die Auswertungsmethode erläutert und die Einhaltung der Gütekriterien überprüft.

Anschließend werden die ausgewerteten Ergebnisse der Interviews angeführt, zusammengefasst und miteinander bzw. mit Erkenntnissen des Literaturteils verglichen und interpretiert. Die Arbeit schließt mit einer Zusammenfassung.

2. Beratung

Beratung stellt einen sehr weitgefassten Begriff dar, im Duden findet sich folgende Definition: „1a. Erteilung eines Rates [...] 1b. Besprechung, Unterredung; 2. Auskunft;“ (www.duden.de). Sucht man auf Google nach *Beratung*, werden die unterschiedlichsten Angebote angezeigt – von Steuer-, über Erziehungs-, Rechts-, sowie Unternehmens- bis hin zur psychologischen sowie psychosozialen Beratung, die entweder in freier Praxis angeboten wird oder aber ein Angebot von Beratungsstellen und -initiativen darstellt (Aids-Hilfe, Drogenberatung etc.).

Es wird außerdem zwischen professionellen sowie halbprofessionellen und informellen (Peer-Beratung) Beratungsangeboten unterschieden (vgl. Sickendiek et al. 2002 zitiert nach Brunner 2009 in Kühne et al., S. 81). Berladi 2007 führt an, dass „Beraten und Hilfestellungen geben [...] zum menschlichen Handeln [gehört]. Somit ist der Begriff ‚Beratung‘ für den alltagsnahen Gebrauch genauso einsetzbar wie für den professionellen [...]“ (S. 33).

Professionelle Beratung im psychologischen/psychosozialen Feld gewinnt durch gesellschaftliche Entwicklungen (Individualisierung, Pluralisierung der Lebensstile, Diskontinuität der Biographien, zunehmende Orientierungslosigkeit, multiple Identitäten etc.) zunehmend an Bedeutung, wobei sich die psychosoziale Beratung von der Psychotherapie abgrenzt. In Österreich und Deutschland werden Methoden und Beratungskonzepte aus den Psychotherapieschulen abgeleitet, im Gegensatz zum angloamerikanischen existiert im deutschsprachigen Raum keine eigenständige Beratungstheorie (vgl. Brunner 2006, S. 2).

Im psychosozialen Berufsfeld existieren verschiedenste Beratungskonzepte (beispielsweise pädagogische Beratung, psychotherapeutische Beratung, psychologische Beratung, Lebens- und Sozialberatung, frauen- bzw. männerspezifische Beratung, Angehörigen-Beratung etc.). Da *Beratung* keine geschützte Bezeichnung darstellt, ist theoretisch jede/jeder berechtigt, Beratung anzubieten. Bezeichnungsvorbehalt besteht allerdings bei der Lebens- und Sozialberatung, die im Psychotherapeutengesetz geregelt ist – dasselbe gilt auch für die Psychotherapie und in ihrem Rahmen stattfindende Beratung. Auch für *psychologische Beratung* muss eine Berechtigung in Form einer besonderen Ausbildung vorliegen (beispielsweise klinische Psychologie, Psychotherapie).

Ein wesentlicher Unterschied zwischen Psychotherapie und psychosozialer Beratung besteht darin, dass die Beratung im Gegensatz zur Psychotherapie am gesunden Individuum ansetzt,

das aus verschiedenen Gründen Schwierigkeiten bei der Entscheidungsfindung hat, allerdings prinzipiell als entscheidungsfähig anzusehen ist (vgl. Boeger, A. 2009, S.12ff). Das Bundesministerium für Gesundheit weist auf die Tendenz hin, dass

„[...] die Beratungspraxis durch eine zunehmende ‚Therapeutisierung‘ geprägt ist, indem der Hilfesuchende bei selbstgesteuerten Veränderungsprozessen konstruktiv begleitet wird, anstatt ihm fertige Lösungswege und Ratschläge zu präsentieren. Diese Entwicklung trägt jedoch dazu bei, dass Beratung zunehmend auch als eine problemorientierte, kurzfristige ‚Minitherapie‘ verstanden wird, sodass der Übergang zur Behandlung evident ist. Um von einer ‚Beratung‘ sprechen zu können, wird allgemein die Herstellung einer formellen Situation gefordert, in der sich eine Beziehung zwischen Ratsuchendem und professionellem Berater konstituieren kann und die Möglichkeit besteht, gemeinsam Problemsituation und Lösungsvarianten zu explorieren.“ (Richtlinie des Bundesministeriums für Gesundheit auf Grundlage eines Gutachtens des Psychotherapiebeirates, 2005)

Professionelle BeraterInnen sollten über besondere fachliche Kompetenzen verfügen – u.a. über umfangreiches und wissenschaftlich fundiertes Theorie- sowie Handlungswissen (Methoden/Techniken). Um KlientInnen bei der Lösungsfindung zu unterstützen, wird beispielsweise der Versuch unternommen, sie mittels bestimmter Techniken zu einer gemeinsamen Reflexion anzuregen, um über Motive des eigenen Handelns und Denkens Klarheit zu erhalten bzw. um Handlungs- und Entscheidungsalternativen zu finden, an die zuvor nicht gedacht wurde. Der Arbeit an Glaubenssätzen fällt hierbei eine große Bedeutung zu, es werden auch Entscheidungs- und Orientierungshilfen geboten und Ressourcen entdeckt sowie gestärkt. Beratung kann aber auch reine Informationsgabe bedeuten.

Auch Supervision und Coaching stellen Beratungsangebote dar:

„Supervision ist eine arbeitsfeldbezogene und aufgabenorientierte Beratung für Menschen im Beruf oder zur Berufsvorbereitung. Supervision hilft das berufliche Handeln zu reflektieren, effizient und zufriedenstellend zu gestalten und besser mit dem Privatleben zu vereinbaren. [...] Coaching findet im Spannungsfeld zwischen beruflicher und privater Rolle einer Person [...] statt [...] mit dem Fokus auf die Persönlichkeit [...] Coaching unterstützt als personen-, prozess- und organisationsbezogene Beratung die Selbstreflexion im beruflichen Kontext.“ (www.psychotherapie.at)

3. Online-Beratung

3.1. Allgemeines

1995 unternahmen die Telefonseelsorgedienste Köln und Krefeld den ersten Versuch der Internet-basierten Beratung im deutschsprachigen Raum (vgl. Knatz et al. 2003, S. 9). Heute existieren Unmengen an Online-Beratungsangeboten zu unterschiedlichsten Themengebieten sowie unter Einsatz verschiedener Methoden und Tools. So finden sich im World-Wide-Web beispielsweise Homepages zur Information und Kontaktaufnahme, Angebote zur E-Mail-Beratung, Chatberatungsangebote, Selbsthilfeforen, Beratungs-Blogs, Chatbots sowie Versuche zur Beratung im Web3.0. Online-Beratung stellt bereits einen wesentlichen Bestandteil der Online-Welt dar, wie sich bereits mit einer kurzen Internetrecherche mittels Google oder einer anderen Suchmaschine belegen lässt (vgl. Lehenbauer 2009 in Kühne et al., S. 155ff).

Brunner (2009) erkennt, dass Online-Beratung „[...] auch im europäischen Raum zu einer weit verbreiteten und ausdifferenzierten Praxis herangereift ist.“ (in Kühne et. al. 2009, S. 27), allerdings herrscht seiner Meinung nach noch „Nachhol- bzw. Reflexionsbedarf“ (ebd.), um die theoretischen Grundlagen als eigenständige Theorie zu formulieren. Online-Beratung sei ein interdisziplinäres Forschungsfeld unter Beteiligung folgender Fachrichtungen: Medienwissenschaft, Medienpsychologie, Psychotherapie, Beratung und Medienphilosophie (vgl. ebd.).

Der Rat der Europäischen Union forderte 2004 außerdem die Weiterentwicklung und Umsetzung von Internet-Diensten im Gesundheitsbereich in den einzelnen Mitgliedsstaaten. Aus rechtlicher Sicht wird in Österreich sowie Deutschland die Ausübung psychologischer bzw. psychosozialer Beratungstätigkeiten im Internet eingeschränkt, da es zurzeit an ausreichender wissenschaftlicher Fundierung mangelt (vgl. S. 2ff).

Anfangs bestand eine grundlegende Intention bei der Forcierung von Online-Beratungsangeboten darin, jene Zielgruppen zu erreichen, die mit klassischen Beratungsformaten als schwer erreichbar galten. Diese Zielgruppen stellen vor allem sehr junge KlientInnen, Männer und wegen des fehlenden realen Kontaktes auch SozialphobikerInnen bzw. schüchterne oder distanzierte Personen dar. In den folgenden Kapiteln werden Studien angeführt, die diese These teilweise bestätigen, jedoch teilweise auch widerlegen. Tatsächlich scheint Online-Beratung eine eher junge Klientel anzuziehen, die sich ohnehin viel im Internet bewegt. Was

die Geschlechterverteilung betrifft, wenden sich Frauen statistisch gesehen häufiger an internetbasierte Beratungsangebote als Männer – ähnlich, wie bei Beratungsangeboten im Face-to-Face-Kontext.

Laut der zur Erstellung dieser Bachelorarbeit gelesenen Literatur eignen sich vor allem jene KlientInnen für die Online-Beratung, die sich herkömmliche Angebote nicht leisten können, zunächst nur unverbindlich in Kontakt treten wollen, aus Gebieten stammen, in denen eine schlechte psychosoziale Infrastruktur vorzufinden ist, aus bestimmten Gründen über wenige Mobilität verfügen (beispielsweise durch eine körperliche Behinderung) oder aber ein gewisses Maß an Distanz beibehalten wollen (vgl. Mayer 2008, S. 62ff sowie Hinterberger et al. 2009 in Kühne et al. 2009, S. 22ff). Die im Kapitel 3.4. *Ergebnisse ausgewählter Studien* angeführten Forschungsarbeiten bestätigen die These der mangelnden Infrastruktur nicht, für die anderen Thesen wurden im Zuge der Literaturrecherche für diese Arbeit weder Belege noch widerlegende Befunde gefunden.

Andermatt et al. definieren Online-Beratung als eine

„[...] aktive, helfende Begegnung [...] zwischen einem/einer Ratsuchenden und [einem psychologischen Berater/einer psychologischen Beraterin]. Sie findet virtuell im Internet mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt, wobei die KlientInnen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selbst bestimmen. [...] Psychologische Online-BeraterInnen stützen ihre Beratung auf anerkannte psychologisch-beraterische Methoden und halten sich an medienpezifisch erweiterte berufsethische Standards (Schweigepflicht, Datenschutz, Erkennbarkeit der Beraterkompetenz u.a.).“ (Andermatt et al. 2003, <http://www.psychologie.ch>)

Dass sich Online-Beratung von „herkömmlichen“ Beratungs-Angeboten im Face-to-Face-Kontext unterscheidet, gilt als unstrittig. Allerdings stellt sich die Frage, inwieweit sich diese beiden Formen der Beratung unterscheiden bzw. an welchen Besonderheiten diese Unterschiede festzumachen sind – beispielsweise an der (äußeren sowie inneren) Niederschwelligkeit und der Anonymität, die das Beratungssetting sehr unverbindlich gestalten, oder aber auch der Zeit- und Ortsunabhängigkeit.

Alexander Brunner, Vorsitzender der Österreichischen Gesellschaft für *Online-Beratung* (ÖGOB), spricht 2006 in diesem Zusammenhang beispielsweise von einer notwendigen „Transformation personenbezogener Methoden“ (Brunner 2006, S. 3). Seiner Ansicht nach sei

es „[...] etwas wesentlich anderes [...], mit Texten auf Texte zu antworten als der leibhaftigen Person in der Präsenz der gegenseitigen Anwesenheit zu antworten.“ (ebd.)

An dieser Stelle kann festgehalten werden, dass die Schriftlichkeit der Kommunikation, die Ortsunabhängigkeit sowie die hohe Niederschwelligkeit mit ihren Folgen wesentliche Unterschiede darstellen, wobei wiederum zwischen synchronen und asynchronen Kommunikationsmedien unterscheiden werden kann (siehe nächstes Kapitel). Einen wesentlichen Diskussionspunkt bei der Internet-basierten Beratung stellen außerdem die Themen *Datenschutz* und *Datensicherheit* dar.

Für die Zukunft kann auf jeden Fall prognostiziert werden, dass Beratungsprozesse immer häufiger via Internet stattfinden werden (vgl. Vossler 2005, S. 2) und dass Online-Beratung zunehmend als Alternative bzw. Ergänzung zu traditionellen Beratungskonzepten (vgl. Knatz et al. 2003, S. 16) eingesetzt wird. Mit diesem Trend geht eine zunehmende Diskussion über die Professionalisierung von Online-Beratung (Stichwort *Qualitätsstandards*) sowie die Einhaltung und Verbesserung technischer Standards (*Datensicherheit*) einher. So findet man beispielsweise auf <http://www.psychologie.ch/de/> ein Kompetenzprofil für psychologische Online-BeraterInnen.

3.2. Methoden und Tools in der Online-Beratung

(vgl. Pohl (1) 2012, S. 5ff sowie vgl. Häfele, H. et al. 2008, S. 4ff)

Wie bereits erwähnt, muss eine grundsätzliche Unterscheidung zwischen asynchronen und synchronen Kommunikationsmedien vorgenommen werden.

Synchrone Kommunikation läuft – wie der Begriff bereits vermuten lässt – zeitgleich bzw. ohne wesentliche zeitliche Verzögerung ab. Beispiele sind Gespräche in Face-to-Face-Kontexten, Telefonate, Voice-IP sowie ein Chat. Im Internet bzw. per (Mobil-) Telefon ist synchrone Kommunikation zwar orts-, jedoch nicht zeitunabhängig. Die verschiedenen Gesprächspartner müssen sich also nicht zur selben Zeit am gleichen Ort befinden – allerdings müssen sie zur selben Zeit unter Einsatz eines Kommunikationsmediums miteinander kommunizieren.

Die asynchrone Kommunikation verläuft mit wesentlicher zeitlicher Verzögerung – wie beispielsweise bei Briefen, SMS, E-Mails und Foren. Hier wird aus sprachwissenschaftlicher Sicht nicht – wie bei der synchronen Kommunikation – von *Diskursen*, sondern viel mehr von

Texten gesprochen. Synchroner Kommunikation erfolgt im Vergleich zur asynchronen meist spontaner, da es zu Interaktionen wie Unterbrechungen, „ins Wort fallen“, raschem Themenwechsel etc. kommen kann. Der asynchronen Kommunikation wird daher unterstellt, dass aufgrund des Fehlens dieser Aspekte Missverständnisse schneller aufgeklärt werden können als bei der synchronen Kommunikation.

Ein Vorteil asynchroner Kommunikationsmedien besteht darin, dass diese nicht nur orts- sondern auch zeitunabhängig sind. Die verschiedenen Kommunikationspartner müssen nicht zur selben Zeit am Kommunikationsprozess teilnehmen. Eine E-Mail oder ein Foren-Beitrag kann beispielsweise um Mitternacht verfasst und abgeschickt werden, die anderen Kommunikationspartner können diesen zu einem späteren Zeitpunkt lesen bzw. darauf reagieren.

Es existieren auch Unterschiede innerhalb der erwähnten Tools. Chatberatung kann beispielsweise im Einzel- sowie auch im Gruppenchat bzw. nur zu vereinbarten Terminen oder aber zu bestimmten Öffnungszeiten stattfinden. Außerdem können Online-Angebote nur nach erfolgter Registrierung auf einer Beratungsseite (vgl. <http://www.onlinedrogenberatung.at>), oder aber als Gast-User unbegrenzt zugänglich sein (vgl. www.iwanttostopnow.com). Im Beratungskontext ist die Verlässlichkeit des Beraters/der Beraterin unabdingbar. Bei Beratung zu besonderen Öffnungszeiten sollte daher auch stets ein Mitglied des Beratungsteams online sein und bei Belegung durch einen anderen Klienten/eine andere Klientin auf Wartezeiten aufmerksam machen. Bei Gruppenchats und Foren sollte außerdem stets an eine Moderation gedacht werden, Regeln für die Interaktion via Chat (*Chatiquette*) oder im Forum (*Netiquette*) sollten jedenfalls klar definiert und eingehalten werden. Im Selbsthilfebereich finden sich vor allem Foren bzw. Communitys (vgl. www.borderline-forum.net), in denen häufig Peer-to-Peer-Beratung erfolgt.

Die Kontaktaufnahme mit BeraterInnen kann bei der E-Mail-Beratung entweder via Kontaktformular (vgl. <http://pmooe.at>, <http://www.gespraechsoase.at>) oder aber nach erfolgreicher Registrierung auf einer Beratungsseite erfolgen (vgl. www.aidshilfe.at, www.drogenberatung.at, www.telefonseelsorge.at, <https://arcus-sozial.beranet.info> etc.). Das Lilli-Team (vgl. www.lilli.ch) beispielsweise postet anonym gestellte Fragen mit Antworten in einem Blog. Wie auch bei der Chatberatung ist die Einhaltung bestimmter Öffnungszeiten erforderlich, die auf der Homepage ersichtlich sein sollten. Wie lange müssen KlientInnen ungefähr auf eine Antwort warten?

3.3. Besonderheiten der Online-Beratung

3.3.1. Die schriftliche Kommunikation

Durch die Schriftlichkeit der Kommunikation fehlen nonverbale Aspekte (teilweise ausgenommen sind Internet-Telefonie bzw. Video-Chat) wie beispielsweise Mimik, Gestik, Intonation, Stimmlage, Lautstärke, Geruch, Auftreten einer Person etc. Im Face-to-Face-Kontext liefern diese oft zusätzliche Information über KlientInnen oder der von ihnen geschilderten Situation, was zu Interpretationen zur Persönlichkeit oder der aktuellen Gefühlslage der Klientin/des Klienten führt: Ist die Person zornig oder traurig? Tritt sie selbstbewusst auf oder ist sie sehr unsicher? Darüber hinaus können diese Interpretationsprozesse von KlientInnen auch bewusst gesteuert werden, denn Internet-UserInnen wenden bewusst bestimmte „Techniken der Imagepflege“ an (Goffman 1999 bzw. 1988 zitiert nach Brunner 2009 in Kühne et al., S. 38). Laut Goffmann können sie soziale Hinweisreize wie Alter, Geschlecht, Status etc. unter ihre Kontrolle bringen, selbst steuern und sich somit selbst präsentieren.

Das Fehlen nonverbaler Aspekte hat aber auch positive Seiten, da BeraterInnen aufgrund der fehlenden Zusatzinformation weniger Vorurteile zu einer Person oder Situation bilden – bzw. die im Internet erzeugte Distanz nutzen, um eigene (oder auch fremde) Vorurteile einfacher zu erkennen (vgl. Koch 2009, S. 7 oder Fieseler et al. 2011, S. 11). Andererseits kann dieses Argument durchaus auch kritisch bewertet werden, da auch der Schreibstil einer Person, deren gewählter Benutzername sowie E-Mail-Adresse, Signatur, Avatar etc. zu Interpretationen/Vorurteilen führen können.

Dadurch wird klar, dass eine (beispielsweise durch Supervision angeleitete) Reflexion über den Kommunikationsprozess zweifelsfrei unabdingbar ist, da BeraterInnen beim Lesen eines Textes automatisch interpretieren und sich KlientInnen mehr oder weniger stark präsentieren (vgl. beispielsweise Fieseler et al. 2011, S. 6; Brunner 2009 in Kühne et al., S. 38).

Außerdem gilt festzuhalten, dass es aufgrund der schriftlichen Kommunikation, durch den Wegfall nonverbaler Aspekte und des fehlenden Feedbacks zu Missverständnissen kommen kann. Beispielsweise ist durch die Schrift alleine schwer festzustellen, ob eine Aussage sarkastisch oder ernst gemeint ist, ob KlientInnen gerade zornig oder traurig sind etc. (vgl. Petzhold 2006, S. 11f oder Mey et al. 2006, S. 8 oder Eichenberg 2007, S. 2).

Nonverbale Aspekte werden daher in der „Internet-Sprache“ nicht selten verschriftet – durch Emoticons, Akronyme¹ oder die Verschriftung von Handlungsabläufen und Gefühlen. Es versteht sich von selbst, dass professionelle Online-BeraterInnen Kenntnisse über diese Besonderheiten der Internet-Kommunikation besitzen sollten. Andere Besonderheiten der Internet-Kommunikation sind die Oraliteralität² der Sprache sowie der Einsatz von Dialektwörtern, nicht selten wird in diesem Kontext auch von einer „[...]verschriftete[n] Mündlichkeit [...]“(Petzold 2006, S. 1) gesprochen.

Des Weiteren sollten sich BeraterInnen auch nicht scheuen, bei etwaigen missverständlichen Aussagen oder unverständlichen Reaktionen rückzufragen – bei synchroner Kommunikation erfolgt dies natürlich schneller und spontaner als bei Asynchroner. An dieser Stelle ist anzumerken, dass es auch im Face-to-Face-Kontext zu Missverständnissen und unverständlichen Reaktionen kommen kann, dabei fällt es allerdings leichter, sofort rückzufragen und eventuelle Missverständnisse aufzuklären. Bei der asynchronen Kommunikation sollte aufgrund der fehlenden Spontanität allerdings darauf geachtet werden, Nachrichten so klar und unmissverständlich wie möglich zu formulieren.

Wie einleitend bereits erwähnt, wird in der Literatur angemerkt, dass die Kommunikation per E-Mail textbasiert ist – bei der Chat-Kommunikation wird hingegen von Diskursen gesprochen (vgl. Storrer in Beißwenger 2001, S. 5). Es wird also häufig von *Intertextualität* gesprochen, da nicht Personen mit Personen, sondern vielmehr Personen mit Texten interagieren (vgl. Brunner in Kühne 2009, S. 32). In der Literatur wird in diesem Zusammenhang sehr häufig die Medienphilosophin Sybille Krämer 1997 zitiert:

„Die Nutzer computermediatisierter Netzwerke interagieren nicht mit Personen, sondern mit Texten bzw. digitalisierbaren Symbolkonfigurationen. Und sie agieren nicht als Personen, sondern als Symbolketten im Sinne frei gewählter ‚Namen‘.“ (Krämer 1997, S. 97)

¹ Ein *Akronym* stellt einen Sonderfall der *Abkürzung* dar, wie beispielsweise das im Internet häufig verwendete *lol* (*laughing out loud*).

² Unter *Oraliteralität* wird die „verschriftete Mündlichkeit“ verstanden (Petzold 2006, S. 1). Gemeint ist, dass die geschriebene Internet-Sprache zunehmend Merkmale der Umgangssprache aufweist.

Alexander Brunner postuliert, dass es

„[...] etwas wesentlich anderes [sei], mit Texten auf Texte zu antworten als der leibhaftigen Person in der Präsenz der gegenseitigen Anwesenheit zu antworten. [...] Methodisch heißt das, dass ich vorerst einmal einem Text begegnen muss und nicht einer Person, wenn auch anzunehmen ist, dass dieser Text von einer Person stammt. Der Text ist jedoch niemals die Person selbst, sondern Ausdruck und Produkt der Person, die ihn verfasst hat. Es geht also von der Methode her zunächst um die Erfassung eines Textes, die auf verschiedene Art und Weise erfolgen kann.“ (Brunner 2006, S. 3)

Unter anderem führen AutorInnen daher die Les- sowie Schreibkompetenz als wesentliche Kompetenzen an, über die Online-BeraterInnen verfügen sollten (vgl. Knatz 2003, S. 6) – die „[...] Schärfung der Bewusstheit, des/der Schreibenden am vorliegenden Text [...]“ (Brunner 2006, S. 3) gilt als wichtige Voraussetzung für professionelle Beratung im Internet. Als Techniken hierzu nennt er beispielsweise die Paraphrasierung von Textstellen sowie die Spiegelung der eigenen Wahrnehmung des Textes.

In diesem Zusammenhang ist außerdem die Auseinandersetzung mit metaphorischen Konzepten bedeutend – also mit impliziten Werten, die beim Lesen bzw. Schreiben eines Textes mittransportiert bzw. interpretiert werden. Dessen Wirkung sollte im Beratungsprozess an den Verfasser eines Textes rückgemeldet werden – wie auch im Face-to-Face-Kontext können verwendete Metaphern Gegenstand der Beratung werden (vgl. Beck in Kühne 2009, S. 132ff).

Eine Metapher verdeutlicht bestimmte Zusammenhänge und klammert zugleich andere Aspekte (Ähnlichkeiten, Unähnlichkeiten) aus. Sie bildet somit stets nur einen Ausschnitt der Wirklichkeit ab, im Beratungsprozess sind dies häufig subjektiv wahrgenommene und somit für den Beratungskontext relevante Zusammenhänge. Ausgeblendete Aspekte sollten allerdings stets mitreflektiert und auf Konflikte innerhalb einer Metaphorik untersucht werden. Beck folgend, sollten von KlientInnen verwendete Metaphern von BeraterInnen gewürdigt und gemeinsam weiterentwickelt werden. Dadurch besteht die Chance, neue bzw. zuvor nicht wahrgenommene Handlungsoptionen zu entdecken oder neu zu bewerten und dadurch die individuelle Wahrnehmung zu verändern (vgl. Beck in Kühne 2009, S. 132ff). An

dieser Stelle sei weiters angemerkt, dass BeraterInnen auch auf den eigenen Gebrauch von Metaphern achten und diesen reflektieren sollten.

Ein weiterer wesentlicher Aspekt der Schriftlichkeit ist die dadurch geschaffene Distanz zwischen BeraterIn und KlientIn. „Schreiben und Lesen heißt nicht einfach in Kommunikation einzutreten, sondern es heißt zuerst einmal, sich der Kommunikation zu entziehen.“ (Krämer 2000, S. 46). Durch die geschaffene Distanz entstehen Kontrollmöglichkeiten auf beiden Seiten. Außerdem kann diese Distanz auch als eine Art „sozialer Puffer“ fungieren, da durch fehlende nonverbale Aspekte Reaktionen auf Gelesenes (Kopfschütteln, Unverständlichkeit ausdrückende Mimik etc.) nicht sofort sichtbar werden und bei asynchroner Kommunikation länger über eine Antwort nachgedacht werden kann (vgl. Pohl 2012 (2), S. 14).

Niklas Luhmann postuliert, dass Kommunikation und Interaktion zwischen Texten durch die geschaffene Distanz mittels der Schrift getrennt werden. Kommunikation ist „[...] aufbewahrbar und unabhängig von dem lebenden Gedächtnis [der] Interaktionsteilnehmer, ja sogar unabhängig von Interaktion überhaupt.“ (Luhman 1987, S. 127)

Wie bereits erwähnt, werden durch Lesen und Schreiben auf beiden Seiten Reflexionsprozesse in Gang gesetzt. Durch die schriftliche (asynchrone) Kommunikation besteht der wesentliche Vorteil, dass sowohl zum Lesen als auch zum Formulieren eines Textes mehr Zeit zur Verfügung steht. Außerdem müssen gerade beim E-Mail die Gedanken klar geordnet und strukturiert werden (vgl. Knatz, B. in Kühne, S. et al. 2009). Diesen Prozess könnte man laut Autorin der vorliegenden Bachelor-Arbeit positiv unterstützen, indem Fragen bereits im Vorfeld formuliert und dann von KlientInnen beantwortet werden.

Einen weiteren Vorteil der Schriftlichkeit stellt die Protokollierbarkeit der Gespräche dar, allerdings stellt sich dadurch auch automatisch die Frage nach der technischen Sicherung dieser Protokolle.

Bei der E-Mail-Beratung bietet sich außerdem die Möglichkeit, Antworten mit Links oder PDFs zu versehen, um auf weitere Beratungsstellen oder TherapeutInnen/BeraterInnen zu verweisen oder Informationen zu einem Thema mit zu senden.

Abschließend sei erwähnt, dass manche Personen lieber schreiben statt sprechen bzw. es ihnen leichter fällt, Probleme zu verschriften als darüber zu sprechen. Dafür mag es

verschiedene Gründe geben – beispielsweise die Anonymität, die durch die Schrift geschaffene Distanz, die zeitliche und örtliche Unabhängigkeit, persönliche Vorlieben, die bereits erwähnte Kontrollmöglichkeit etc. Dies wird auch durch eine Studie belegt: „Ein Viertel der Ratsuchenden nutzt die Onlineberatung, weil sie sich ausschließlich schriftlich an Berater wenden können.“ (Zenner et al. 2007, S. 7).

3.3.2. Niederschwelligkeit

Wie bereits erwähnt, zeichnet sich Beratung im virtuellen Raum durch die leichte Verfügbarkeit und die örtliche bzw. bei asynchroner Kommunikation auch zeitliche Unabhängigkeit entstandene Niederschwelligkeit aus. Die Niederschwelligkeit des Mediums und die damit bereits erwähnte Erreichbarkeit bestimmter Personengruppen scheinen vor allem bei E-Mails oder Foren gegeben zu sein.

Eine Studie ergab, dass die hohe zeitliche und örtliche Flexibilität sowie auch die schnelle Verfügbarkeit und leichte Zugänglichkeit u. a. Motive für die Nutzung von Onlineangeboten darstellen. Allerdings spielen diese „[...] eine geringere Rolle, als zu erwarten war.“ (Zenner et al. 2006, S. 7.) Ein wesentlich stärkeres Motiv dürfte die Tatsache sein, dass sich (fast zwei Drittel) schnelle Hilfe versprechen.

3.3.3. Anonymität

Die Rolle der im Internet herrschenden Anonymität der UserInnen stellt einen häufig diskutierten Aspekt der Online-Beratung dar, wobei an dieser Stelle zur Reflexion darüber angeregt werden soll, inwieweit UserInnen tatsächlich anonym sind. Festzuhalten ist, dass viele Internet-Seiten IP-Adressen zu statistischen Zwecken speichern (vgl. www.borderlineforum.de). Zudem sind bei einigen Angeboten zur Registrierung oder bei E-Mail-Kontaktformularen die E-Mail-Adresse sowie der Name und bei Foren auch das Geburtsdatum anzugeben.

Anonymität birgt u. a. den Nachteil, dass sie unverbindlich macht, was einen Abbruch des Beratungsprozesses begünstigen kann. Es sind allerdings auch Vorteile festzuhalten: Knatz ist der Ansicht, Anonymität schaffe zusammen mit der Schriftlichkeit und Niederschwelligkeit Schutz durch Distanz. Die wahrgenommene Anonymität nimmt KlientInnen weiters den sozialen Druck und erleichtert es ihnen, über für sie unangenehme Themen zu sprechen. Sie

erzeugt außerdem das Gefühl der Kontrolle, da UserInnen in der Regel selbst entscheiden können, welche Daten sie von sich preisgeben (vgl. Knatz 2005, S. 4).

„Knapp ein Drittel der Ratsuchenden schätzt [...] Anonymität [...]. Auch in der Befragung von Rüdiger Hinsch und Carola Schneider (2002, S.11) wurde die Möglichkeit, schnell Beratung und Hilfe zu erhalten sowie die Anonymität am häufigsten genannt.“ (Zenner et al. 2006, S. 7.)

3.3.4. Der Aspekt der Selbstdarstellung

Im Internet – vor allem in Communitys – entscheiden sich UserInnen für besondere Benutzername, Avatare, Signaturen etc., die mehr oder weniger Aufschluss über die Persönlichkeit der NutzerInnen, deren Interessen bzw. deren aktuelle Gefühlslage geben können. Auch die Angabe von Hobbys, Familienstand, Beruf, Ausbildung oder religiösen sowie politischen Weltanschauungen, Musikgeschmack oder die Bekennung zu bestimmten Szenekulturen können Identitäten erzeugen bzw. abbilden. Bruckmann bezeichnet das Internet daher auch als „identity workshops“ (Bruckman 1993, S. 48), wobei dies nach Benke (s. u.) sowohl Vor- als auch Nachteile für UserInnen mit sich bringen kann.

Ein Vorteil liegt sicherlich darin, dass durch die im Internet dargestellte Identität eine Auseinandersetzung mit dem Selbstbild bzw. der eigenen Person in Gang gesetzt werden kann, wodurch es zu einer „[...] Differenzierung der Identität und Stärkung der Selbstachtung, Erweiterung des sozialen Handlungshorizont und Multiplizierung der kommunikativen Möglichkeiten [...]“ (Benke in Kühne 2009, S. 49) kommt. Benke (2009) spricht in diesem Zusammenhang auch vom „Labor für Ich-Konstruktionen“ (ebd.), was u.a. in Selbstfindungsphasen, in persönlichen Krisen oder neuen Lebenslagen Potentiale für die Beratung beinhalten kann.

Ein Risiko kann das Verschwimmen der Konturen der realen und virtuellen Identitäten darstellen bzw. in der „[...] Entkoppelung der Patchwork-Identität von der realen Identität [...] unter der Gefahr von Ausgrenzung und Vereinsamung [...]“ (Benke in Kühne 2009, S. 49) liegen. Minimierte bis fehlende Feedback-Möglichkeiten können außerdem zu einer mangelnden Reflexion der gespielten Identität führen, wodurch die Entwicklung eines stabilen Ichs gefährdet wird – die Erfahrung zur Selbstaufwertung wird somit zu einem generellen Bewältigungsmuster im Alltag (vgl. ebd.).

Es bleibt für die Autorin der vorliegenden Arbeit allerdings fraglich, wie häufig bzw. in welchen Ausmaß sich KlientInnen im Beratungssetting tatsächlich anders präsentieren. Im Zuge der Recherche für die vorliegende Arbeit konnten keine entsprechenden Studien bzw. Befunde gefunden werden. Nach Benke ist der Aspekt der Selbstpräsentation bzw. seine Wirkung auf die Entwicklung einer Identität kaum erforscht, es scheint in der Internet-Interaktion allerdings mehr der Aspekt der Selbstoffenbarung als jener der Maskerade zu dominieren. Der Gebrauch mehrerer Identitäten kann auch rein pragmatischer Natur sein (beispielsweise private vs. berufliche E-Mail-Adresse). Benke (2009) hält die Bedeutung der Pseudoanonymität (beispielsweise die Verwendung mehrerer Nicknamen) quantitativ für überschätzt – für den Kontext der Beratung bedeutet die Anzahl mehrerer Identitäten nicht, dass es zu Demaskierungsprozessen kommen muss (in Kühne 2009, S. 54ff).

3.3.5. Der Aspekt der Beziehung

Da die Beziehung zwischen BeraterIn und KlientIn (wie auch bei der Psychotherapie) einen wesentlichen Faktor für das Gelingen der Beratung darstellt, ist zu hinterfragen, ob bzw. wie diese auf virtuellem Wege überhaupt aufgebaut werden kann.

Im Internet entsteht ein realer Kontakt zwischen zwei Personen, selbst wenn sich diese nicht real begegnen, sondern im sogenannten virtuellen Raum aufhalten. Virtuelle Welten befinden sich in dieser Perspektive auch nicht mehr außerhalb der alltäglichen Lebenswelten, sondern sind als „integrierter Bestandteil“ dieser aufzufassen. (vgl. Theunert et al. 2003, S. 6)

Brunner ist der Ansicht, dass Nähe und Intimität keinen Modus des Face-to-Face-Kontextes darstellt – das Gefühl der Nähe kann auch ohne physische Nähe entstehen (vgl. Brunner, A. in Kühne, S. et al. 2009, S. 42). Höflich ist der Ansicht, dass

„[...] soziale Präsenz [...] nicht einfach eine Eigenschaft eines Mediums [ist], sondern etwas, dass durch die sozialen Konstruktionen der NutzerInnen von Kommunikationsmedien im Rahmen des Mediengebrauchs hergestellt wird.“ (Höflich 2003, entnommen Brunner, A. in Kühne, S. et al. 2009, S. 42.)

Texte erzeugen außerdem eine Wirkung auf deren LeserInnen und VerfasserInnen – sie konfrontieren, verärgern, erheitern etc., wodurch ein realer Kontakt zwischen zwei oder mehreren Personen entsteht (vgl. Brunner, A. in Kühne, S. et al. 2009, S. 43). Außerdem rufen die verwendeten Wörter, Symbole sowie Metaphern beim Leser/der Leserin reale

Gefühle hervor. NutzerInnen tauschen sich des Weiteren über Meinungen, Interessen, Erfahrungen, Hobbys etc. aus, was verbindend wirkt.

Beispiele dafür, dass auch im virtuellen Raum Beziehungen entstehen können, sind viele zu finden – Online-Partnervermittlungen, Foren-Treffen, Internet-Freundschaften oder aber die klassische Brieffreundschaft. Emotionalität wirkt also auch über das Internet bzw. über Entfernungen.

3.3.6. Rechtliche Aspekte

Aus rechtlicher Sicht sind drei große Themenbereiche zu nennen: ethische Standards und Berufspflichten, der rechtliche Rahmen zur Ausübung von Online-Beratung sowie der Themenkreis *Datensicherheit* und *Datenschutz*.

Ethische Richtlinien werden in Form von Berufspflichten im Psychotherapiegesetz sowie im Gesetz für Lebens- und Sozialberatung bzw. dem Psychologengesetz festgehalten, deren Verletzung der Ethikkommission vorgebracht, aber auch strafrechtlich verfolgt werden kann.

„Ethics [...] means making sure that the therapist acts responsibly in caring for you. Most therapists professional organizations have a ‚code of ethics‘ that governs their behavior. [...] Therapists must follow these ethical codes in their online interactions, just as they would offline.“ (<http://www.metanoia.org>)

Analog dazu führt Andermatt aus, dass Online-BeraterInnen eine „Kultur der Netzkommunikation“ praktizieren, die „[...] berufsethischen Standards entspricht und welche die gesetzlichen Bestimmungen respektiert.“ (Andermatt et al. 2003 – www.psychologie.ch)

Die rechtliche Situation der psychotherapeutischen Online-Beratung in Österreich wurde in Form der *Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten* festgelegt (vgl. Richtlinie des Bundesministeriums für Gesundheit auf Grundlage eines Gutachtens des Psychotherapiebeirates, 2005). Da sich psychosoziale Beratung aus dem Konzept bzw. den Schulen und Methoden der Psychotherapie ableiten lässt, ist die Online-Beratung zusammen mit der Online-Therapie im Psychotherapiegesetz geregelt.

Da es an wissenschaftlichen Befunden zur psychosozialen Online-Beratung mangelt, können keine ausreichenden Kriterien zur Gestaltung sowie Evaluation der psychotherapeutischen

Beratung via Internet definiert werden. Daher ist diese nur in Kombination mit Face-to-Face-Angeboten bzw. nur in begründeten Ausnahmefällen zulässig (vgl. Richtlinie des Bundesministeriums für Gesundheit auf Grundlage eines Gutachtens des Psychotherapiebeirates, 2005). Es wird außerdem zwischen synchroner und asynchroner Kommunikation unterschieden:

„Gemäß § 14 Abs. 2 PthG hat der Psychotherapeut seinen Beruf persönlich und unmittelbar auszuüben. [...] Im Hinblick auf das Erfordernis der unmittelbaren Berufsausübung wird die Unterscheidung zwischen synchronen (direkten) und asynchronen (indirekten) Internet-Diensten aktuell.[...] Synchroner Dienste können im Hinblick auf das Erfordernis der Unmittelbarkeit grundsätzlich als unproblematisch angesehen werden, weil die Kontinuität der Kommunikation, abgesehen von möglichen auftretenden technischen Gebrechen, gewahrt wird. Anders verhält es sich bei den asynchronen Diensten, wie der E-Mail. Bei diesem wohl am öftesten in Anspruch genommenen und weitest verbreiteten Kommunikationsmittel in der allgemeinen Internetnutzung besteht das Problem der zeitlichen Differenz zwischen den einzelnen E-Mail-Kontakten. Die Verwendung der E-Mail für psychotherapeutische Beratung via Internet wird daher regelmäßig nur zum Zwecke der Erst- und Allgemeininformation sowie zur Terminvereinbarung zulässig sein. E-Mail-Kontakte zwischen Psychotherapeut und Patient als unterstützende Begleitmaßnahmen im Rahmen einer Face-to-Face-Psychotherapie können dann ausnahmsweise als zulässig anzusehen sein, wenn im Sinne eines Rechtfertigungsgrundes hinreichend begründbare psychotherapeutische Erwägungen für die Notwendigkeit eines solchen Vorgehens bestehen und ein fehlender E-Mail-Kontakt insgesamt von Nachteil für den Patienten wäre („Rechtsgüterabwägung“). Zusammenfassend kann daher festgehalten werden, dass im Sinne der Verpflichtung zur unmittelbaren Berufsausübung eine psychotherapeutische Beratung via Internet grundsätzlich nur mittels synchroner Internetdienste angeboten werden darf.“ (Richtlinie des Bundesministeriums für Gesundheit auf Grundlage eines Gutachtens des Psychotherapiebeirates, 2005)

Der Beirat der Europäischen Union beauftragte 2004 die Mitgliedsstaaten, die jeweiligen nationalen Psychotherapiegesetze hinsichtlich Internet-Therapie und Online-Beratung zu ergänzen, da Erfolge durch diese Tätigkeiten anerkannt und als Beratungsform für die Zukunft als bedeutend angesehen werden. (vgl. Beirat der Europäischen Union, 2004). Auch im österreichischen Psychotherapiegesetz ist festgehalten, dass die Auseinandersetzung mit

dem Bereich der internetbasierten Therapie und Beratung fortzusetzen ist (vgl. Richtlinie des Bundesministeriums für Gesundheit auf Grundlage eines Gutachtens des Psychotherapiebeirates, 2005).

Strafrechtliche Themen, die Einhaltung bestimmter Berufspflichten sowie der Datenschutz sind analog zum Face-to-Face-Kontext geregelt. Unter Datenschutz wird im Übrigen nicht nur die Nicht-Weitergabe von (persönlichen) Daten an Dritte verstanden, sondern auch das Verbot, diese zu verfälschen. KlientInnen besitzen somit ein Recht auf die Richtigstellung der zu ihnen gespeicherten Daten, eine Verarbeitung dieser Daten ohne ausdrückliche Zustimmung gilt als rechtswidrig (vgl. Kordy 2008, S. 28ff). Die Speicherung der IP-Adresse zu Auswertungszwecken muss in den AGBs bekannt gegeben werden, NutzerInnen müssen dem jedenfalls zustimmen.

Im Gegensatz zum englischen *Privacy* existiert im Deutschen ein Unterschied zwischen *Datensicherheit* und *Datenschutz*. *Datenschutz* stellt einen ethischen Standard bzw. ein gesetzmäßig ausformuliertes Recht dar, während *Datensicherheit* als wertneutral zu betrachten ist und eher als Bündel technischer Maßnahmen verstanden wird (vgl. Wenzel 2006, S. 3f). Allerdings gilt die Sicherung von Daten als eine grundlegende Aufgabe, um Datenschutz zu gewährleisten.

So beinhaltet Datenschutz beim Einsatz von Computern und dem Internet auch die Einhaltung besonderer technischer Standards. Wenn PatientInnendaten mit Datenbanken bzw. die Dokumentation von Beratungs- und Therapiegesprächen per Computer verwaltet werden, müssen diese besonders geschützt werden (vgl. Wenzel 2006, S. 4). Auch muss der E-Mail-Verkehr verschlüsselt stattfinden.

Technische Sicherheitsstandards sind ebenfalls im Psychotherapiegesetz festgehalten, deren Einhaltung ist verpflichtend. Die technische Ausstattung muss sicherstellen

„[...] , dass eine technisch reibungsfreie Durchführung der psychotherapeutischen Beratung via Internet gewährleistet ist, wobei Störungen außerhalb des Einflussbereiches des Psychotherapeuten nicht von ihm zu verantworten sind.“

(Richtlinie des Bundesministeriums für Gesundheit auf Grundlage eines Gutachtens des Psychotherapiebeirates, 2005)

Auch die Datenübertragung muss verschlüsselt werden. Um die Sicherheit elektronisch gespeicherter patientenbezogener Daten zu gewährleisten, müssen die auf den verwendeten Rechnern installierte mit Firewall- und Virenschutz-Software auf dem aktuellen Stand der Technik sein. Weiters muss sichergestellt werden, dass unbefugte Personen nicht auf die Daten zugreifen können. Es wird außerdem empfohlen, IT-ExpertInnen zu Rate zu ziehen. (vgl. Richtlinie des Bundesministeriums für Gesundheit auf Grundlage eines Gutachtens des Psychotherapiebeirates, 2005)

Als Verschlüsselungsmethode wird in der Literatur häufig die SSL-Verschlüsselung (*Secure Sockets Layer*), in seiner Weiterentwicklung auch als *TLS (Transport Layer Security)* bezeichnet, genannt (vgl. Wenzel 2006, S. 5 bzw. Hinterberger 2006, S. 11). Auch andere Verschlüsselungsmethoden sind denkbar, sofern sie ein vergleichbares Sicherheitsniveau sicherstellen können. Das Thema Datensicherheit wird in der Literatur allerdings nur am Rande erwähnt, was auch Wenzel 2006 in Bezug auf die praktische Umsetzung bemängelte (vgl. S. 4).

Eine im Feld der psychosozialen Beratung (www.drogenberatung.at) häufig zum Einsatz kommende Software stellt *beranet* dar. Die gleichnamige Firma stellt BeratungsanbieterInnen einen Serverplatz zur Verfügung, auf dem sich Ratsuchende registrieren müssen, um Beratungsangebote in Anspruch nehmen zu können. Die Angabe personenbezogener Daten bzw. der E-Mail-Adresse ist optional. BenutzerInnen wählen also Benutzername und Kennwort selbst, schreiben ihre Anfrage über ihren Account und rufen die Antwort nach ein paar Tagen auf dem Server auf. Der Vorteil dieser Kommunikation liegt einerseits in der verschlüsselten Übertragung, andererseits in der Anonymität der NutzerInnen (vgl. www.beranet.de).

3.3.7. Qualitätsstandards

In Deutschland und Österreich existieren Fachverbände für Online-Beratung, welche u.a. fachliche Standards festlegen. Ihrer Präambel zufolge ist die Lesekompetenz besonders wichtig, da BeraterInnen „[...] Texte für unterschiedliche Belange sachgerecht [...]“ nutzen können. „[...] Lesen besagt, die geschriebenen Worte aufzunehmen, zu erfassen, sachgerecht zu nutzen, daraus ein Verständnis dessen zu erlangen, was die Verfasserin oder der Verfasser erzählen wollte.“ (Knatz 2006, S. 2) Ebenfalls bedeutend ist die Fähigkeit, Hypothesen zur Problematik zu bilden und diese auf angebrachte Art und Weise zu überprüfen. Auch ein

umfangreiches Wissen über Methoden und Techniken stellen einen wichtigen Teil der Basisqualifikationen von BeraterInnen dar. Supervision und Intervision sind unerlässlich, um eine Reflexion mit der eigenen Person sowie den Beratungssituationen zu gewährleisten. Übertragungsphänomene zu erkennen sowie konstruktiv damit umzugehen, werden als Voraussetzung für einen fachlich kompetenten Online-Berater angesehen. (vgl. FSP Kommission Fortbildung Online-Beratung, S. 4). Weitere bedeutende Anforderungen an BeraterInnen sind die kontinuierliche Fortbildung im Bereich der Online-Beratung, ausformulierte Rahmenbedingungen und die Kenntnis rechtlicher Aspekte. Die Einhaltung der Berufsethik und besonderer technischer Standards sind – wie oben erwähnt – verpflichtend.

3.4. Ergebnisse ausgewählter Studien

Eichenberg (2003) nennt eine Fragebogenerhebung mit 138 NutzerInnen des Internetportals Psy-Online, der zufolge sich 76,5% der Befragten vorstellen könnten, internetbasierte Angebote (Beratung sowie Psychotherapie) in Anspruch zu nehmen (zitiert nach Kral 2005, S. 1f). Demzufolge interessieren sich „im Bedarfsfall“ ca. 25% der Befragten für internetbasierte klinisch-psychologische Interventionsmaßnahmen.

Jandl-Jäger et al. (2004) untersuchten Online-Beratungs- und Psychotherapie-Angebote mittels Suchmaschinen-Recherche und einer ergänzenden Fragebogenuntersuchung (zitiert nach Gral 2005, S. 2). Für Österreich wurden 74 Homepages von ambulant tätigen PsychotherapeutInnen untersucht, hinter denen insgesamt 145 tätige Personen standen. Die Ergebnisse zeigen, dass der Großteil der Homepages Beratung per E-Mail anbietet, deutlich weniger per Chat oder Forum. Andere Tools kommen kaum zum Einsatz. (vgl. Kral 2005, S. 2ff)

Aithworth/Metanoia 1999 führten eine Studie für den amerikanischen Markt durch, die allerdings keine wissenschaftliche Messung darstellt, da die Stichproben nicht klar definiert wurden (619 Befragte). „Please keep in mind that this was a consumer satisfaction survey and not a scientific measure.“ (<http://www.metanoia.org>)

Auch in dieser Studie wird die E-Mail als das am häufigsten eingesetzte Tool genannt, aber auch der Chat kommt manchmal („some“) zum Einsatz. Web-message-systems werden selten verwendet Videokonferenzen und VoIP-Telefonie bei „one or two“ der Befragten.

„E-mail is still the most common way therapists interact with you online. Because you [don't] both have to be online at the same time, you and the therapist can take time with your thoughts and write at length. E-mail is especially preferred by people who like to write, and people who have very busy schedules. Chat (live, real time) is preferred by those who want right-now response from the therapist.“ (<http://www.metanoia.org>)

Des Weiteren gaben 73% der Befragten an, dass sie bereits Hilfestellung und Ratschläge von einem Psychotherapeuten/einer Psychotherapeutin im Internet erhalten haben. 20% verneinten diese Frage, gaben aber an, dass sie durchaus dazu bereit wären. 7% würden sich niemals an Online-PsychotherapeutInnen wenden. Nur 9% waren bereits in Psychotherapie, als sie sich an Online-Angebote wandten, 11% hatten bereits eine Therapie abgebrochen, 68% waren noch nie zuvor in psychotherapeutischer Behandlung. Auf die Frage, ob die Interaktion mit dem Internet-Therapeuten/der Internet-Therapeutin hilfreich war, antworteten 60% mit „yes“, 32% mit „somewhat helpful“, 6% mit „no“ und 0,5% mit „extremely unhelpful“. Von weiteren 1,5% kam keine Antwort.

Der auf der Homepage der Telefonseelsorge Vorarlberg veröffentlichten Statistiken von 2007 bis 2011 zufolge (vgl. Statistik Vorarlberg – <http://142online.at/ueber-uns/statistiken>), gingen die Anfragen der per E-Mail leicht zurück. Die Geschlechterverteilung bei der E-Mail-Beratung blieb über die Jahre beinahe unverändert, 2011 waren es beispielsweise 20% Burschen und 80% Mädchen. Zum Vergleich: per Telefon waren es 63% Frauen und 37% Männer. Die Anlässe für Anrufe bzw. E-Mails waren unterschiedlich, oft psychische Themen, Fachauskünfte, Familienprobleme, Freundschaft etc.

Zenner et al. führten eine 2004 bis 2005 durchgeführte Erhebung im Rahmen des Modellprojektes „Onlineberatung“ der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung an. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass die Altersgruppe der 20- bis 40-jährigen Ratsuchenden am stärksten repräsentiert ist. Im Vergleich dazu sind bei der Telefonseelsorge Vorarlberg die 20- bis 30-jährigen am stärksten vertreten. Zenner et al. (2006) kommen daher zum Schluss, dass Onlineberatung eine jüngere Zielgruppe anspricht, für die die Benutzung von Computern und das Surfen im Internet zum Alltag gehören (vgl. S. 4).

Auch diese Studie belegt, dass hauptsächlich Frauen das Internet nutzen, Onlineberatung wird außerdem hauptsächlich von Ratsuchenden aus einem städtischen Lebensumfeld genutzt, was

der Erwartung widerspricht, Online-Beratung ziele auf Personen aus einer Umgebung mit schlechter psychosozialer Infrastruktur ab. Die meisten Ratsuchenden gaben an, sich zum ersten Mal an Online-Beratungs-Angebote zu wenden. Ergebnisse der Studie von Zenner et al. (2006) weisen außerdem darauf hin, dass bei der Online-Beratung Ratsuchende mit einem höheren Bildungsabschluss überproportional vertreten sind (vgl. S. 4). Die Annahme, dass Onlineberatung aufgrund der Niederschwelligkeit gerade Menschen erreicht, die üblicherweise nicht zur Beratungsstelle kommen, bestätigt sich diesen Zahlen zufolge nicht. Es stellt sich nun die Frage, wie Onlineberatung organisiert sein müsste, um noch mehr Menschen mit niedrigem Bildungsniveau anzusprechen. Örtliche Unabhängigkeit, leichte Verfügbarkeit sowie Zugänglichkeit der Onlineberatung spielen bei den Motiven eine geringere Rolle, als zu erwarten war (vgl. ebd.).

Über 50% der Ratsuchenden gaben an, mit einem Partner/einer Partnerin zusammenzuleben, wovon knapp zwei Drittel verheiratet waren. Circa ein Viertel war zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Onlineberatung allein stehend (vgl. Zenner et al. 2006, S. 4) Die Statistik Vorarlberg 2007 bis 2010 zeigt ähnliche Ergebnisse (vgl. Statistik Vorarlberg – <http://142online.at/ueber-uns/statistiken>).

Auch die Studie von Zenner et al. (2006) belegt, dass E-Mail-Beratung die am häufigsten gewählte Online-Beratungsform darstellt (vgl. S. 4). Die meisten Ratsuchenden, die sich an der Erhebung beteiligten, sind über das Internet auf dieses Angebot aufmerksam geworden. Das bedeutet, dass Online-Beratung in erster Linie Menschen erreicht, die sich ohnehin im Internet bewegen. Die Ergebnisse der Studie zeigen außerdem, dass sich Ratsuchende an

„[...] Onlineberatung wenden, weil sie sich von dieser Form schnelle Beratung und Hilfe versprechen. Knapp ein Drittel der Ratsuchenden schätzt die Anonymität dieses Beratungsangebotes. [...] Ein Viertel der Ratsuchenden nutzt die Onlineberatung, weil sie sich ausschließlich schriftlich an Berater wenden können. Das könnte bedeuten, dass die textvermittelte Kommunikation eine Distanz zum Berater ermöglicht, die den User ein Gefühl von Sicherheit vermittelt. Örtliche Unabhängigkeit, leichte Verfügbarkeit sowie Zugänglichkeit der Onlineberatung spielen bei den Motiven der Userinnen eine geringere Rolle, als zu erwarten war. Dies zeigt sich auch in der Erhebung von Hinsch und Schneider (2002, S. 11) [...] Der deutlich größte Anteil der von den Usern angegebenen Erwartungen bezieht sich auf den Wunsch, in der Onlineberatung eine neutrale Sicht auf ihre Probleme zu erhalten. Mit deutlichem Abstand zu dieser

Erwartung gaben die Userinnen etwa gleich häufig an, von der Onlineberatung zu erwarten [...] ihre Bedürfnisse und Probleme besser erkennen und klären zu können, [...] ihre Beziehung zu verbessern und [...] Beratung durch Fachleute zu erhalten.“ (Zenner et al. 2006, S. 5)

Kral (2005) nennt eine Übersicht über Wirksamkeitsstudien nach Ott (2003), in der 30 Studien zu diesem Thema zusammengefasst wurden:

„Als besonders geeignet für internetbasierte Beratungsformen zeigten sich dabei Panikstörungen, Essstörungen, Posttraumatische Belastungsstörungen, substanzbezogene Störungen und die Gruppe der Psychischen Probleme bei körperlichen Erkrankungen. Bei empirischen Wirksamkeitsstudien überwiegen kognitiv-behaviorale Therapieansätze, wobei die Interventionen zum Teil auf bereits existierende und validierte Therapiemanuale zurückgriffen. Was klientenzentrierte oder tiefenpsychologische Ansätze [betrifft,] herrscht eher eine zurückhaltende Einstellung vor. Generell sind die Ergebnisse dieser Wirksamkeitsstudien sehr positiv und ermutigend für die weitere inhaltliche und wissenschaftliche Auseinandersetzung mit diesem Thema.“ (S. 4)

Weißhaupt et al. (2004) berichtet über Erfahrungen mit der E-Mail Beratung im Kontext der Jugendberatung (vgl. S. 580). Über die Wirkung schreiben die Autorinnen, dass bereits mit der Aktivität des Schreibens ein wichtiger Prozess einhergeht, der erste Veränderungen mit sich führt. Jugendliche erleben sich als handlungsfähig, können sich außerdem durch das Beschreiben ihres Problems entlasten und somit Distanz zu diesem bekommen. Dadurch und auch durch das Antwort-E-Mail besteht die Möglichkeit, neue Handlungs- und Sichtweisen zu ihrem Problem zu erhalten und das Problem letztlich leichter aus eigener Kraft lösen zu können.

Das Ergebnis einer empirischen Studie zum Thema *Online-Beratung* (Diplomarbeit 2012, Universität Innsbruck, 5 Experteninterviews) war, dass das E-Mail das am meisten verwendete Tool der Beratung darstellt und dass sich eher eine junge sowie weibliche Klientel von Beratungsangeboten angesprochen fühlt. Deren Anliegen behandelt „[...] beinahe [alle] sozialen Themen. Dabei ist eine Dominanz gewisser Themenbereiche zwischen den Altersgruppen zu erkennen.“ (Rüf 2012, S. 100)

Die unterschiedlichen Online-Beratungsangebote scheinen darauf abzuzielen, den KlientInnen zu einem tieferen Verständnis ihrer Situation zu verhelfen und eine für sie passende Lösung zu finden. „Hilfe zur Selbsthilfe“ stellt in diesem Zusammenhang ein bedeutendes Schlagwort dar (vgl. Rüb 2012, S. 100). Als wesentlicher Unterschied zum Face-to-Face-Kontext wurden in dieser Studie das Fehlen der nonverbalen Kommunikation und der Entfall terminlicher Gebundenheit genannt.

„[...] eine Chance der Onlineberatung wird von Seiten der Interviewten darin gesehen, die Face-to-Face-Beratung zu ergänzen und besonders durch ihre ‚Barrierelosigkeit‘ Menschen den Erstkontakt mit Beratung zu vereinfachen.[...] Die Befragten geben an, dass beide Beratungsformen zusammen eine allumfassende KlientInnen-Versorgung ermöglichen. Onlineberatung erleichtert dabei den Einstieg in die Beratung, kann eine Face-to-Face-Beratung aber nicht ersetzen [...], ist doch die Beratung über Onlinemedien auch mit einer Reihe an Nachteilen verbunden, welche durch die Methode an sich entstehen (keine nonverbalen Signale, keine sofortige Reaktion, kein emotionales Feedback, etc...)[...] Sehr komplexe Themen können schriftlich über Onlineberatung nur eingeschränkt oder gar nicht behandelt werden. Als Beispiele seien genannt: Starke psychische Erkrankungen, welche die Selbstkontrolle und Informationsfähigkeit des/der Klienten/Klientin ohnehin einschränken[...] oder das Androhen von Suizid über Onlinemedien [...].“ (Rüb 2012, S. 102)

Die Ergebnisse dieser Studie zeigen außerdem, dass der Bedarf an Online-Beratung steigt. Vorteile stellen für die in dieser Studie interviewten ExpertInnen u. a. die Niederschwelligkeit sowie die reflexionsfördernde Komponente der Schriftlichkeit dar, Nachteile u. a. die Anonymität und die dadurch entstandene Unverbindlichkeit, die zu einer vorzeitigen Beendigung des Beratungssettings führen kann. (Vgl. Rüb 2012, S. 104) Weiters wird ein grundlegendes technisches Verständnis bzw. Basis-Wissen zum Thema *Datensicherheit* von den im Zuge dieser Studie interviewten ExpertInnen als bedeutend erkannt.

3.5. Zentrale Erkenntnisse der Literaturrecherche

Folgende Erkenntnisse der Literaturrecherche waren für die Formulierung der Fragestellung der hier vorliegenden Bachelorarbeit, für die Erstellung des Kontaktformulars sowie die Erstellung des Gesprächsleitfadens von zentraler Bedeutung:

- Das E-Mail ist das am häufigsten eingesetzte Tool in der Online-Beratung.
- Es eignet sich nur für kurzfristige Interventionen und Informationsgabe – nicht aber für Krisenintervention und längerfristige Intervention.
- Die Verschriftung der Probleme regt zur Reflexion an.
- Es ergeben sich aufgrund der Asynchronität des Mediums und der Schriftsprache Probleme bei der Kommunikation (schnelles Reagieren ist nicht möglich, aufgrund der Fehlenden nonverbalen Aspekte gehen Informationen verloren, es kann zu Missverständnissen kommen, das Formulieren einer E-Mail muss wohlüberlegt sein etc.)
- Die Themen *Datenschutz* und *Datensicherheit* sind von großer Bedeutung: Beratung sollte auf geschützten Servern stattfinden, E-Mails müssen verschlüsselt werden, KlientInnen müssen anonym bleiben, BeraterInnen sollten ein grundlegendes Verständnis für dieses Themen besitzen.

3.6. Kontaktformular

Basierend auf der Annahme, dass der Vorgang des Schreibens Reflexionsprozesse anregen kann, wurde im Vorfeld der hier vorliegenden Arbeit ein Kontaktformular (siehe Anhang) für die E-Mail-Beratung entwickelt. Dies knüpft u.a. an den Erkenntnissen von Weißhaupt et al. (2004) an, die – wie im vorgehenden Kapitel erwähnt – erkannten, dass die Aktivität des Schreibens vielerlei Änderungen bei Ratsuchenden hervorruft.

Um dieses Ziel zu erreichen, wurden nach systemischem Vorbild zirkuläre Fragen formuliert, die von KlientInnen bei der Kontakthanfrage beantwortet werden müssen. BeraterInnen sollten so genügend Informationen erhalten, um auf eine Anfrage adäquat antworten zu können.

Dieses Kontaktformular wurde im Zuge einer Abschlussarbeit für einen Lehrgang gemeinsam mit einem Test-Klienten entwickelt und von diesem sowie fünf weiteren Test-KlientInnen getestet. Von den insgesamt sechs Personen empfanden drei dieses Formular als sehr hilfreich, drei als abschreckend (vgl. Pohl 2012, S.16). Es handelte sich bei dieser Evaluation allerdings um keine empirisch begründete Untersuchung, der Versuch wurde auch nicht dokumentiert und es besteht keinerlei wissenschaftlicher Anspruch.

4. Methodendiskussion

4.1. Forschungsfrage

Zentrale Fragestellungen dieser Arbeit beziehen sich auf die Chancen und Grenzen der E-Mail-Beratung sowie schwerpunktmäßig auf die reflexionsanregende Komponente des Schreibprozesses und auf die durch die asynchrone und nonverbale Kommunikation oftmals entstehenden Missverständnisse.

Der Fokus der Frage lag darauf, wie mit den von ExpertInnen genannten Chancen und Grenzen sowie den besonderen Aspekten der schriftlichen Kommunikation mittels des asynchronen Kommunikationsmediums *E-Mail* in der Praxis umgegangen wird: Kommt es tatsächlich häufig zu Missverständnissen bzw. wie können diese vermieden werden? Geht aus der ersten Anfrage klar hervor, was KlientInnen von der Beratung erwarten? Worin bestehen grundlegende Erwartungen der Klientel und wie werden diese erfüllt? Wird das Medium *E-Mail* bewusst zur Anregung von Reflexionsprozessen genutzt?

Auch das im Kapitel 3.6. erwähnte Kontaktformular stellt einen Teil der Untersuchung dar – ExpertInnen wurden gebeten, dieses auf Basis ihrer Erfahrung zu beurteilen sowie Einsatzmöglichkeiten und Verbesserungsvorschläge zu diskutieren.

Eine weitere Fragestellung zielte darauf ab, wie Datensicherheit in der Praxis gewährleistet und wie stark dieses Thema in Praxis und Ausbildung thematisiert wird. Um den Rahmen der hier vorliegenden Arbeit nicht zu sprengen, wurden Ergebnisse diese Fragestellung betreffend ausgespart.

Ziel des empirischen Teils war es, fünf bis zehn ExpertInnen zu diesen Fragestellungen mittels eines halbstandardisierten Gesprächsleitfaden zu interviewen. Acht Experteninterviews wurden mittels Diktiergerät aufgezeichnet und anschließend transkribiert. Als Auswertungsmethode wurde, wie bei der Auswertung von ExpertInneninterviews üblich, die qualitative Inhaltsanalyse gewählt, codiert wurde im Programm *MAXQDA* (vgl. Scholl 2003, S. 70).

4.2. Untersuchungsplan

Die Literaturrecherche erfolgte ca. bis Ende März 2012. Der auf Basis des aktuellen Forschungsstandes gestaltete halbstandardisierte Gesprächsleitfaden wurde Anfang April 2012 nach zwei geplanten Pre-Tests verbessert (wobei nur einer vor dem ersten Interviewtermin zustande kam).

Der Untersuchungsplan sah vor, bis spätestens Ende Mai 2012 fünf bis zehn Interviews durchgeführt und evaluiert zu haben. Das erste Interview fand am 6.4.2012 statt, das letzte am 3.5.2012 – transkribiert wurde sehr zeitnahe. Somit konnte mit der Erstellung der Codes sowie der Codierung mithilfe von MAXQDA bereits früher als geplant begonnen werden, die Auswertung erfolgte bis zum 25.5.2012.

Die Zeit bis Mitte Juli wurde der Diskussion der Ergebnisse sowie der form- und stilgerechten Erstellung der hier vorliegenden Arbeit gewidmet.

März 2012	April 2012	Mai 2012		Juni 2012	Juli 2012
Literaturrecherche	Erstellung des Gesprächsleitfadens	Durchführung der Interviews (Transkription jeweils im Anschluss)	Erstellung der Codes; Auswertung mit MAXQDA	Erstellung der Arbeit (Schreibarbeit, Diskussion der Ergebnisse, Formatieren, Korrekturlesen etc.)	

Abb. 1: bildhafte Darstellung des Untersuchungsplans

4.3. Rücklauf

Wie bereits erwähnt, sollten fünf bis zehn ExpertInnen aus ganz Österreich interviewt werden, die (im Verhältnis 50:50) sowohl in Institutionen als auch in anderen Kontexten (beispielsweise in freier Praxis) tätig sind. Ende März bis Mitte April 2012 wurden insgesamt zwei Personen für den Pre-Test und 15 Personen für ein Interview kontaktiert, der Pre-Test kam mit einer, die Interviews mit acht Personen zustande.

4.4. Erhebung

Die für diese Untersuchung interviewten ExpertInnen (drei männlich, fünf weiblich) kamen aus Tirol (3), Wien (3), Oberösterreich (1) sowie Kärnten (1). Fünf Interviews konnten persönlich durchgeführt werden, drei weitere telefonisch. Das zu beurteilende Kontaktformular wurde diesen Personen während des Interviews per E-Mail zugesandt, damit sie dieses erst dann betrachten konnten, wenn es relevant war – also zum selben Zeitpunkt, wie auch jene ExpertInnen, die persönlich interviewt wurden. Nur bei einem Telefon-

Interview (siehe Kapitel 4.7. *Gesprächssituation* während der Interviews, Interview 5) kam es während des Telefonats zu technischen Problemen, die sich allerdings schnell beheben ließen.

Geschlechterverteilung		Herkunft			
männlich	weiblich	Tirol	Wien	Oberösterreich	Kärnten
3	5	3	3	1	1

Abb. 2: Geschlechterverteilung, Herkunft der ExpertInnen

Durchführung der Interviews	
persönlich	per Telefon
5	3

Abb. 3: Durchführung der Interviews

Der Gesprächsleitfaden fungierte als roter Faden, grobe Abweichungen vom Thema waren nicht zu vermerken. Die Interviews starteten stets pünktlich und dauerten zwischen 24 und 43 Minuten. Es kam zu keinen hinderlichen Komplikationen, Besonderheiten wurden methodengerecht dokumentiert.

Wie bereits erwähnt, wurden die Interviews mittels Diktiergerät aufgenommen – auch die Telefoninterviews (das Mobiltelefon wurde auf „laut“ gestellt). Nach Flick (2011) existieren verschiedene Transkriptionsregeln, deren Wahl vom Ziel der Auswertung abhängig ist, wobei der Anonymisierung eine wesentliche Bedeutung zufällt (vgl. S. 379). Für diese Arbeit erschien es sinnvoll, in den für diese Auswertung verwendeten Transkriptionen längere Pausen, Versprecher, Dialektwörter, „Mhms“ sowie „Ähs“ zu transkribieren. Die in dieser Arbeit zitierten Textstellen wurden allerdings aus Gründen der besseren Lesbarkeit (ohne Versprecher) in die Hochsprache übersetzt. Namen der Institutionen sowie Herkunft der ExpertInnen werden aus Gründen der Anonymisierung in dieser Arbeit nicht erwähnt (das Geschlecht aus Gründen der besseren Lesbarkeit hingegen schon).

4.5. Qualitative Sozialforschung

Nach Flick (2011) sind neben der Reflexion des Forschers/der Forscherin (Kapitel 8 *kritische Reflexion*) und der Berücksichtigung sowie Analyse unterschiedlicher Perspektiven die Angemessenheit der Untersuchungsmethode von großer Bedeutung (vgl. S. 26). Die hier gewählte Methode scheint hinsichtlich Fragestellung und Zielen der Untersuchung

angemessen zu sein, da sich die qualitative Forschung zur umfangreichen Erfassung der Erfahrungen von ExpertInnen in ihrer Vielschichtigkeit und Komplexität eignet.

Die qualitative Forschung beruht – wie auch die quantitative Forschung – auf Ethikcodes (vgl. www.sozioologie.de, dgfe.pleurone.de, www.dgps.de). Unter anderem sind Einwilligung, Aufklärung über die Rahmenbedingungen sowie Schutz/Nicht-Schädigung der ProbandInnen unabdingbar für eine ethisch korrekt durchgeführte Untersuchung. Im Zuge der Erhebung wurden die InterviewpartnerInnen daher sowohl bei der Kontaktaufnahme als auch unmittelbar vor dem Interview über die Rahmenbedingungen informiert. Außerdem wurden die Ergebnisse in dieser Arbeit wie bereits erwähnt anonymisiert.

Flick (2011) nennt in diesem Zusammenhang die „informierte Einwilligung“ (S. 61) als wesentliches ethisches Kriterium. Daher wurden von den insgesamt 17 kontaktierten Personen nur diejenigen interviewt, bei denen sichtlich eine Bereitschaft bestand bzw. bei denen Unsicherheiten bzw. Skepsis durch Aufklärung über die Rahmenbedingungen des Interviews merklich verschwanden – was bei drei Personen nicht der Fall war. Des Weiteren wurde von jenen Interviews abgesehen, die für die jeweiligen ExpertInnen zeitlich schwer einzurichten waren (was bei zwei Personen der Fall war).

4.6. Das Experteninterview

Wie bereits erwähnt, zielte die hier vorliegende Untersuchung darauf ab, Erfahrungen bzw. subjektive Einschätzungen von Chancen, Grenzen und besonderen Aspekten der E-Mail-Beratung sowie des Kontaktformulars zu dokumentieren und diese sowohl miteinander als auch mit Ergebnissen anderer Untersuchungen zu vergleichen.

Die für diese Untersuchung gewählten ExpertInnen stellten Personen dar, die beratende Tätigkeiten in psychologischen, psychosozialen bzw. psychotherapeutischen Kontexten ausüben und in diesem Zusammenhang das Medium *E-Mail* verwenden. Es wurden bei der Auswahl der Interviewpartner zwei Gruppen im Verhältnis 50:50 unterschieden, um ein breites Spektrum an Ergebnissen zu erhalten:

- Vier Personen verfügen über eine Aus-, Fort- oder Weiterbildung zum Thema *Online-Beratung* und sind gegenwärtig bzw. eine Person war 10 Jahre lang in einer Beratungs-Institution tätig, in der E-Mail-Beratung einen Teil des professionellen Beratungsangebots darstellt.

- Vier Personen, die über keine Aus-, Fort- oder Weiterbildung zum Thema *Online-Beratung* verfügen und E-Mail-Beratung nicht als fixen Bestandteil ihres professionellen Beratungsangebots betrachten, nutzen dieses Medium als Zusatzangebot.

4.7. Gesprächssituationen während der Interviews:

Interview 1

Dieses war das erste der geführten Interviews und fand am späten Nachmittag in der Institution statt, in der die Person aus Interview 1 (männlich) tätig war, und dauerte 35 Minuten. Da diese Person unerwartet ein längeres Beratungsgespräch führen musste, verzögerte sich das Interview um 30 Minuten. Das Interview fand ungestört im hellen Beratungszimmer statt, bei einem Kaffee und einer Zigarette. Die Atmosphäre empfand die Interviewerin als entspannt und angenehm. Interviewpartner und Interviewerin waren – im Gegensatz zu den anderen Interviews – per „Du“, kannten sich zuvor allerdings nicht. Interviewpartner 1 sprach Dialekt und wirkte sehr kompetent – vor allem beim Thema *Datensicherheit* konnte sich diese Person ausgezeichnet aus. Er griff beim Interview häufig Themen vor, trotzdem wurde der rote Faden beibehalten. Die Transkription war leicht, da man der Person leicht folgen konnte.

Interview 2

Dieses Interview fand am Vormittag pünktlich in der Institution statt, in der diese Person tätig ist. Der Raum wirkte auf die Interviewerin dunkel und kühl – es herrschte allerdings vollkommene Ruhe, die Atmosphäre wirkte auf die Interviewerin konzentrationsfördernd. Diese Person (männlich) sprach (als einziger Interviewpartner) perfektes Hochdeutsch und antwortete stets in ausformulierten ganzen Sätzen. Sie wirkte daher äußerst kompetent und nahm kaum Themen vorweg. Dieses Interview fand bei einem Kaffee auf gemütlichen Lederstühlen statt und dauerte 31 Minuten. Interviewpartner und Interviewerin waren per „Sie“ und kannten sich vorher nicht. Das Transkribieren war für die Verfasserin dieser Arbeit angenehm, da Interviewpartner 2 aufgrund seiner überlegten und strukturierten Antworten leicht verständlich war.

Interview 3

Das Interview wurde per Telefon geführt, es startete pünktlich und dauerte 28 Minuten. Die Person (weiblich) schien sich in der Beratungseinrichtung aufzuhalten, in der sie tätig ist (das

Interview fand im Anschluss an ihre Bürozeiten statt). Sie wirkte etwas angesichts der Interviewsituation nervös und hektisch: sie versprach sich oft, nahm viele Themen vorweg, wechselte oft das Thema, was das Transkribieren schwierig machte. Der Person war teilweise mühsam zu folgen, es war nicht einfach, den roten Faden des Interviews beizubehalten und beim Thema zu bleiben. Die Aufnahme war trotz Telefon gut zu verstehen.

Interview 4

Dieses Interview fand am Vormittag in der Privatpraxis der interviewten Person (weiblich) statt, die sehr gemütlich und „warm“ eingerichtet ist. Die Interviewerin sowie die interviewte Person unterhielten sich vor Start des Interviews ein paar Minuten, was eine entspannende Wirkung auf die Interviewsituation hatte. Die Stühle waren sehr bequem, das Interview fand bei einer Tasse Kaffee statt. Das Interview dauerte 32 Minuten, es startete pünktlich und die interviewte Person nahm kaum Fragen vorweg. Bei der Transkription stellten sich keine Schwierigkeiten, sie war einfach zu verstehen, da sie strukturiert und überlegt antwortete.

Interview 5

Dieses Interview wurde über Telefon geführt und dauerte 43 Minuten, was daran lag, dass die Interviewpartnerin (weiblich) sehr viel zu erzählen hatte, viele Themen vorwegnahm und Themen ansprach, die andere nicht ansprachen. Außerdem kam es in diesem Interview zu technischen Problemen (Internet, Skype), was das Interview etwas verzögerte. Aufgrund des geringen Altersunterschieds und des ähnlichen Bekanntenkreis waren Interviewpartnerin und Interviewerin per „Du“ (Interview 1 und 5 waren die einzigen Interviews, bei dem Interviewerin und Expertin nicht die förmliche Anrede verwendeten). Die Personen kannten sich vorher nicht, allerdings wurde der Kontakt von einer gemeinsamen Freundin vermittelt. Das Interview fand an einem Sonntagvormittag statt. Die Aufnahme des Interviews war sehr gut zu verstehen und in zweifacher Ausführung vorhanden (die interviewte Person sowie die Interviewerin nahmen das Interview auf), aber schwierig zu transkribieren, da diese Person häufig das Thema wechselte.

Interview 6

Dieses war das kürzeste aller Interviews, da diese Person es verstand, kurz und präzise (stets in ganzen Sätzen) zu antworten – es war dadurch auch das am einfachsten zu transkribierende Interview, da Person 6 (männlich) zwar von allen ExpertInnen den stärksten Dialekt sprach, aber sehr ruhig, langsam und vor allem strukturiert antwortete. Das Interview dauerte 24

Minuten und fand in einem Seminarraum der Universität Innsbruck statt. Mitten im Interview betraten Studierende den Raum, was die Interviewerin etwas irritierte, der Experte empfand es allerdings nicht als nötig, diese hinaus zu bitten – er zeigte sich nicht irritiert und sprach ruhig weiter. Diese blieben auch bis zum Schluss im Raum, verhielten sich allerdings ruhig. Die Personen waren per „Sie“ und kannten sich aus Seminaren.

Interview 7

Dieses Interview fand am späten Nachmittag in der Wohnung der Interviewpartnerin (weiblich) statt. Die Wohnung war hell und freundlich eingerichtet, das Interview fand auf der gemütlichen Sofagarnitur, bei einer Tasse Kaffee statt. Der Start des Interviews verzögerte sich um ein paar Minuten, bis alle anwesenden Personen das Haus verlassen hatten, damit das Interview ungestört vonstattengehen konnte. Die Person sprach sehr langsam, was das Transkribieren vereinfachte. Das Interview dauerte 25 Minuten, die Expertin zeigte sich teilweise unsicher hinsichtlich ihrer Erfahrung mit manchen Themen (besonders im Hinblick auf das Thema Datensicherheit), hielt sich mit den Antworten allerdings an den Interviewleitfaden.

Interview 8

Es fand per Telefon in der Mittagspause der Interviewerin statt (und vermutlich auch in der Mittagspause der interviewten Person) und dauerte 24 Minuten. Dieses Interview wurde von der Interviewerin daher als stressig empfunden, da sowohl sie als auch die interviewte Person (weiblich) nur begrenzt Zeit hatten. Die Interviewerin befand sich zur Zeit des Interviews an ihrem Arbeitsplatz, sorgte aber dafür, nicht gestört zu werden. Da der Raum sehr hallte, war die Aufnahme des Diktiergeräts sehr schlecht und daher nur mühsam zu verstehen, was die Transkription erschwerte. Die Personen waren per „Sie“, sie kannte sich flüchtig aus einem Seminar. Auch diese Person zeigte sich teilweise unsicher hinsichtlich ihrer Erfahrungen zu manchen Themen (besonders *Datensicherheit*) und hielt sich an die Reihenfolge des Interviewleitfadens.

4.8. Gesprächsleitfaden

Ein Leitfadeninterview stellt eine Mischung zwischen dem sehr offenen, narrativen Interview und dem standardisierten Interview mit vorgegeben Fragen in einer festgelegten Reihenfolge dar. Es ist daher meist halbstandardisiert, das heißt, Fragen werden zwar im Vorfeld formuliert, deren Reihenfolge ist allerdings variabel. Das halbstandardisierte Leitfaden-

interview ist somit gut für ExpertInnen-Gespräche geeignet und fungiert dabei als roter Faden. Die Frageblöcke beginnen mit offenen Fragen, wenn für die Auswertung relevante Aspekte in den Antworten nicht enthalten sind, wird nach diesen explizit gefragt (vgl. Scholl 2003, S. 66ff).

Die Reihenfolge der Fragen wurde in der hier vorliegenden Untersuchung so gut wie möglich eingehalten, auch wenn einige InterviewpartnerInnen manche Themen vorwegnahmen. Bei missverständlichen Antworten wurden diese von der Interviewerin paraphrasiert, im Stile: „Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...?“, „Sie meinen also, dass ...?“. Auch bei unzureichender Begründung der Antworten wurde nachgefragt, wobei dies nur selten als notwendig empfunden wurde.

Der Gesprächsleitfaden für die hier vorliegende Untersuchung (siehe Anhang) begann wie bereits erwähnt mit der Klärung der Rahmenbedingungen der Untersuchung sowie der „informierten Einwilligung“ und bestand aus den folgenden vier Frageblöcken:

- Der erste Block bezog sich auf persönliche Daten (Ausbildung der ExpertInnen? In welchen Kontexten wird Beratung angeboten? Erfahrung mit dem Medium *E-Mail*? Erfahrung mit anderen Beratungsformen? Kombination der Beratungsformen?). Dies diente der Unterscheidung und Bewertung der folgenden Antworten.
- Der zweite Block bezog sich auf die Klientel der E-Mail-Beratung sowie auf deren Anfragen (Zielen diese auf Informationen, konkrete Ratschläge oder gar Interventionen ab? Oder möchten sich KlientInnen ihren Kummer von „der Seele schreiben“?). Worin bestehen nach Einschätzung der ExpertInnen grundlegende Bedürfnisse und Erwartungen und wird auf diese reagiert?
- Der dritte Block beschäftigt sich mit den Besonderheiten der schriftlichen Kommunikation: Wo sehen ExpertInnen Chancen und Grenzen bzw. wie wird diesen begegnet? Von wesentlichem Interesse war die reflexionsfördernde Komponente des Schreibprozesses (wird diese bewusst genutzt?) und die Gefahr, dass aus verschiedenen Gründen Missverständnisse entstehen könnten (Wie kann dies vermieden werden?). Teil dieses Frageblocks war auch die Diskussion des Kontaktformulars (Bewertung, Sinnhaftigkeit, Einsatzmöglichkeiten, Verbesserungsvorschläge etc.).
- Der vierte Block wurde – wie bereits erwähnt – trotz vorliegender Ergebnisse in dieser Arbeit ausgespart, um den Rahmen einer Bakkalaureats-Arbeit nicht zu sprengen. Ziel war es, herauszufinden, wie das Thema *Datensicherheit* in der Praxis sowie der

Ausbildung gehandhabt wird – wie gut wissen ExpertInnen über technische Risiken Bescheid? Finden bzw. fanden diese in der Ausbildung Erwähnung? (In diesem Zusammenhang war auch interessant, wann die Ausbildungen abgeschlossen wurden.) Welche Maßnahmen werden in der Praxis ergriffen, um Datensicherheit zu gewährleisten? Könnte das neue Gesetz der *Vorratsdatenspeicherung* diese Sicherheit gefährden?

- Das Interview schloss mit der klassischen Abschlussfrage nach sonstigen Anmerkungen bzw. nach einem Zukunftsausblick zur E-Mail-Beratung.

4.9. Die qualitative Inhaltsanalyse

Ein wesentliches Kennzeichen der qualitativen Inhaltsanalyse ist die Verwendung verschiedener Kategorien bzw. Codes, die in Bezug auf die Fragestellung definiert werden und im Zuge der Codierung sowie Auswertung am vorliegenden Material geprüft und modifiziert werden können. Ziel ist die Reduktion des Materials (vgl. Flick 2011, S. 409). Das durch die Codierung gewonnene, reduzierte und nach Kategorien sortierte Material wird in Bezug auf die Fragestellung und bereits vorliegende Ergebnisse aus anderen Studien analysiert. Für die Interpretation der Ergebnisse fällt auch der Reflexion der Erhebungssituation sowie der Erhebungs- und Auswertungsmethoden Bedeutung zu (vgl. Mayring 1983 zitiert nach Flick 2011, S. 409).

4.10. MAXQDA

MAXQDA stellt ein Auswertungsprogramm für die qualitative Datenanalyse dar, das sowohl die Transkription als auch die Codierung und Analyse vereinfacht. Unter anderem können bestimmte Textpassagen einfach gesucht, gefunden und zitiert, Codes erstellt sowie verändert, Statistiken und eine Auflistung aller Textpassagen nach Codezuordnung generiert werden etc. (vgl. Kuckartz 2003, S. 586ff).

4.11. Gütekriterien

Nach Mayring sind folgende Kennzeichen wesentlich für die qualitative Forschung (vgl. <http://www.uni-koeln.de>):

Die **Nicht-Beeinflussung der InterviewpartnerInnen** wurde dadurch erzielt, dass sich die Interviewerin hinsichtlich eigener Ansichten zurückhielt und die ExpertInnen ohne Unterbrechung von ihren Erfahrungen berichten ließ. Des Weiteren wurden die Ziele sowie

die Forschungsfragen den ExpertInnen im Vorfeld bzw. während des Interviews nicht explizit genannt.

Verfahrensdokumentation: Nicht nur die Ergebnisse, sondern der gesamte Forschungsprozess (gewählte Methoden, Erhebungssituation, Ablauf der Erhebung, Transkriptionsregeln etc.) wurde in dieser Arbeit dokumentiert, beschrieben und begründet, um die daraus resultierenden Ergebnisse nachvollziehbar zu machen.

Argumentative Interpretationsabsicherung: Für die Interpretation der Ergebnisse wurden Erkenntnisse aus anderen Forschungsarbeiten im Literaturteil beschrieben, auf die in der Auswertung dann verwiesen wird. Dies soll die Interpretation der Ergebnisse nachvollziehbar machen.

Regelgeleitetheit: Die Regeln wurden hinsichtlich Transkription und Ablauf der Interviews definiert und durchgehend eingehalten. Es wurde darauf geachtet, dass die Interviews – auch wenn sich die Reihenfolge der Fragen änderte – formal gleich abliefen.

Nähe zum Gegenstand: Das im Vorfeld dieser Erhebung erstellte Kontaktformular wurde als Vorschlag für die Praxis erarbeitet und von ExpertInnen, die in der Praxis mittels E-Mail beratende Tätigkeiten in verschiedenen Kontexten anbieten, diskutiert. Sie berichteten auch von ihren eigenen Praxiserfahrungen, was für die Fragestellung dieser Arbeit von zentralem Interesse war. Daher kann durchaus von einer Nähe zum Gegenstand gesprochen werden.

Kommunikative Validierung: Die Ergebnisse wurden nicht mit den interviewten Personen besprochen. Ein weiterer Dialog fand vereinzelt zwar statt, wurde aber nicht dokumentiert und konnte daher nicht zum Gegenstand der Auswertung gemacht werden.

Triangulation: Die Antworten wurden nicht nur besonderen Codes/Kategorien zugeordnet, die Ergebnisse wurden auch in Gruppen zusammengefasst und miteinander sowie mit Ergebnissen anderer Studien verglichen. Die unterschiedlichen Kontexte, Erfahrungen und Ausbildungen der ExpertInnen wurden hierbei berücksichtigt.

Generalisierbarkeit der Ergebnisse: Aufgrund der kleinen Stichprobengröße ist es fraglich, ob die Ergebnisse als generalisierbar angesehen werden können. Da es sich um subjektive Einschätzungen und Erfahrungswerte handelt, besteht des Weiteren Zweifel darüber, dass eine ähnliche Untersuchung mit anderen ExpertInnen zu ähnlichen Ergebnissen führen würde.

5. Ergebnisse der Interviews

5.1. Zum Rahmen der beratenden Tätigkeit

5.1.1. Zur Ausbildung und beruflichen Tätigkeit der BeraterInnen

Die InterviewpartnerInnen 1-3 bieten gegenwärtig E-Mail-Beratung in einer Institution mit einer besonderen Zielgruppe und zu einem bestimmten Thema an, auf die Person aus Interview 4 traf dies 10 Jahre lang zu, gegenwärtig ist sie allerdings als Psychotherapeutin in freier Praxis tätig. Alle vier Personen verfügen über eine Aus- oder Fortbildung zum Thema *Online-Beratung*.

Die Personen aus Interview 5-8 nützen die E-Mail-Beratung als Zusatz zum Face-to-Face-Kontext – zur Kontaktaufnahme, für Supervisions-KlientInnen, zur Nachbetreuung oder als Ergänzung. Interviewpartnerin 4 nützt E-Mail in der freien Praxis ähnlich. Den Personen 5-8 ist gemeinsam, dass sie über keine Aus- bzw. Fortbildung in Richtung E-Mail-Beratung verfügen. Sie bieten psychologische bzw. psychotherapeutische Beratung, Supervision und Psychotherapie an, zwei (I 6, I 5) arbeiten auch in Beratungszentren, in denen sie aber keine E-Mail-Beratung anbieten, sondern das E-Mail als Zusatz oder zur Kontaktaufnahme nutzen. I 5 arbeitet zusätzlich auch noch auf einer psychiatrischen Station, in der sie das E-Mail in seltenen Fällen auch als Zusatz nutzt.

Die Basis- oder Zusatzausbildungen der 8 InterviewpartnerInnen ist verschieden: (Sozial-) Pädagogik, Sozialarbeit, (klinische und Gesundheits-) Psychologie, Medizin, Beratungsausbildungen, Psychotherapie- bzw. Supervisionsausbildung, Coaching-Ausbildungen etc.

Interviewpartner 1 verfügt über mehrere Ausbildungen. Der Quellberuf ist der des Sozialpädagogen: „Ich bin Sozialpädagogin [...]“ (I 1, Abs. 8), dieselbe Person befindet sich zurzeit in einer Ausbildung für Sozialmanagement und verfügt über zahlreiche Weiterbildungen (vgl. I 1, Abs. 8), unter anderen auch zum Thema Online-Beratung: „[...] 2008 oder 2009 habe ich die Ausbildung gemacht zum Online-Berater in Wien, am Institut für Freizeitpädagogik [...]“ (I 1, Abs. 2).

Die Person von Interview 2 ist klinischer Psychologin (I 2, Abs. 6) und verfügt auch über eine Fortbildung zum Thema *Online-Beratung*: „[...] ich habe mit einem Kollegen, der auch diesen Bereich gemeinsam mit mir administriert [...] Fortbildungen absolviert.“ (I 2, Abs. 8).

Interviewpartnerin 3 verfügt über eine Psychotherapieausbildung (I 3, Abs. 4) und ebenfalls über eine Fortbildung zum Thema *Online-Beratung*: „[...] ich habe ein 3-tägiges Fortbildungsseminar absolviert, plus einer 2-tägigen technischen Einschulung“ (I 3, Abs. 8).

Die Person von Interview 4 ist Pädagogin, hat ebenfalls eine Psychotherapieausbildung absolviert (I 4 Abs. 18) und besuchte im Rahmen ihrer Anstellung bei einer Beratungseinrichtung, bei der sie 10 Jahre lang tätig war (I 4, Abs. 8), eine Fortbildung zum Thema *Online-Beratung*: „[...] kombiniert mit der spezialisierten Essstörungen-Ausbildung, weil E-Mail-Beratung einfach Teil war von dieser Ausbildung.“ (I 4, Abs. 12).

Interview 5 ist klinische Psychologin, absolvierte außerdem das psychotherapeutische Propädeutikum (I 5, Abs. 148) und ist beruflich sowohl in der Psychiatrie als auch in einem Kriseninterventionszentrum tätig. Ihre Tätigkeiten umfassen u.a. psychologische Beratung. Das E-Mail verwendet sie lediglich als Zusatz. Auf die Frage zu einer Aus- oder Fortbildung zum Thema *Online-Beratung* meinte Sie, dass das Wissen vorausgesetzt wird (I 5, Abs. 28). Ihr Wissen über dieses Thema sei jenes, „[...] dass ich privat mitbringe, aber nicht irgendwie durch eine Ausbildung erfahren hätte. Ich kann mich nur an einen Kurs an der Uni erinnern, in dem wir vor E-Mail-Beratung gewarnt wurden.“ (I 5, Abs. 28).

Es war auffällig, dass I 5 gegenüber der E-Mail-Beratung negativ eingestellt war, was laut eigener Aussage aber darauf beruht, dass sie beruflich mit schweren Fällen zu tun hat (I 5, Abs. 234) Wie in Kapitel 3.5. *Zentrale Erkenntnisse der Literaturrecherche* erwähnt, ist E-Mail-Beratung nicht für Krisenintervention und Patienten mit komplexen Themen geeignet. BeraterInnen sollten sich über die Grenzen des Mediums und des Beratungskonzeptes bewusst sein, da dieses von der Psychotherapie und der psychologischen Diagnostik abzugrenzen ist.

„Für Online- oder E-Mail-Beratung nicht, sonst habe ich einen Haufen Ausbildungen: zum Psychotherapeuten, zum Psychologen, zum Mediator, zum klinischen Psychologen, aber ich habe mich viel zu dem Thema moderner Medien beschäftigt, aber direkt eine [Ausbildung dazu] habe ich nicht.“ (I 6, Abs. 6)

Die Person aus Interview 7 ist Psychotherapeutin, Supervisorin, Organisationsberaterin und vom Quellberuf Sozialarbeiterin (I 7, Abs. 8). Die Person aus Interview 8 ist Ärztin, Psychologin und Psychotherapeutin und hat – wie auch andere InterviewpartnerInnen – eine Vielzahl weiterer Ausbildungen absolviert (I 8, Abs. 12). I 7 und I 8 ist gemein, dass sie keine

spezifische Ausbildung zum Thema *Online-* oder *E-Mail-Beratung* besitzen (I 7, Abs. 10; I 8; Abs.12), diese Beratungsformen wurden ferner auch nicht – wie bei I 5 der Fall – in der Ausbildung thematisiert, sie haben sich weiteres auch nicht privat (wie I 6) mit diesem Thema befasst: „Ausbildung in Richtung Online-Beratung habe ich keine.“ (I 8, Abs. 12) „[...] ich habe meine Ausbildungen primär in den 80er und 90er Jahren gemacht und da war es noch nicht Thema.“ (I 7, Abs.13)

5.1.2. Kombination von Beratungsformen

Die Beratungszentren, in denen I 1, I 2 und I 3 tätig sind und die, in der I 4 10 Jahre (I 4, Abs. 8). tätig war, bieten Telefon-, E-Mail- und Face-to-Face-Beratung an (I 2, Abs. 6), (I 1, Abs. 4), (I 3, Abs., 10), (I 4, Pos. 8).

Das Beratungszentrum, in dem I 1 tätig ist, bietet hauptsächlich E-Mail- und persönliche Beratung an, Telefon-Beratung „[...] nur in Ausnahmefällen, wenn jemand nicht persönlich herkommen kann oder keinen Zugang hat zur Online-Beratung [...]“ (I 1, Abs. 4). Der Grund dafür ist, dass persönliche Beratung und E-Mail-Beratung, die in dieser Institution über einen gesicherten Server von *beranet* abläuft (s. o.), als „sicherer“ empfunden wird als Telefonberatung (I 1, Abs. 6). Er gibt auch an, dass sich viele per E-Mail melden, die auch „[...] die Intention haben, persönlich zu kommen, also die gar nicht auf eine Intervention via E-Mail abzielen sondern sich eher wegen eines Termins melden wie per Telefon.“ (I 1, Abs. 114)

I 2 hat im Zusammenhang mit dieser Frage gemeint, dass er einen Zuwachs der E-Mail-Beratung beobachtet (I 2, Abs. 6). Wie I 1 berichtet auch I 2, dass das E-Mail nicht selten zu einem persönlichen Gespräch führt:

„[...] unserer Erfahrung nach ist es, dass es oft auch ein Vorlauf ist zum persönlichen Beratungsgeschehen. Das heißt, es stellt sich im Nachhinein manchmal heraus, dass es über den elektronischen Weg hergeleitetes Kontaktaufnehmen, ein Schnuppern, ein erstes Unterbringen des Themas ist und dass manchmal, aber nicht immer, daraus dann ein persönliches Beratungsgespräch entsteht.“ (I 2, Abs. 30)

„Wir bieten das aktiv an, wenn wir merken, dass es in der schriftlichen Beratung Redundanzen gibt oder wir merken, dass es eigentlich um etwas anderes als der im E-Mail beschriebenen Sachlage geht. Dann überprüfen wir, ob der Ratsuchende oder die

Ratsuchende in der Nähe ist und dann bieten wir eben die persönliche Beratung an.“
(I 2, Abs. 32)

In der Einrichtung, in der I 3 tätig ist, bietet sie primär E-Mail-Beratung an (I 3, Abs. 14), andere KollegInnen bieten andere Beratungsformen an. Auch I 3 sprach an, dass die E-Mail-Beratung zu einem persönlichen Gespräch führen kann:

„[...] wenn es sich um komplexe Themen handelt, bitten wir sie zu einem persönlichen Gespräch. [...] Ich erkläre [...], dass es einfacher und sinnvoller wäre, das persönlich zu besprechen, also im Rahmen einer persönlichen Beratung und biete Ihnen Termine an, die machen meistens meine Kollegen [...].“ (I 3, Abs. 26).

Die Person von Interview 4 arbeitete 10 Jahre in einer Institution, in der eine Kombination aus E-Mail-, Telefon- und persönlicher Beratung angeboten wird (I 4, Abs. 8). „Also manche waren über Telefon, manche über E-Mail, aber natürlich zu einem großen Teil auch Face-to-Face-Beratung.“ (I 4, Abs. 10).

Dieselbe Person ist mittlerweile in freier Praxis tätig und nutzt das Medium E-Mail – ähnlich wie I 5-I 8 – als Ergänzung zum Face-to-Face-Kontext und in Krisensituationen.

„[...] also ich habe da jetzt so in der Praxis einige Klienten, die nur alle 40 Tage kommen und mit denen habe ich zwischendurch E-Mail-Kontakt oder Klienten, die gerade in einem Ausnahmezustand sind und da kommt dann einmal die Woche ein E-Mail, also dass sie zwischendurch einfach mal ein E-Mail schreiben [...], um da [...] Ordnung hinein zu bekommen.“ (I 4, Abs. 92)

Interviewpartnerin 5 nutzt das E-Mail ebenfalls als Zusatz zum Face-to-Face-Kontext:

„[...] das mache ich schon oft, aber als zusätzlichen Aspekt, [...] nur das alleine würde ich nicht machen wollen, aber [...] als Zusatz finde ich das sehr gut.“ (I 5, Abs. 142)
„Es ist dann so, dass ich dann oft über E-Mail, wenn es erforderlich ist, oder via Facebook, mit den Jugendlichen spreche [...].“ (I 5, Abs. 28)

Person 6 hält es ähnlich wie die Personen 4 und 5: „[...] wenn es notwendig ist, aber das kommt nicht so häufig vor. Eher im Rahmen von Coaching, Supervision, wo ich jetzt so einigermaßen würd‘ ich sagen versiert bin.“ (I 6 Abs. 4). „[...] bei manchen mache ich eine Weiterbetreuung über das Medium E-Mail.“ (I 6, Abs. 12). „[...] aber ich biete es nicht an, es

ergibt sich [...]“ (I 6, Abs. 16). Die Person arbeitet auch in einer Einrichtung, in der Kollegen E-Mail-Beratung anbieten, er übernimmt nur Face-to-Face-Klientinnen. (I 6, Abs. 8)

I 7 bietet (wie I 6) Supervision und Coaching per E-Mail an (I 7, Abs. 2). Sie bekommt auch Anfragen via E-Mail, aus denen Face-to-Face-Beratungen entstehen: „[...] der nächste Kontakt gestaltet sich dann entweder telefonisch oder gleich in der Praxis für ein Erstgespräch.“ (I 7, Abs. 2)

Interviewpartnerin 8 nutzt das E-Mail wie I 7 zur Kontaktaufnahme, woraus sich dann nicht selten ein persönlicher Kontakt ergibt (I 8, Abs. 42.). Oder aber sie nutzt es in seltenen Ausnahmefällen als Zusatz für Face-to-Face-Patienten: „Also wenn ich oder die Patienten beispielsweise in Urlaub [sind] oder in einer akuten Krise, dass sie dann eine SMS oder E-Mail, [...] schreiben, [die ich] dann beantworte.“ (I 8, Abs. 2) Zum Beispiel: „[...] als eine Patientin einen Auslandsaufenthalt hatte und mir eine Mail geschickt hatte, wie es ihr geht und einige Fragen hatte [...]“ (I 8, Abs. 4). I 8 nutzt das E-Mail, aber auch Briefe und die SMS, auch für Rückmeldung nach einem Face-to-Face-Setting: „[...] bei Rückmeldung wie es einem geht, das machen oft Klienten von mir [...]“ (I 8, Abs. 12).

5.2. Die Klientel der E-Mail-Beratung

5.2.1. Besonderes Klientel

Wie bereits beim vorigen Code ersichtlich wird, melden sich per E-Mail viele KlientInnen, die auch „[...] die Intention haben, persönlich zu kommen, also die gar nicht auf eine Intervention via E-Mail abzielen, sondern sich eher wegen eines Termins melden, wie per Telefon [...]“ (I 1, Abs. 114).

I 1 bis I 4 arbeiten bzw. arbeiteten in Institutionen zu einem speziellen Thema, daher beziehen sich Anfragen auf dieses.

„Also einmal, da hat sich eine Mutter gemeldet, wegen einer Beratung, aber sonst waren es die Jugendlichen immer selber, wegen der Beratung, aber sonst kann ich da keinen Typ festmachen.“ (I 1, Abs. 12)

„Ich würde mal von vornherein annehmen, dass die Klientel, das sich bei uns meldet, nicht von vornherein eine ganz spezielle Klientel darstellt [...] Es ist nicht auszuschließen, dass sich Menschen, die sich per E-Mail melden, auch auf eine andere

Weise melden würden – telefonisch zum Beispiel. Die Anfragen, die kommen, sind auch breit gestreut [...]da kommen [auch] Anliegen zu uns herein, wo es sehr oft um Angst und phobische Tendenzen zu diesem Bereich geht.“ (I 2, Abs. 10)

„[...] es melden sich daher nur Personen die eben von diesen Themen in irgendeiner Weise angesprochen sind – was weiß ich – Betroffene selbst, meistens, aber auch Angehörige, Partner, sehr häufig Eltern, Geschwister, Freunde und so weiter.“ (I 3, Abs. 18)

„Per E-Mail melden sich Betroffene von einem Leiden, Angehörige, Eltern, Partner und auch Lehrer.“ (I 4, Abs. 20)

Die Personen I 4 sowie I 6 bis I 8 betreuen (teilweise) PatientInnen, die sie ohnehin vom Face-to-Face-Kontext kennen (siehe voriges Kapitel), oder aber SupervisorInnen (I 6, I 7) und Auszubildende (I 6), wenn es um bestimmte Fragen zu besonderen Fällen geht (I 6, Abs. 30, I 7, Abs. 20). Insofern unterscheidet sich die Klientel hier nicht von Face-to-Face-Kontakten. Wie im vorigen Kapitel erwähnt, melden sich hier auch viele Klienten, die vorhaben, in eine Face-to-Face-Beziehung zu treten.

Interessant ist folgende Aussage: „Also sehr viel mehr melden sich die Männer per E-Mail. Frauen mehr per Telefon, habe ich den Eindruck.“ (I 7, Abs. 16) Den im Theorieteil erwähnten Studien (vgl. Statistik Vorarlberg – <http://142online.at/ueber-uns/statistiken> und Zenner et al. 2006, S. 4) widerspricht diese Aussage stark, da sich deren Ergebnisse zufolge mehr Frauen per E-Mail melden.

I 5 antwortete auf die Frage zur Klientel wie folgt: „Also einerseits habe ich den Eindruck, es handelt sich um Klienten, die kein Geld haben, um anrufen zu können [...]“ (I 5, Abs. 2), was durchaus der Intention der Online-Beratung entspricht (siehe Theorieteil). Oder aber jene, „[...] die keine andere Beratung annehmen können oder wollen und/oder aber es sind junge Erwachsene und Jugendliche [...]“ (I 5, Abs.4). Junge Erwachsene und Jugendliche deckt sich mit den im Theorieteil genannten Studien. Bei denen, die laut I 5 nicht „können“ oder „wollen“, könnte es sich auch um jene handeln, die vorerst unverbindlich Kontakt aufnehmen und das Thema einmal unterbringen möchten (wie I 2 erwähnt) oder um jene, die ihr Problem „von der Seele schreiben“ wollen (siehe nächster Code).

„[...] also ich habe oft das Gefühl, es melden sich Leute per E-Mail, die eigentlich nicht bereit sind, eine Therapie zu machen [...]“ (I 5, Abs. 42) „[...] die sozusagen ein E-Mail schreiben wie schlecht es ihnen geht [...] und dass sie Hilfe brauchen [...] aber wo es dann meiner Meinung nach schon aufhört [...]“ (I 5, Abs. 44).

5.2.2. Themen und Erwartungen der Klientel

I 1 bis I 4, die in Beratungsinstitutionen arbeiten, gaben wie bereits erwähnt an, dass sich die Klientel und deren Themen sowie Erwartungen nicht von jenen KlientInnen unterscheidet, die sich persönlich melden. Die Anliegen der KlientInnen beziehen sich auf das jeweilige Thema der Institution (s. o.). Zum Beispiel: *„[...] ich bin davon überzeugt, dass sich die Anliegen nicht wirklich unterscheiden [...]“ (I 2, Abs. 46).*

KlientInnen erwarten von ExpertInnen laut I 1 bis I 4 u. a. Informationen (I 1, Abs. 14; I 2, Abs. 14; I 3, Abs.16; I 4, Abs. 24):

„Also ich habe die Erfahrung gemacht, dass es eher Leute sind, die sich wegen einer einmaligen Information melden – rechtliches Fragen zum Beispiel [...] ich habe nicht die Erfahrung gemacht, dass sich Leute melden, um eine ganze Beratung via E-Mail abzuwickeln.“ (I 1, Abs. 14)

„[...] meistens geht es wie gesagt um Informationen, oder Ratschläge, oder aber eben tiefer gehende Reflexionen, da stell ich Ihnen zwar gelegentlich Fragen, also die sie sich selbst stellen sollten, so eine Anleitung zur Selbsthilfe.“ (I 3, Abs. 26)

Oft handelt sich auch um Auf- oder Abklärungsfragen (I 4, Abs. 30): *„Wie schlimm ist es? Ist es wirklich so schlimm? Woran erkenne ich das? Wo finde ich Hilfe?“ (I 3, Abs. 20).* Des Weiteren: Risikomanagement (I 2, Abs. 20), Risikoeinschätzung (I 3, Abs. 20; I 2, Abs. 10), Prävention (I 2, Abs. 20; I 4, Abs. 30), Hilfestellungen (I 1, Abs. 18, I 4, Abs. 26). Wie bereits erwähnt, stellt die Kontaktaufnahme via E-Mail häufig auch den ersten Schritt dar, um professionelle Hilfe zu suchen (I 4, Abs. 24) – bei komplexeren Themen, werden KlientInnen (siehe voriges Kapitel) meist zu einem persönlichen Gespräch gebeten.

„Obwohl ich bei manchen schon das Gefühl habe, dass es nur mal darum geht, das Problem loszuwerden, aber das ist nicht die Regel.“ (I 3, Abs. 32) „[...] bei manchen spielt das sicher eine Rolle [...]“ (I 3, Abs.45)

„[...] bei viele geht es [...] nur um den Prozess, viele könnten es nur niederschreiben und gleich im Papierkorb werfen, wäre dasselbe. Also bei vielen glaube ich ist das wurscht, ob ich es lese oder nicht. Also nicht bei allen, aber bei vielen sicher.“ (I 1 Abs. 53)

Auf die konkrete Frage, ob es um Informationen, Ratschläge oder die Verschriftung des Problems ginge, meinten I 4 und I 2:

„Alles“ (I 4, Abs. 30) „Wirklich unterschiedlich, die einen wollen mehr das eine, die anderen mehr das andere – aber manche wollen auch alles, also wirklich alles.“ (I 4, Abs. 32)

“In meiner Wahrnehmung ist es eine Zusammenschau dessen, was sie gerade an Möglichkeiten angeboten haben [...]“ (I 2, Abs. 14). „[...] die Erwartung ist sicher komplex, was dann aber über E-Mail [...] seriös zu erfüllen ist, ist dann aber meines Erachtens zu begrenzen, das heißt, was also auf jeden Fall gut möglich ist, ist Klärung, Informationsgabe, Orientierung, und in Bezug auf unser Thema die Unterscheidungsmöglichkeit in Richtung Risikogefährdung und wo kein Risiko gegeben ist. [...] die Erwartung: ‚Gib mir Entängstigung‘, ‚Gib mir‘ – wie sie formuliert haben – ‚Ratschläge‘, gibt mir ‚seelische Entlastung/Beruhigung‘, das mag in dem einen oder anderen Fall, bei dem der die Antwort erhält, sich einstellen, aber man muss meiner Erfahrung nach sich immer in Rechnung stellen, dass dieses Medium einerseits Nähe ermöglicht, auf der anderen Seite durch das Setting Begrenzungen beinhaltet, insofern darf man da nicht zu viele Angebote machen.“ (I 2, Abs. 14)

Die Personen von Interview 5 bis 8 verwenden das E-Mail wie bereits erwähnt als Zusatz bzw. zur Kontaktaufnahme, insofern zielen Anfragen u. a. darauf ab, den Rahmen des Face-to-Face-Settings zu klären: Terminanfragen (I 5, Abs. 10), unverbindliche Kontaktaufnahme (I 5, Abs. 10), „[...] will ich mich mit der Person einlassen? Wie viel kostet das? Wie oft wäre das? Wäre das überhaupt interessant für mich ohne mich da festzulegen, zu binden?“ (I 5, Abs. 54). Als wichtige Erwartungshaltung nennt sie, dass KlientInnen „[...] schnell eine Antwort möchten [...]“ (I 5, Abs. 10).

Häufig geht es nach I 7 um Preisanfragen, ob es überhaupt noch einen freien Platz gibt, ob „[...] ich die Richtige bin für den Klienten und seine Problematik, [...] ob das überhaupt in meinen Kompetenzbereich fällt [...]“ (I 7, Abs. 22). Sie führt allerdings weiter aus: „[Es geht] aber auch um reine Informationen [...]“ (I 7, Abs. 24) – vor allem bei Supervisionsthemen.

Wie I 5 meint auch sie, eine Erwartungshaltung sei: [...] schnell muss es gehen [...]“ (I 7, Abs. 94).

I 8 schließt sich dem oben genannten Aussagen von I 5 und I 7 an – es ginge um Kontaktaufnahme und eine Abklärung des Rahmens (I 8, Abs. 44) und es gebe oft „[...] die Erwartung: ‚Antworte mir sofort!‘“ (I. 6, Abs. 52). Er führt aber weiter aus: „Erwartungen sind jedenfalls einmal, dass man eine Möglichkeit hat, bei Unterbrechung dranzubleiben. Und natürlich in Krisen, dass jemand ein Ohr hat. Und natürlich dass man schnell eine Antwort bekommt.“ (I 8, Abs. 14)

Bei I 7 und I 6 handelt es sich außerdem häufig um Supervisionsthemen oder Anfragen von Führungskräften (I 7, Abs. 20; I 6, Abs. 6). Bei vielen ihrer KlientInnen aus psychotherapeutischem Kontext beobachten sie die Erwartungshaltung, Interventionen und Therapien per E-Mail durchzuführen (I 7, Abs. 52), was allerdings per Gesetz nicht gestattet ist:

„Es kommen aber auch Anfragen über psychotherapeutische Anliegen mit Wunsch nach Behandlung und Beratung via E-Mail [...] aber die Antwort ist, dass ich das E-Mail-mäßig nicht mache, aber bei manchen ich eine Weiterbetreuung über das Medium ‚E-Mail‘.“ (I 6, Abs. 14)

I 7 stellt dasselbe fest und reagiert darauf gleich wie I 6: „aber [...] eine Enttäuschung ist da oft schon dabei, das muss ich schon sagen.“ (I 7, Abs. 52). Für Informationen und Abklärung empfindet sie das E-Mail allerdings als äußerst sinnvoll und gebraucht es dafür auch (I 7, Abs. 84).

5.3. Chancen und Grenzen der E-Mail-Beratung

5.3.1. Chancen der E-Mail-Beratung

Informationen: Wie bereits im vorhergehenden Kapitel erwähnt, ist das Medium *E-Mail* ausgezeichnet für die Informationsgabe geeignet, was auch gesetzlich erlaubt ist:

„[...] das geht sehr schnell, dass man sich Informationen holen kann. Also für Informationen, da geht das [E-Mail] ganz toll.“ (I 7, Abs. 84)

„Wie ich schon vorhin gesagt habe: Informationsgabe und Klärung – das ist per E-Mail möglich, aber andere Formen der Beratung – das ist ja auch illegal – [...] [machen] wenig Sinn.“ (I 2, Abs. 28)

Auch I 5, die sonst sehr kritisch gegenüber dem Medium *E-Mail* eingestellt ist, sieht diesen Punkt wie folgt: „Wenn ich jetzt eine harmlose Beratung habe wo es um Informationen geht, da [würde ich das] per E-Mail unproblematisch sehen.“ (I 5, Abs. 68).

Niederschwelligkeit: Wie in der Literatur sowie in diversen Studien erwähnt, bietet E-Mail-Beratung KlientInnen „[...] die Möglichkeit, sich eben immer und von überall aus an die Beratungsstelle zu wenden, [...] [das ist] zu jeder Tages und Nachtzeit möglich [...] wo [sich eben] ein ‚Kastl‘ [...] befindet.“ (I 2, Abs. 22) Auch I 4 und I 1 nennen „Niederschwelligkeit“ (I 4, Abs. 34; I 1, Abs. 22) als Vorteil, sowie auch folgende ExpertInnen:

„Also dass ich mein Problem immer deponieren kann, zu jeder Zeit.“ (I 6, Abs. 20)

„Ich kann ja immer und überall schreiben, wenn es mir halt passt.“ (I 3, Abs. 87) „Ich brauch keinen Termin, den ich einhalten muss – was ja mit Stress verbunden sein kann, ich kann immer schreiben, immer wenn ich Zeit habe.“ (I 3, Abs. 148)

„[...] ich weiß von anderen, dass es bei Jugendlichen oft der einzige Weg ist, es erlaubt einen kürzeren und einfacheren Weg durch diese Schnelligkeit und Eindimensionalität [...] es ist sicher leichter und schneller sich an Hilfe zu wenden und Fragen zu stellen.“ (I 6, Abs. 30)

I 1 und I 3 führen aus, dass internetbasierte Beratungsangebote vor allem in einem Land „[...] mit vielen abgelegenen Tälern [...]“ den Vorteil mit sich bringen, dass „[...] prinzipiell jeder die Möglichkeit [hat], Beratung in Anspruch zu nehmen.“ (I 1, Abs. 22) „[...] in vielen Orten gibt es keine Beratung bzw. darf man sich nicht beraten lassen, [...] also in vielen Orten [...] da muss man schon ein Stück fahren, wenn man Beratung will.“ (I 3, Abs. 83)

Überleitung zu einem persönlichen Kontakt bzw. Kombination mit anderen Kontexten: Wie bereits in vorhergehenden Kapiteln erwähnt, führt der Kontakt via E-Mail nicht selten zu einem persönlichen Gespräch oder wird mit anderen Kontexten kombiniert angeboten. Durch den niederschwelliger Zugang ergibt sich

„[...] ein guter Einstieg, also das E-Mail ist ein guter Anfang zur Kontaktaufnahme, um einmal über Probleme nachzudenken, zu schreiben – der erste Schritt, Hilfe zu finden.“ (I 3, Abs. 148)

„[...] es [ist] oft auch ein Vorlauf [...] zum persönlichen Beratungsgeschehen. Das heißt, es stellt sich im Nachhinein manchmal heraus, dass es über den elektronischen Weg hergeleitetes Kontaktaufnehmen, ein Schnuppern, ein erstes Unterbringen des Themas ist und dass manchmal, aber nicht immer, daraus dann ein persönliches Beratungsgespräch entsteht.“ (I 2, Abs. 30)

„Also vom Verlauf her ist es so, ich habe es ganz oft erlebt, dass jemand per E-Mail Kontakt aufgenommen hat, was dann ein paar Mal hin und her gegangen ist, dann der Kontakt über das Telefon gegangen ist, mit dem Angebot, sich telefonisch zu melden, um einen Beratungstermin fest zu legen und dann persönlich zu kommen – also der Verlauf war ganz oft und sehr hilfreich und heilbringend im Endeffekt, weil ich dann eine ganze Reihe von Patienten im persönlichen Gespräch, in der persönlichen Beratung hatte, die dann auch schlussendlich therapeutisch weiter behandelt wurden, bei einem guten Therapeuten, einer guten Therapeutin gelandet sind und ihren Weg heraus gefunden haben.“ (I 4, Abs. 48)

„Zur Unterbrechung, Nachbetreuung, Kontaktaufnahme sehr gut [...], das mach ich schon oft, aber als zusätzlichen Aspekt [...] als Zusatz finde ich das sehr gut.“ (I 5, Abs. 142) „[...] ich finde das ist per E-Mail eine tolle Möglichkeit, [...] ich bin am Telefon zeitlich schwer zu erreichen, ich sage [...]: ‚Bitte schreiben Sie mir ein E-Mail – Sie haben die Sicherheit, dass ich das am selben oder am nächsten Tag lese.‘“ (I 5, Abs. 138)

Anonymität: Anonymität betrachten I 1 (Abs. 22), I 2 (Abs. 34), I 3 (Abs. 134), I 4 (Abs. 34) sowie I 6 (Abs. 18) als Vorteil. I 5 (Abs. 66) hingegen empfinden dies gleichzeitig als Vorteil sowie Nachteil, I 7 (Abs. 161) als Nachteil. Wie die Auswertung zum Thema *Datensicherheit* ergab, besteht allerdings nur in den Institutionen von I 1 (Abs. 98) und I 3 (Abs. 125) vollkommene Anonymität, da die Beratung über einen eigenen gesicherten Server (von *beranet*) stattfindet und sich KlientInnen die Antworten auf ihre Anfragen nach erfolgter Benutzerauthentifizierung (Benutzername, Kennwort) auf diesem abholen. Das bedeutet, dass

BeraterInnen den Namen und die E-Mail-Adresse der KlientInnen nicht sehen können (außer, diese Daten werden freiwillig angegeben).

„Per E-Mail weiß ich gar nicht, wie du aussiehst und du kannst dir einen Benutzernamen zulegen und ich weiß gar nicht, wie du wirklich heißt, also das ist eine besondere Form der Niederschwelligkeit.“ (I 1, Abs. 22)

„[...] ich [kann] auf eine sehr anonyme Art und Weise Beziehung aufbauen [...] und dass es nicht bedrohlich ist und dass es wenig beängstigend ist und dass sich Betroffene geschützt fühlen.“ (I 4, Abs. 34)

Die Inanspruchnahme von Beratungsangeboten ist oft mit Angst verbunden, man könnte ja gesehen werden. Durch die große Anonymität (Man muss sich nicht zeigen) sinkt die Hemmschwelle (I 6, Abs. 30; I 2, Abs. 34; I 3, Abs. 85).

„Sieht mich jemand, wenn ich hierher komme? Jetzt werde ich sofort als [Betroffener/Betroffene] ‚identifiziert‘ – also die Phantasien sind hier ja sehr weit, wenn ich mich an diese Stelle wende – das fällt hier alles weg, wenn ich per E-Mail mich anonym auf diesem Wege einklicke und Fragen stelle.“ (I 2, Abs. 24)

„[...] wenn ich das Beratungszentrum [...] Mitten im Ort habe [...] sieht ja jeder, wo ich rein gehe [...] Und man hat auch sicherlich mehr Angst, dass es sich herumspricht[...]" (I 3, Abs. 85)

Verschriften der Probleme: Von einigen ExpertInnen wurde es als vorteilhaft empfunden, dass manche KlientInnen das Schreiben dem Sprechen vorziehen:

„Es gibt halt Leute die viel lieber schreiben [...] und die eine irre Hemmschwelle haben, persönlich zu kommen und da bietet die Online-Beratung halt einen wesentlichen Vorteil.“ (I 1, Abs. 37).

„Wenn ich jemanden her nehme, der große Hemmung hat, anzurufen, dann find ich das super – also wenn der sich dann per E-Mail melden kann.“ (I 5, Abs. 46) „[...] sie haben die Möglichkeit, etwas, dass sie mir persönlich nicht so unbedingt erzählen möchten, vor ab schreiben und ich spreche es dann an.“ (I 5, Abs. 140)

Wie im Vorkapitel erwähnt, kann das Verschriften von Problemen diese strukturieren und entlasten (I 4, Abs. 99; I 8, Abs. 76, I 2, Abs. 14, I 3 Abs. 32):

„Wie Sie so schön sagten, [geht es] oft auch nur darum, die Sache einmal nieder zu schreiben, das hilft viel – nicht bei allen, selbstverständlich, bei vielen reicht das nicht, aber manchmal eben schon.“ (I 3, Abs. 32)

Distanz: Wie im Literaturteil der hier vorliegenden Arbeit erwähnt, schafft das Medium *E-Mail* durch die Schrift Distanz zwischen dem Berater/der Beraterin und dem Klienten/der Klientin. Dies nimmt einigen KlientInnen die Hemmung, sich an Beratungsinstitutionen zu wenden (I 7, Abs. 28) bzw. erleichtert es solchen, „[...] die einfach diesen Schutz brauchen.“ (I 7, Abs. 28). Dem ist entgegen zu halten, dass Männer wider Erwarten auch per *E-Mail* seltener Beratung in Anspruch nehmen als Frauen (vgl. Statistik Vorarlberg, <http://142online.at/ueber-uns/statistiken> und Zenner et al. 2006, S. 4).

„[Einen] Vorteil würde ich darin sehen, dass es Distanz schafft, was sich mit der Kommunikationsmöglichkeit zeigt, also dadurch, dass es nur geschrieben ist, dass alle nonverbalen Geschichte – Mimik, Körperhaltung, Körpersprache – der Person nicht dabei sind, das ist natürlich ein Vorteil – Kann auch ein Nachteil sein, aber ich würde es eher als Vorteil sehen.“ (I 8, Abs. 20)

Kostenersparnis: I 6 (Abs. 18) nennt Kostenersparnis als Chance der *E-Mail*-Beratung, I 5 (Abs.2) spricht diesen Punkt zwar auch an, nennt ihn allerdings nicht explizit als Vorteil: „Also einerseits habe ich den Eindruck, es handelt sich um Klienten, die kein Geld haben, um anrufen zu können.“

Asynchronität: Dies wird von beinahe allen interviewten Personen als Vorteil gesehen (I 5, Abs. 138; I 1, Abs. 35; I 6, Abs.6; I 6, Abs. 36; I 2, Abs. 16; I 3, Abs. 105; I 4, Abs. 103; I 7, Abs. 105; I 6, Abs. 50) – lediglich I 8 möchte Themen lieber „sofort“ besprechen (I 8, Abs. 88). I 3 und I 6 sehen darin Chancen sowie Grenzen:

„Weil ich beantworte das natürlich dann, wenn ich Zeit dafür habe. Und den Raum dafür schaffe [...] aber es liegt in meiner Verantwortung, das sorgsam zu machen [...]“ (I 4, Abs. 103)

„Ich kann als Berater die Zeit nutzen – muss ich sogar, um unmissverständlich und klar und deutlich und so umfangreich wie möglich – aber nicht zu umfangreich – zu formulieren.“ (I 3, Abs. 105)

„Also ich sehe darin einen großen Vorteil, ich muss nicht sofort antworten, kann mir die Antwort ruhig nochmals durch den Kopf gehen lassen, Mir meine Gedanken machen.“ (I 7, Abs. 103) “[...] wenn ich spontan eine telefonische Anfrage kriege und ich habe gerade keine Zeit dann sage ich auch: ‚Bitte über E-Mail!‘“ (I 7, Abs.104).

„Ja, das ganz sicher, ohne Zweifel. Wobei es da auch darauf ankommt [...] E-Mail-Beratung muss Regeln haben, sonst ist die Erwartungshaltung ‚antworte mir sofort‘.“ (I 6, Abs. 50)

Sonstiges:

„Also was ich noch nie erlebt habe ist, dass ich irgendwelche ‚fakes‘ oder so ‚Jux-Anfragen‘ gekriegt hätte, vermutlich ist das Thema auch zu dramatisch.“ (I 4, Abs. 38)

5.3.2. Der Reflexionsfördernde Aspekt der Schriftlichkeit

Wie bereits erwähnt, nutzen manche KlientInnen das E-Mail, um schwierige Situationen verarbeiten zu können. Folgende zwei Fragen sollten beantwortet werden: Sind ExpertInnen der Meinung, dass der Schreibprozess KlientInnen zur Reflexion anregt? Wird dieser Aspekt in der E-Mail-Beratung bewusst genutzt?

„Wenn man etwas niederschreibt, muss man sich ja schon Gedanken machen, also ich glaube, das bringt sehr viel. Bei vielen geht es nur um den Prozess, viele könnten es nur niederschreiben und gleich im Papierkorb werfen [...] Also bei vielen glaube ich ist das wurscht, ob ich es lese oder nicht. Also nicht bei allen, aber bei vielen sicher. [...]“ (I 5, Abs. 53)

„[...] dem ist nicht zu widersprechen, also es ist klar, wenn ich etwas verschriftete, dann ist es in einer ganz anderen Art und Weise präsent, es scheint durch die Schriftlichkeit, die Strukturierung schon anders auf, also das Problem ist beim Klienten gedanklich schon wahrnehmbar, greifbarer als wenn es nur gedanklich besteht. [...] weil es formuliert ist [...]“ (I 2, Abs. 34) „Ja, ich denke, dass es Klientinnen bereits nutzen, dadurch, dass sie Ihre Probleme verschriften und strukturieren, bei konkreten

Fragen, [...] müsste man sich die Frage stellen, zu welchem Zwecke man diese stellt, was dies für Fragen sind, mit welchen Ziel.“ (I 2, Abs. 38)

„Schreiben ist bereits ein therapeutischer Prozess [und] kann zur Reflexion anregen [...] also das unterstützt. Bewusst nutze ich es nicht, aber die Klienten nutzen es sicher unbewusst.“ (I 3, Abs. 105)

„Also Essstörungen sind ja Strukturkrankungen, [was] im Allgemeinen auch bei Alkoholmissbrauch und Drogengeschichten ähnlich ist, und deshalb ist es oft etwas Grundlegendes, das ich anbiete, eine Hilfe des E-Mails, um Ordnung reinzukriegen.“ (I 4, Abs. 97)

„[...] das hilft ihnen dann schon sehr, weil sie haben die Möglichkeit, etwas, dass Sie mir persönlich nicht so unbedingt erzählen möchten vor ab zu schreiben und ich sprech's dann an.“ (I 5, Abs. 140)

„Dass man das liest, noch einmal liest, verbessert [...] also insofern ja.“ (I 6, Abs. 48 – der Aspekt führt nach I 6 zu einer Reflexion, der – wie beim Brief – automatisch in Gang gesetzt wird).

„Ganz sicher, es sind sicher ganz viele Reflexionsprozesse drinnen, wie beim Tagebuch, vielen Klienten kommt es auch beim Reden, so ist es sicher auch beim Schreiben, ganz sicher.“ (I 7, Abs. 113) „Ich habe zum Beispiel bei Supervisionen Anfragen, die sehr weit weg sind, und da muss ich viel per E-Mail im Vorfeld abklären. Ein Vorteil ist, dass man [durch das Schreiben] strukturiert.“ (I 7, Abs. 80)

„Ein anderer Vorteil ist auch, dass ich meine Gedanken ordnen muss.“ (I 8, Abs. 20) „Genau, das war das, was ich bei Vorteile gemeint habe. Alleine dadurch, dass man was schreibt, muss man das Ganze ja auch schon ordnen und strukturieren.“ (I 8, Abs. 82) „[...] Es gibt ja auch in der Therapie Aufgaben, wo die Klienten etwas schreiben müssen, genau mit dem Ziel.“ (I 8, Abs. 84)

5.3.3. Grenzen der E-Mail-Beratung

Der E-Mail-Beratung sind laut Literatur sowie laut einiger ExpertInnen thematische Grenzen gesetzt: „Es eignet sich gut für kurzfristige Sachen, [für] langfristige ist es unmöglich“ (I 3, Abs. 99) „Das ist ja bekannt, dass es nicht geeignet ist für akute Krisenintervention [...] wegen der zeitlichen Versetzung.“ (I 1, Abs. 28) „[...] Klärung, wie ich schon vorhin gesagt habe, Informationsgabe und Klärung, das ist per E-Mail möglich, aber andere Formen der Beratung – das ist ja auch illegal, [...] das macht wenig Sinn.“ (I 2, Abs. 28) I 2 führt weiter aus, dass Vorsicht geboten sei

„[...] einzusteigen auf den elektronischem Weg auf innerpsychische und psychodynamische oder beziehungs-dynamische Ebenen sind meines Erachtens sehr schwierig zu bearbeiten und haben meines Erachtens auch keinen Platz.“ (I 2, Abs. 26)

Nonverbale Kommunikation: I 8 hat das Fehlen nonverbaler Aspekte bereits bei der Frage bezüglich Chancen angesprochen, betrachtete diesen Aspekt aufgrund seiner enthemmenden Wirkung als Vorteil (s. o). Im Zusammenhang mit längerfristigen Interventionen und der Kommunikation betrachtete sie dies – wie die übrigen InterviewpartnerInnen – als Grenze:

„Wie reagiert die Klientin auf das was ich sage? Wie reagiere ich auf die Klientin? Wie sind Mimik und Körperhaltung? Da fehlt mir ein wesentlicher Zusammenhang, da geht ein wesentlicher Teil der Information verloren.“ (I 8, Abs. 20)

„Ein Nachteil ist [...] dass mir die Interaktion einfach fehlt, also wenn ich dir etwas sage dann sehe ich, wie du reagierst, ich sehe die Mimik, die Gestik, ich sehe, wie du reagierst [...] wenn ich das abschicke, dann ist das schwarz auf weiß und ich kann nicht sehen, wie der, der das liest, damit umgeht – deshalb ist da Vorsicht geboten, gerade mit Ironie und sarkastischen Ausdrücken, die im Face-to-Face eine auflockernde Wirkung haben.“ (I 1, Abs. 28)

„[...] wenn ich jemanden Face-to-Face haben, dann ist das sozusagen ein Kommunikationsplus [...] also die Sprechakte flüssig abwechseln, das ist etwas anderes, wie wenn ich den Text vor mir habe und Kollegen fragen kann [...]“ (I 2, Abs. 42).

„[...] auch eine weiterführende Beratung machen wir lieber Face-to-Face, weil es per E-Mail [aufgrund der fehlenden nonverbalen Aspekte] einfach schwierig ist.“ (I 3, Abs. 91)

„Es ist natürlich für [...] Kurz-Therapie und Interventionen im Beratungskontext schwierig, aus folgendem Grund [...]. In meiner Arbeit ist es so wichtig, dass ich ja auch auf den Körper achte, während des Gesprächs auf die Mimik, auf die Gestik, [die Stimme] – da würde einfach ein wichtiger Bereich [...] fehlen.“ (I 7, Abs. 28)

I 5 schildert, dass sie per E-Mail viel nicht beobachten kann, was sie sonst über den Klang der Stimme und die Betonung erfährt – beispielsweise wenn KlientInnen

„[...] sehr viel verleugnen, oder verharmlosen – man merkt dann einfach: okay, er sagt es geht ihm gut, aber am Klang der Stimme merkt man, dass es ganz anders ist, was beim E-Mail verloren geht – per E-Mail kann ich wirklich nur damit arbeiten, was der Patient mir sagt.“ (I 5, Abs. 70) “Es gehen meiner Meinung nach so viel Informationen verloren, wie zum Beispiel das Alter, ich weiß zum Beispiel nicht handelt es sich um eine 30jährige Frau oder um eine 60jährige, das ist dann eine andere Ausgangssituation.“ (I 5, Abs. 20)

I 6 beschreibt es ähnlich wie I 5, ist allerdings der Meinung, dass man auch im Face-to-Face-Kontakt lediglich mit den Informationen arbeiten könne, die KlientInnen den BeraterInnen präsentieren (I 6, Abs. 34).

Fehlender persönlicher Kontakt: Dieser Aspekt hängt mit dem zuvor bzw. im Anschluss genannten zusammen – es ist schwieriger, KlientInnen und Beratungssituationen einzuschätzen, Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse können beispielsweise nicht genutzt werden (I 3, Abs. 51). Außerdem können KlientInnen ihre Emotionen im Face-to-Face-Kontext gemeinsam mit der BeraterIn „[...] durchleben, da ist sie dann traurig. Und kann das auch ausleben.“ (I 7, Abs. 109) – die ist durch die Distanz via E-Mail nicht möglich.

„Nachteile liegen bei uns da, dass es zu keinem persönlichen Kontakt kommt und dass dadurch viele Kommunikationswege geschlossen werden.“ (I 2, Abs. 26). „Im direkten Setting im Face-to-Face ist klar, [...] dass es viel mehr Möglichkeiten gibt, die Beratung auch zu gestalten, im Raum-Sinn, [...] es ist die Person direkt gegenüber es gibt vielmehr Angebote, um Sachverhalte zu erfassen und drauf einzugehen und es ist auch erlaubt und sinnvoller auf mehreren Ebenen darauf einzugehen als eben auf dem Kanal, der sich über das Schriftliche gestaltet [...]“ (I 2, Abs. 44).

Einschätzung: Da durch die beiden vorher genannten Aspekte Information verloren gehen, ist die Einschätzung der KlientInnen sowie der Situation erschwert (I 7, Abs. 42). Für I 5 sind über E-Mail geschilderte selbstgestellte Diagnosen von Patienten schwierig zu beurteilen, da sie diese im persönlichen Kontakt besser überprüfen kann. „[...] Dann siehst du den Patienten und merkst der hat ganz etwas anderes.“ (I 5, Abs. 12) Auch I 3 nennt die Überprüfung von per E-Mail geschilderten Situationen und selbstgestellten Diagnosen als Grenze – sowie auch die Erwartung einer Ferndiagnose von KlientInnen (I 3, Abs. 32).

„Also wenn jemand fragt: ‚woran erkenne ich ein Burn-Out?‘, dann wäre es übertrieben, an einen Therapeuten zu verweisen, aber wenn mir jemand schildert, dass er am Leben keine Freude mehr hat, nicht mehr schlafen kann oder zum Beispiel keinen Appetit mehr hat und ähnliches, dann deute ich das schon an, also im Sinne von: ‚Es könnte sich um Symptome handeln.‘ – Natürlich kann ich keine Ferndiagnose stellen, das sage ich natürlich auch dazu, aber eben ich sage, es könnte eben sinnvoll sein, sich an einen Arzt zu wenden, der kann das sicherlich besser feststellen.“ (I 3, Abs. 32)

Asynchronität: Dieser als Chance betrachtete Aspekt, begrenzt auch gleichzeitig die Möglichkeiten des E-Mails: „Wenn jemand sehr langsam schreibt kann da auch viel Information verloren gehen, die ich persönlich schneller bekommen würde.“ (I 5, Abs. 66) „[...] bei komplexen Themen wird es einfach schwierig, wenn ich da immer nachfragen muss.“ (I 3, Abs. 93). Auch I 8 (Abs. 88) möchte wichtige Themen lieber „sofort“ geklärt haben, I 6 weist darauf hin, dass E-Mail-Beratung Regeln benötigt, „[...] sonst ist die Erwartungshaltung: ‚Antworte mir sofort!‘“ (I 6, Abs. 50).

Anonymität: Auch wenn diese in der Literatur und von vielen ExpertInnen als Vorteil bezeichnet wird, sehen I 5 und I 7 einen deutlichen Nachteil in Bezug auf „[...] eine Ankündigung von einem Selbstmord.“ (I 5, Abs. 66; I 7, Abs., 161)

Beziehung: Der Aspekt der *Beziehung* ist sowohl für Psychotherapie- als auch Beratungsansätze von Bedeutung. Für I 7 ist es fraglich, ob diese über E-Mail in einem ausreichenden Maß entstehen kann (I 7, Abs. 30). I 6 sieht denselben Aspekt allerdings sowohl als Grenze als auch (aufgrund der hemmenden Wirkung) als Chance (I 6, Abs. 26).

Sonstiges: I 1 und I 4 sprechen außerdem den hohen zeitlichen Aufwand an, der mit E-Mail-Beratung verbunden ist. I 4 plädiert für Überlegungen, wie E-Mail-Beratung zukünftig finanziert werden kann (Abs. 207), I 1 meint dazu:

„Das hätte ich mir nie gedacht, wie viel Zeit das in Anspruch nimmt. Also wenn ich an den Inhalt denke, [...] was inhaltlich passiert in einer Face-to-Face-Beratung in 45 / 50 Minuten, da brauche ich bei der Online-Beratung 5/6 Stunden, weil die Kommunikation wesentlich langsamer ist und du musst lesen, überlegst viel länger und schreibst zurück und kannst nie den Umfang reinpacken, wie bei Face-to-Face-Beratung.“ (I 1, Abs. 35)

I 1 nennt außerdem eine Grenze der Niederschwelligkeit – nämlich wenn Anfragen aus dem Ausland versandt werden:

„[...] Wenn wir aus Deutschland Anfragen bekommen wird es schwierig, wegen den rechtlichen Geschichten, da verweisen wir dann immer an Stellen in Deutschland, weil da werden wir uns nicht in deutsche Gesetze einlesen [...] aber das zeigt einfach: [...] da wird [ein Thema] gegoogelt und dann nehmen wir halt das erste – wurscht, ob das in Deutschland oder Österreich ist – [...] wenn es nicht um Rechtliches geht, ist es ja wurscht, psychosoziale Beratung ist ja überall gleich.“ (I 1, Abs. 26)

I 6 meint außerdem, KlientInnen „[...] brauchen nichts selber verarbeiten, alles wird durch die Maschine verarbeitet.“ (I 6, Abs. 20) Er ist außerdem der Ansicht, dass durch die nonverbale Kommunikation, die „[...] Leute in einer Art Informations-Inkontinenz gebracht werden [...]“ (I 6, Abs. 20). I 5 nennt, dass der Erfolg der E-Mail-Beratung davon abhängig ist, wie „fit“ jemand mit dem Internet ist (Abs. 66) und ist außerdem der Ansicht, dass Erwartungen an die Beratung aus oben erwähnten Gründen im persönlichen Gespräch leichter zu klären sind, als per E-Mail (I 5, Abs. 100). I 7 ist ähnlicher Ansicht:

„[...] es gibt offizielle Anfragen, und dahinter verbirgt sich oft auch ein inoffizieller Auftrag. Also manchmal fragt wer nach etwas und meint eigentlich etwas anderes und das ist dann immer wichtig für mich im Gespräch zu überprüfen: Was will der denn wirklich? Weil der weiß es oft selber nicht, und das stellt sich oft erst nach manchmal 3, 4, 5 Sitzungen heraus. [...] Da muss man lange daran arbeiten, bis man [das] herausfindet [...]“ (I 7, Abs. 42).

I 5 schildert aber auch eine Art des Missbrauchs, die von keinem/keiner der anderen ExpertInnen genannt und auch in der Literatur sowie in anderen Studien nicht erwähnt wird:

„Ich habe das Gefühl, dass per E-Mail sehr viel festgehalten wird. [...] zum Beispiel Scheidungsgeschichten: Frau schreibt: ‚Dem Kind geht es so schlecht, wegen dem

Vater, blablabla. ‘ Dann findest du den Brief beim Anwalt, [...] wie die Kommunikation mit der Mutter ist. [...] Dass das wirklich festgehalten wird, [...] ich finde das dann oft wirklich missbraucht.‘ (I 5, Abs. 78) „[...] dass man das so für die eigenen Geschichten [missbraucht], die dann vor Gericht wichtig sind, dass man das dann in diese Richtung manipulieren kann.“ (I 5, Abs. 80)

5.3.4. Umgang mit den Grenzen der Kommunikation

Grenzen in der Kommunikation (beispielsweise Missverständnisse, Unklarheiten, Fehlinterpretation etc.) ergeben sich u. a. aus dem Fehlen der nonverbalen Aspekte und der Asynchronität. Dieser Code behandelt den Umgang mit dieser Grenze. Einige der ExpertInnen weisen darauf hin, dass es nicht nur per E-Mail zu Kommunikationsschwierigkeiten kommt:

„Es kann natürlich auch im Face-to-Face-Kontakt zu Missverständnissen kommen, Missverständnisse sind ja nichts schlimmes, das gehört ja dazu, nur wichtig – gerade weil man das elektronischen Medium dazwischen hat und gleichzeitig ist vieles auch wieder sehr direkt – ist, dass man mit wachsamem Auge darauf schaut, könnte es jetzt sein, dass Missverständnisse gegeben sind und die Sache jetzt diskrepant wird?“ (I 2, Abs. 56).

„Das mit den Missverständnissen ist ein interessanter Aspekt, ich hätte es nicht als ‚Missverständnis‘ gesehen, sondern nur, dass mir ein Teil der Information fehlt [...] ich formuliere es anders: Ich denke [...] man ist leichter verführt, in nur eine Richtung zu denken, weil ein wichtiger Teil der Information fehlt, aber ob das jetzt ein ‚Missverständnis‘ ist – es ist eben leichter, mich auf eine Hypothese oder auf eine Fährte zu schlagen [...]“ (I 8, Abs. 33). „[...] Das liegt eben in der Kommunikation. Es kommt immer zu Missverständnissen, auch in Face-to-Face, das lässt sich nicht vermeiden. Die Frage ist nur, was man dann damit tut. Es geht nicht darum, Missverständnisse zu vermeiden.“ (I 8, Abs. 48)

I 3 und I 6 teilen die oben erwähnten Meinungen: „Missverständnisse [kann] es überall geben [...]“ (I 3, Abs. 51), „[...] sie sind nur per E-Mail schwerer aufzuklären [...]“ (I 3, Abs. 55). „Also ich glaub, dass das dauernd passiert.“ (I 6, Abs. 32)

Die Formulierung: Aus den im vorigen Kapitel erwähnten Grenzen der nonverbalen Kommunikation ergibt sich ein „sorgfältiger Umgang“ (I 2, Abs. 56) mit dem Geschriebenen bzw. eine Sensibilität für das Verfassen einer Antwort – „dass man einfach vorsichtiger ist, was man schreibt.“ (I 1, Abs. 55)

„[...] ich bin ja nicht da und ich weiß nicht, was die Antwort mit ihm macht, also was die Antwort auslöst, [...] mit Formulieren muss ich ganz, ganz vorsichtig sein.“ (I 3, Abs. 55) „[...] als E-Mail-Beraterin muss ich auch genau wissen, was ich schreibe. Also ich muss gründlich überlegen, gründlicher wie im Face-to-Face[-Kontext].“ (I 3, Abs. 51) „[...] ich muss so antworten, dass es nicht zu Missverständnisse kommen kann.“ (I 3, Abs. 63) „Indem ich auf meine Sprache achte, also wie ich das Mail schreibe.“ (I 3, Abs. 67). “[...] ich muss mich [...] anpassen, an die Sprache von Klienten.“ (I 3, Abs. 105)

„Da gibt es dann schon besondere Faust-Regeln: kurze Sätze, einfache Worte, [...] ich versuche mich wirklich auch auf die Sprache des Schreibers einzulassen.“ (I 4, Abs. 66). „[...] Ich verwende keine besonders verschachtelten Sätze oder komplizierte Wörter, Fachtermini – ich versuche mich eben anzupassen [...]“ (I 4, Abs. 68). „[...] keine Schachtelsätze, keine Fachausdrücke, nichts Hochtrabendes; wenn jetzt zum Beispiel jemand schildert in einem schlechten, dramatischen Zustand zu sein, ist es auch wichtig zu sagen, welche Möglichkeiten es gibt, dass ein stationärer Aufenthalt sinnvoll sein kann – wenn ich aber schreibe: ‚Gehen Sie sofort in die Klinik!‘ – das geht nicht!“ (I 4, Abs. 70) „Oder wenn es jemand bagatellisiert: ‚Es ist ja nicht so schlimm!‘, dann ist es auch wichtig, auf die Tragweite des Problems zu verweisen, dann aber immer den Sack, den man aufmacht, wieder zuzumachen, dass es heilsam ist, dass es Hilfe gibt.“ (I 4, Abs. 74)

„[...] [einfachere] Sprache, nicht so reichhaltig, nicht so mehrdeutig, es kann nicht so sein wie bei einer Gegenüber-Sprache, das ist ja ganz logisch, wenn wir gegenüber-sitzen, dann kann ich viel mehr Mehrdeutigkeit hineinbringen, weil ich sofort merke: ‚Versteht sie das? Versteht sie das nicht?‘ [...]“ (I 6, Abs. 36).

„Also ich denke durch Formulierungen „[...] können Missverständnisse verhindert werden [...]“ (I 5, Abs. 59).

Das Vier-Augen-Konzept: In den Institutionen von I 1 (Abs. 43), I 3 (Abs. 57) und I 4 (Abs. 60) kommt/kam das 4-Augen-Konzept zum Einsatz, „[...] nicht prinzipiell [...], sondern nur bei Unsicherheiten.“ (I 3, Abs. 57).

„Also wir haben das [...] nicht prinzipiell, sondern nur wenn sich [...] der oder die Berater/-in, der oder die die Antwort geschrieben hat, [...] sich nicht sicher ist, dann holen wir uns jemanden dazu, der das noch liest. [...] es gibt Einrichtungen, die haben das 4-Augen-Prinzip prinzipiell, bei jeder Anfrage.“ (I 1, Abs. 43)

„[...] das Sorghafte [ist] einfach etwas ganz Wichtiges und wir haben das so eingerichtet gehabt, dass eher schwierige E-Mail, die hab ich von einer Kollegin, einer anderen Therapeutin gegenlesen lassen, um mich abzusichern.“ (I 4, Abs., 60)

Nachfragen: Bei Unklarheiten sollte auf jeden Fall rückgefragt werden, was der Klient/die Klientin tatsächlich meint bzw. wünscht (I 3, Abs. 67; I 5, Abs. 104; I 6, Abs. 36; I 8, Abs. 59; I 4, Abs. 93).

“[...] Bei den meisten E-Mail-Anfragen muss ich nachfragen, entweder weil ich es konkretisieren will oder weil ich es eingrenzen will – oder weil es nicht klar ist. Also wenn jemand zwei Seiten schreibt und vom 100ste zum 1000ste geht, dann frag ich zuerst, auf was konzentrieren wir uns in der Beratung als erstes, ich kann nicht von A-Z alles abarbeiten.“ (I 1, Abs. 59)

„[...] man kann ja direkt rückfragen in dem Sinne: ‚Was haben Sie gemeint?‘ oder auch im Sinne der erweiterten Paraphrase, dass man sagt: ‚Ich verstehe Sie so und so, liege ich richtig?‘. Natürlich ist es notwendig – in einer anderen Form, aber nicht komplett anders wie im Face-to-Face-Setting – immer auch den Rapport, sozusagen, zu halten, vor allem, weil der Gesprächsverlauf asynchron ist, um das Ganze immer wieder herzustellen: ‚Um was geht es uns eigentlich?‘“ (I 2, Abs. 58).

Weiterführung der Beratung im Face-to-Face-Kontext: Wie bereits erwähnt, kommt diese Option bei komplexen Themen zum Einsatz (s. o.):

„Also es gibt durchaus Anfragen, die sind [...] umfassend und dem Anschein nach auch zur Zufriedenheit erledigt; aber es gibt auch natürlich häufigere Frage-Antwort-/Antwort-Frage-Geschehnisse. Also unsere Maxime ist, wenn die Dinge

sich ausufernd darstellen oder darstellen würden, wir demjenigen die Begrenztheit darstellen – des Mediums und dem, was es beinhaltet – und [...] sagen, dass das, wo wir gerade sind, offensichtlich nicht zur Zufriedenheit gelöst werden kann und wir nicht weiterkommen – und dann bieten wir an, persönlich zu einem Gespräch zu kommen, um ihm Tipps zu geben und Möglichkeiten zu geben, die ein persönliches Setting eher zulassen.“ (I 2, Abs. 56)

Sonstiges:

„Ich habe [...] mehr Zeit zum Überlegen [...], die sollte ich nutzen.“ (I 3, Abs., 55)

„[...] dass ich [das E-Mail] auch mit meiner Telefonnummer versehe, dass ich auch Hilfe anbiete, damit schaff ich dann am Ende wieder Sicherheit.“ (I 4, Abs. 76)

„Bei E-Mails nehme ich die Aufträge so wie sie sind, weil man die Leute relativ leicht verschrecken kann.“ (I 6, Abs. 32) „Man kann missverstanden werden, man kann unter Anführungszeichen ‚belogen‘ werden.“ (I 6, Abs. 34) „[...] ich beanspruche das ja gar nicht, ob das stimmt oder nicht, sondern ich würde die Möglichkeiten erweitern: ‚Falls das stimmt was du sagst, was bräuchtest du dann?‘“ (I 6, Abs., 36).

5.4. Diskussion des Kontaktformulars

5.4.1. Bewertung des Kontaktformulars:

Die Beurteilung war größtenteils positiv (I 3, Abs. 118; I 6, Abs. 56; I 7, Abs. 62): „Das ist ein sehr gutes Formular. Mir würde nichts einfallen, was ich verbessern könnte.“ (I 8, Abs. 74) „[...] finde ich die Fragen gut.“ (I 1, Abs. 73) „Die Länge passt – nur eben die Kastln täte ich ein bisschen größer machen.“ (I 5, Abs. 163). „Sinnvoll, aber ich würde die Fragen einfacher gestalten.“ (I 4, Abs. 130) „Ich täte mir überlegen, ob ich auf so ein Kontaktformular nicht auch die Regeln rauf tue, für die E-Mail-Beratung.“ (I 6, Abs. 64)

Über die Frage, inwieweit ein solches Formular hilfreich oder abschreckend sein kann, herrscht geteilte Meinung:

„Also ich glaube, dass es größtenteils die Leute abschrecken würde.“ (I 4, Abs. 93).

„Nein, mich täte es nicht abschrecken, es könnte auch hilfreich sein. Ich kann mir das gut vorstellen, dass es eine Erleichterung ist, wenn da konkrete Fragen da sind, die ich beantworten muss.“ (I 1, Abs. 77)

„So sinnvoll die Fragen auch sind, wenn ich mich in die Lage eines Ratsuchenden hineinversetze, der mit einem mehr oder weniger brennenden Problem beschäftigt ist, der sich entscheidet: ‚Ich schreibe da jetzt hin!‘ und wenn dann als erstes [...] eine so geraffte Struktur [...] [erscheint] und – das ist schon meine Bewertung – wo ich sozusagen bürokratisch erfasst werde, dann hat das Ganze einen nicht abschreckenden, aber bremsenden Charakter.“ (I 2, Abs. 68) „Das sehe ich als unnötige Hürde.“ (I 2, Abs. 80)

„Es sind ja Fragen, die man im Face-to-Face auch stellt. Das sind ja Zielfragen.“ (I 8, Abs. 66) „Also es ist an sich sinnvoll. Ich glaube nur, dass es schwierig sein kann, diese schriftlich zu stellen, weil [...] wenn sich jemand in einer akuten Krise befindet, wird er jetzt nicht in drei Sätzen beantworten können, was sein Problem ist – der wird einfach nur sagen: ‚Mir geht es beschissen!‘“ (I 8, Abs. 64). „Es ist einfach schwierig, deshalb fragt man im Face-to-Face Kontext auch langsam und vorsichtig nach. Manchmal muss man die Klienten auch einfach nur jammern lassen [...] und kleine Zwischenfragen stellen. Ich glaube, dass die Frage ‚Beschreiben Sie das Problem‘ für viele in einer Krise schwierig zu beantworten ist.“ (I 8, Abs.66)

I 4 (Abs. 75) und I 7 (Abs. 93) zeigen sich von einzelnen Fragen begeistert:

„Also wichtig finde ich [...] den ersten Komplex: ‚Was ist das Problem überhaupt?‘ Und das System abfragen. Was ich auch frage, sind die Ressourcen, die Ressourcen-Systeme³. Und eben was will er erreichen, mit der Beratung.“ (I 7, Abs. 75)

„Die erste Frage finde ich ziemlich gut!“ (I 4, Abs. 106) „Aber die erste Frage, die können Sie ruhig auf die Homepage stellen.“ (I 4, Abs. 132) „Ich glaube, mit den nächsten zwei Fragen, da steigen die Leute aus.“ (I 4, Abs. 108) „Wenn man des therapeutisch betrachtet hat es natürlich etwas, also im Sinne von ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘, weil da findet der Klient unter Umständen heraus, was er von Ihnen will,

³ Anm.: Im Kontaktformular nicht enthalten.

also ich finde es total spannend!“ (I 4, Abs. 114). „[...] aber am Anfang wäre es fast zu viel, aber trotzdem hilfreich – also das gehört diskutiert, das gehört beforcht.“ (I 4, Abs. 116)

5.4.2. Einsatzmöglichkeiten des Kontaktformulars

Kontextfrage: I 6 sowie I 3 sind der Meinung, dass der Einsatz kontextabhängig sei (I 6, Abs. 68): „Man müsste sich überlegen, für welchen Kontext so ein Fragebogen oder Formular [geeignet ist. Es] muss das Ziel der Beratung unterstützen.“ (I 3, Abs. 110) „Ich glaube, es kommt auch auf den Kontext [...] an. In einer Beratungsstelle halte ich das für höchst sinnvoll, also eine Stelle mit einer ganz breiten Öffnung.“ (I 6, Abs. 68) „Bei [...] Einrichtungen, die [...] auch längere Beratungsgespräche anbieten – die Fragen sind ja auch sinnvoll für Face-to-Face.“ (I 3, Abs. 110)

Missverständnisse vorbeugen: „Grundsätzlich kann ich mir vorstellen, dass [man] so Missverständnisse vermeiden kann, weil ja auch per E-Mail im Kopf unten die Telefonnummer ist⁴.“ (I 5, Abs. 126)

Zur gezielten Reflexion/um Struktur zu schaffen:

„Es ist sehr gut, weil es die Leute halt strukturiert. Die Fragen sind sehr zielorientiert, sehr gut. Sehr leitend auch. Sie schaffen auch eine Struktur.“ (I 8, 76) „Es gibt ja auch in der Therapie Aufgaben, wo die Klienten was schreiben müssen, genau mit dem Ziel, das finde ich gut.“ (I 8, Abs. 84)

„Grundsätzlich glaube ich schon, weil es die Leute dazu einstimmt zu sagen, was ich will. Es führt zu einem selbstreflexiven Vorgang. Das zweite ist, es führt zu einer Möglichkeit, implizite Regeln einzuführen.“ (I 6, Abs. 54)

„So als Unterstützung für den Rat- und Hilfesuchenden [...] dann ist er schon gleich fokussierter [...]“ (I 4, Abs. 138) „Wenn man das therapeutisch betrachtet hat es natürlich etwas, also im Sinne von ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘, weil da findet der Klient unter Umständen heraus, was er von Ihnen will [...]“ (I 4, Abs. 114).

⁴ Anm.: Ist nicht der Fall, wäre aber ein Verbesserungsvorschlag für das vorliegende Kontaktformular.

Einzelne Fragen: I 4 und I 7 haben einzelne Fragen als gut empfunden, insofern stellt sich der Gedanke, nicht alle, sondern lediglich ein paar der Fragen zu stellen. „[...] würde ich die Fragen vereinzelt stellen. [...] würde nicht alle stellen [...] nicht alle auf einmal [...] und nicht sofort.“ (I 3, Abs. 116) „Aber die erste Frage, die können Sie ruhig auf die Homepage stellen.“ (I 4, Abs. 132)

Verwendung des Formulars als Leitfaden: Einigen der ExpertInnen erschien es als sinnvoll, das Kontaktformular als Leitfaden zu verwenden, statt KlientInnen zwingend das gesamte Formular ausfüllen zu lassen:

„Als Leitfaden für den Hinterkopf [finde ich das Formular] gut!“ (II 3, Abs. 118). „Also wenn es dann angebracht ist, würde ich Fragen vereinzelt stellen.“ (I 3, Abs. 116) „Aber man darf diese nicht stur runterbeten, also die sollten mehr im Hinterkopf bleiben und bei Bedarf gefragt werden [...]. Also man sollte sie aber variieren können. [...] Wenn man sich zu sehr an Leitfäden lehnt, geht Authentizität verloren [...]“ (I 3, Abs. 75).

„Noch eine Idee die ich dazu habe: also dieses Ding, das Sie da erarbeitet haben, dass die Fragen gut sind und dass diese sehr wohl in den Beratungsprozess einfließen können, aber mehr als Leitfaden – oder als Möglichkeit, also nicht dass es stur verwendet wird, sondern dass das, was sie sich hier überlegt haben, die Haltung der Beratung und dem Prozess der E-Mail-Beratung stützen und unterstützen sollte.“ (I 2, Abs. 70)

„[...] wenn ich die Erfahrung mache, als Beraterin als Berater, und man merkt, er hat ein Anliegen, aber er kommt nicht ‘rüber damit, dann kann man in seiner professionellen Rolle als Berater/als Beraterin je nach Anlassfall den Leitfaden verwenden, aber ich würde es nicht allgemein als Raster verwenden und somit von vornherein zwischen das Anliegen, den Klienten/die Klientin und den Berater stellen.“ (I 2, Abs. 78)

Optional: Eine Möglichkeit des Einsatzes wäre, die Fragen den KlientInnen optional anzubieten: „Optional könnte man das machen.“ (I 1, Abs. 71) „Das täte ich auf jeden Fall so machen, wer nicht will, der muss halt nicht.“ (I 1, Abs. 79)

„Soll heißen, dass sie dem Ratsuchenden das anbietet und nicht aufdrückt.“ (I 2, Abs. 72) „[...] wenn man auf die Homepage geht, dann etwas Grundsätzliches kommt und dass da dann diese Fragen als Leitfaden zu finden sind, also als Hinweis oder Anleitung oder erste Hilfestellung: ‚Was formuliere ich wie und zu welchem Ziel?‘ Dass da dann schon Fragen geklärt sind, für den Klienten, aber ich würde es nicht verpflichtend machen und es auch

nicht so verwerten, dass man, wenn eine Anfrage kommt, dann ein E-Mail mit den Fragen schickt und sagt: ‚So, das sind unsere Geschäftsbedingungen!‘“ (I 2, Abs. 74).

„Ich kann die Fragen auch auf die Homepage tun, als Leitfaden, Hilfe, Anregung für Klienten, die nicht wissen, wie sie schreiben sollen. Aber einfacher formulieren. Und nicht verpflichtend.“ (I 3, Abs. 118)

Am Beginn: Für einige ExpertInnen gestaltet sich der Einsatz am Anfang als sinnvoll: „[...] Wenn dann am Anfang!“ (I 1, Abs. 81; I 5, Abs. 115; I 8, Abs. 80) „Damit man gleich eine Leitlinie hat.“ (I 8, 80) „[...] wenn ich so einen Fragebogen habe, dann auf jeden Fall am Beginn!“ (I 3, Abs. 118).

5.4.3. Verbesserungsvorschläge

Wie bereits erwähnt, waren einige der ExpertInnen der Ansicht, die Fragen sollten einfacher formuliert (I 4, Abs. 130) werden bzw. optional zum Einsatz kommen, oder aber es sollten nur einzelne Fragen (vor allem Frage 1) gestellt werden (I 4, Abs. 132; I 5, Abs. 161): „Unterteilt macht das Sinn, am Anfang täte ich nur wie gesagt: Name, E-Mail-Adresse und dann eben Frage 1.“ (I 4, Abs. 140). I 4 würde die erste Frage einsetzen, damit der Klient/die Klientin sein/ihr Problem „exploriert“ (I 4, Abs. 118).

„[...] Und wenn er dann sein Problem exploriert hat, dann würde ich bei der nächsten die Frage 3 hineinnehmen: ‚Wie soll Beratung Sie dabei unterstützen?‘“ (I 4, Abs. 120). „Und als nächstes kommt dann: ‚Welches Ergebnis wünschen Sie sich am Ende? Was ist Ihr Ziel?‘ [...]“ (I 4, Abs. 122). „Also die erste Frage: ‚Wie kann Beratung Sie dabei unterstützen?‘ – das wäre für mich Frage 2. Frage 3: ‚Welches Ergebnis wünschen Sie sich am Ende?‘“ (I 4, Abs. 124)

I 5 und I 1 sprachen an, die Kästchen – also die Freitextfelder – zu vergrößern, die sich im Echtbetrieb allerdings ohnehin automatisch erweitern würden. (I 5, Abs. 163; I 1, Abs. 75) I 1 würde aus Gründen der Anonymität nach dem Benutzernamen statt nach dem richtigen Namen fragen (I 1, Abs. 69). I 5 würde das Formular mit den Bürozeiten versehen, zu denen die Anfrage beantwortet wird – damit KlientInnen wissen, wie lange sie auf diese warten müssen (I 5, Abs. 145). Auch I 6 ist der Ansicht, dass die Regeln der E-Mail-Beratung auf dem Formular fehlen (I 6, Abs. 54).

Manche würden nichts verändern: „Das ist ein sehr gutes Formular. Mir würde nichts einfallen, was ich verbessern könnte.“ (I 8, Abs. 74)

6. Zusammenfassung und Vergleich der Ergebnisse

6.1. Zum Rahmen der beratenden Tätigkeit

Folgende Grafiken sollen zusammenfassend veranschaulichen, über welche Ausbildungen die 8 InterviewpartnerInnen verfügen und in welchen Kontexten sie tätig sind:

	I 1	I 2	I 3	I 4
zentrale Ausbildungen	Pädagogik	klinische Psychologie	Psychotherapie	Pädagogik Psychotherapie Supervision
Online-Beratungs-Ausbildung	ja	ja	ja	ja
Tätigkeit in freier Praxis	nein	nein	nein	ja
Tätigkeit in einer Institution	ja	ja	ja	gegenwärtig: nein früher: ja

	I 5	I 6	I 7	I 8
zentrale Ausbildungen	klinische Psychologie	klinische Psychologie Psychotherapie Supervision	Sozialarbeit Psychotherapie Supervision	Medizin Psychotherapie Supervision
Online-Beratungs-Ausbildung	nein Thematisierung in der Ausbildung	nein private Beschäftigung mit dem Thema <i>Online-Beratung</i>	nein	nein
Tätigkeit in freier Praxis	nein	ja	ja	ja
Tätigkeit in einer Institution	ja	ja bietet in dieser allerdings keine E-Mail-Beratung an	nein	nein

Abb. 4: Ausbildung und Tätigkeit der InterviewpartnerInnen

6.2. Kombination von Beratungsformen

Die Beratungszentren, in denen I 1 bis I 4 sowie I 6 tätig sind, bieten eine Kombination aus Telefon-, E-Mail- und Face-to-Face-Beratung an, wobei I 6 in der Institution nicht per E-Mail berät. Alle vier Personen gaben an, dass einige KlientInnen, die sich per E-Mail melden, auch die Intention haben, persönlich zu kommen – bei komplexen Themen ergibt sich das oft bzw. es wird den KlientInnen angeboten.

I 5 nutzt in der Arbeit von Jugendlichen zusätzlich auch Facebook, I 8 hingegen SMS und Brief. I 4 bis I 8 nutzen das E-Mail als Ergänzung zum Face-to-Face-Kontext:

- zur Kontaktaufnahme (I 5, I 7, I 8)
- für KlientInnen in einer akuten Krise (I 4, I 8)
- bei unregelmäßigen Terminen (I 4, I 6, I 8)
- bei Unterbrechung (I 8, I 4, I 6)
- zur Nachbetreuung (I 8)
- wenn BeraterInnen telefonisch schwer erreichbar sind (I 5, I 7)
- im Rahmen von Supervision/Coachings/Beratung von Führungskräften (I 6, I 7)
- als „Hausaufgabe“ – beispielsweise zum Strukturieren/zur Selbsthilfe/bei schwierigen bzw. mit Scham besetzten Themen (I 5, I 4)

6.3. Die Klientel der E-Mail-Beratung

Bei Anfragen an Institutionen beziehen sich diese stets an das grundlegende Thema der Institution (I 1 bis I 4). ExpertInnen können keinen besonderen Typ beschreiben, der sich „nur“ per E-Mail meldet, meist handelt es sich um Personen, die auch persönlich erscheinen würden. An I 1 wenden sich meist die Betroffenen selbst, I 3 und I 4 gaben auch Angehörige (Eltern, Geschwister, PartnerInnen, FreundInnen etc.) sowie beruflich mit den Themen befasste Personen (beispielsweise PädagogInnen) als Klientel an.

I 4 bis I 8 betreuen KlientInnen aus dem Face-to-Face-Kontext zusätzlich per E-Mail oder es handelt sich um Kontaktanfragen. I 7 nennt hauptsächlich Männer (was als widerlegt gilt) sowie schüchterne/distanzierte Personen als Klientel der E-Mail-Beratung. I 5 ist außerdem der Ansicht, es melden sich jene, die kein Geld haben, um anrufen zu können oder aber keine andere Beratung annehmen können oder wollen und „jammern“. Dies widerspricht stark den Aussagen der anderen ExpertInnen und Erkenntnissen des Literaturteils – man könnte dieses „jammern“ auch als Entlastung durch das Verschriften des Problems bzw. als erste, unverbindliche Kontaktaufnahme interpretieren. Außerdem nennt sie junge Erwachsene und Jugendliche als häufige Klientel, was mit den Literaturbefunden korrespondiert.

6.4. Erwartungen und Themen der Klientel

Die Themen der E-Mail-Beratung unterscheiden sich nicht von jenen des Face-to-Face-Kontextes, da sie sich diese im Falle einer Institution (I 1 bis I 4) auf deren jeweiliges Thema

richtet und im Falle eines Zusatzangebots (I 4 bis I 8) dieselben oder ähnliche wie im Face-to-Face-Kontext sind. Da komplexe Themen per E-Mail schwer zu bearbeiten sind, erfolgt dies wie bereits erwähnt im Face-to-Face-Kontext. Die von den ExpertInnen geschilderten Erwartungen der Klientel sind folgende:

- Informationen zum Thema der Institution (I 3, I 1, I 4, I 2) bzw. zu Schwerpunktthemen der ExpertInnen (I 7)
- Auf- oder Abklärungsfragen (I4, I3)
- Risikomanagement (I2)
- Risikoeinschätzung (I3, I2)
- Prävention (I2, I4)
- Hilfestellungen (I1, I3, I4)
- Entlastung durch das Verschriften des Problems (I2, I4, I1, I 3, I 8)
- Information zur ExpertIn und ihren/seinen Angeboten (I 5, I 7, I 6, I 8)
- Terminanfragen (I5, I1)
- unverbindliche Kontaktaufnahme (I5)
- schnelle Hilfe/Antwort (I 5, I 6, I 7)
- Überbrückung bei Unterbrechung (I 8)
- Interventionen/Therapie (I 6, I 7) – was gesetzlich allerdings nicht erlaubt ist

6.5. Chancen der E-Mail-Beratung

Das Medium *E-Mail* bietet aufgrund der Orts- sowie Zeitunabhängigkeit wesentliche Vorteile, vor allem, wenn es darum geht, schnell Hilfe bzw. Informationen (I 7, I 5) sowie Klärung (I 2, I 1) zu erlangen. Außerdem entsteht aus einer E-Mail-Anfrage nicht selten ein persönliches Gespräch (I 2, I 3, I 4, I 4) – die Anfrage per E-Mail ist für viele KlientInnen oft der erste Schritt, sich Hilfe zu organisieren (I 4, I 2). Weitere Chancen sind folgende:

- Niederschwelligkeit (I 2, I 3, I 4, I 6)
 - dies betrifft besonders Jugendliche (I 6)
 - dies betrifft vor allem Gegenden mit abgelegenen Tälern (I 1, I 3)
 - dadurch entfällt terminlicher Stress (I 3)
- Anonymität (I 1, I 2, I 3, I 4, I 6, I 5)
 - daraus resultiert ein Sinken der Hemmschwelle (I 2, I 3, I 6)
- Verschriften der Probleme (I 1, I 5, I 4, I 8, I 2)

- wenn KlientInnen Schreiben dem persönlichem Gespräch vorziehen (I 1)
- wenn KlientInnen Hemmungen haben, anzurufen (I5)
- zur Entlastung (I 2)
- bei mit Scham besetzten Themen (I 5, I 4)
- zum Strukturieren (I 4, I 8)
- Distanz (I 7, I 8)
- Kostenersparnis (I 6, I 5)
- Überleitung zu einem persönlichen Kontakt (I 2, I 3, I 4, I 5)
- Kombination mit anderen Kontexten (I 2, I 3, I 4, I 5)
- Asynchronität (I 1 bis I 7) – wobei diese auch Grenzen hat (I 3, I 5, I 6). Die zur Verfügung stehende Zeit sollte „sorgfältig“ genutzt werden (I 3), die Interaktion per E-Mail benötigt Regeln (I 5, I 6)
- „Fake-Anfragen“ kommen nicht vor (I 1)

6.6. Der Reflexionsfördernde Aspekt der Schriftlichkeit

Alle ExpertInnen sind der Ansicht, dass der reflexionsfördernde Aspekt der Schriftlichkeit große Vorteile mit sich bringt. I 1, I 3 und I 6 sind der Ansicht, dass KlientInnen diesen Prozess unbewusst nutzen – I 1 merkt in diesem Zusammenhang außerdem an, dass es bei vielen KlientInnen keine Rolle spielen würde, ob er die Anfragen liest oder nicht, da es hauptsächlich um die Verarbeitung der Probleme der KlientInnen ginge. I 2 sieht einen Vorteil darin, dass KlientInnen durch den Schreibprozess fokussiert seien, das Problem werde „greifbarer“ und somit besser beschreibbar. I 4 nutzt diesen Aspekt bewusst im Face-to-Face-Kontext, um Strukturen zu schaffen und den Reflexionsprozess anzuregen – auch I 7 und I 8 gaben an, dass Schreiben in Therapien oft zu diesem Zwecke eingesetzt wird. I 7 bemerkt bei SupervisorInnen den durch das Schreiben eingeleiteten Reflexionsprozess. I 5 schlägt KlientInnen bei mit Scham behafteten Themen bzw. Themen, über die ihre KlientInnen schwer sprechen können, vor, diese niederzuschreiben – sie würde das E-Mail verlässlich lesen und das Thema beim nächsten Termin persönlich ansprechen.

6.7. Grenzen der E-Mail-Beratung

Langfristige Interventionen und komplizierte Themen sind – wie bereits mehrmals festgestellt – per E-Mail schwer möglich, was I 1, I 2, I 3 bei der Frage bezüglich Grenzen explizit anmerken. Das E-Mail eignet sich gut für Informationen, Klärung und kurzfristige Inter-

ventionen, bei komplexen Themen sollte ein persönliches Gespräch stattfinden (s. o). Weitere von den ExpertInnen genannte Grenzen sind folgende:

- nonverbale Kommunikation
 - Informationen/Zusammenhänge gehen verloren (Stimme, Gestik, Mimik etc.) (I 6, I 5, I 7, I 8)
 - Vorsicht mit sarkastischen/ironischen Ausdrücken (I 1)
 - Sprechakte wechseln sich weniger flüssig ab als im Face-to-Face-Kontext (I 2)
- Fehlender persönlicher Kontakt:
 - spontane Interaktion geht verloren (I 1)
 - Beratung ist weniger gestaltbar (I 2)
 - Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse kommen nicht zustande (I 3)
 - KlientInnen leben ihre Emotionen „alleine“ aus (I 7)
- erschwerte Einschätzung der KlientInnen (I 7, I 5, I 3)
- Asynchronität (I 5, I 3, I 8 I 6)
- Anonymität (I 5, I 7 – in Bezug auf das Thema *Suizidalität*)
- Beziehung kommt schwer zustande (I 7) – I 6 sieht diesen Aspekt allerdings sowohl als Grenze als auch (aufgrund der hemmenden Wirkung) als Chance
- hoher Zeitaufwand für BeraterInnen (I 1, I 4)
- rechtliche Anfragen aus dem Ausland (I 1)
- Online-Beratung ist nur für Menschen geeignet, die sich am Computer auskennen (I 5)
- Es wird zu viel festgehalten, was bei Gerichtsverhandlungen missbräuchlich eingesetzt werden kann.(I 5)
- Informations-Inkontinenz (I 6)

6.8. Umgang mit den Grenzen der Kommunikation

Es kann auch im Face-to-Face-Kontext zu „Missverständnisse“ kommen – laut Meinung der ExpertInnen ginge es nicht darum, sie zu vermeiden, da sie natürliche Phänomene der Kommunikation darstellen. Wichtig sei allerdings der Umgang mit diesen sowie mit den Grenzen der schriftlichen Kommunikation (I 2, I 8, I 3, I 4, I 6):

- Weiterführung der Beratung im Face-to-Face-Kontext (s. o.)
- sorgfältiger Umgang mit dem Geschriebenen bzw. eine Sensibilität für das Verfassen einer Antwort (I 5, I 2, I 3, I 4, I 6)

- Stil an die Sprache des Klienten/der Klientin anpassen (I 3, I 4)
- kurze und einfache Sätze, wenig Verschachtelungen (I 4)
- einfache Worte, Fachtermini vermeiden (I 4)
- einfache statt mehrdeutige Sprache (I 6)
- das Vier-Augen-Prinzip (I 1, I 4, I 3)
- bei Unklarheiten rückfragen (I 1, I 2, I 3, I 4, I 5, I 6, I 8)
- Zeit zum Überlegen nehmen (I 3)
- E-Mail mit Signatur/Telefonnummer versehen (I 4)
- die Anfrage nehmen, wie sie ist (I 6)

6.9. Das Kontaktformular

Die Beurteilung war größtenteils positiv, die meisten würden an den Fragen wenig Änderungen vornehmen (I1, I2, I3, I4, I5, I6, I7, I8) – es handle sich um Fragen, die auch im Face-to-Face-Kontext üblich und sinnvoll sind, sie könnten für KlientInnen in akuten Krisen schriftlich gestellt allerdings schwer verständlich sein und daher u. U. eine Hürde darstellen (I 8, I 2, I 3, I 4). I 1 und I 6 teilen diese Ansicht allerdings nicht, sie meinen, dass die Fragen hilfreich seien. I 8 und I 1 sind des Weiteren der Meinung, das Formular schaffe Struktur. I 4 und I 7 zeigen sich von einzelnen Fragen begeistert (vor allem von der ersten).

Der Einsatz eines solchen Formulars ist stark kontextabhängig (I 3, I 6), man müsste auch einiges verändern (s. u.), um es zielführend einsetzen zu können. Ein Ziel könnte sein, Missverständnissen vorzubeugen (I 5) sowie Struktur zu schaffen und gezielt zur Reflexion anzuregen (I 8, I 6). I 6 würde über ein solches Formular Regeln einführen, I 4 sieht es als Unterstützung für Hilfesuchende, I 8 als Hilfsmittel zur Schaffung einer klaren Leitlinie.

Sinnvoll sei laut ExpertInnen, das Formular zu Beginn einer Beratung bzw. bei der ersten Anfrage einzusetzen (I 1, I 3, I5, I 8). I2 und I 3 würden das Formular allerdings als Leitfaden einsetzen und die Fragen nur bei Bedarf stellen. Beim Einsatz des Formulars wäre des Weiteren denkbar, dieses bzw. die einzelnen Fragen optional anzubieten (I 1, I 2, I 3). I 4 und I 7 würden nicht alle, sondern lediglich ein paar der Fragen stellen, I 4 ist der Ansicht, man könne die erste Frage zur Beantwortung auf der Homepage veröffentlichen, die übrigen Fragen würde sie erst im weiteren Beratungsverlauf stellen.

Genannte Verbesserungsvorschläge sind Folgende:

- Fragen optional beantworten lassen
- nur einzelne Fragen/die erste Frage stellen (s.o.)
- Reihenfolge der Fragen verändern (I 4)
- die Formulierung der Fragen vereinfachen (I4)
- nach dem Benutzernamen statt dem Namen fragen (Stichwort *Anonymität* – I 1)
- Freitextfelder vergrößern (I 1, I 5)
- das Formular mit Telefonnummer sowie Bürozeiten versehen (I 5)
- das Formular mit Regeln der E-Mail-Beratung versehen (I 6)

7. Conclusio

Zentrale Fragestellungen dieser Arbeit beziehen sich auf Chancen und Grenzen der E-Mail-Beratung sowie schwerpunktmäßig auf die reflexionsanregende Komponente des Schreibprozesses und die durch die asynchrone und nonverbale Kommunikation entstehenden Grenzen. Ein Fokus lag auch auf dem im Vorfeld erstellten Kontaktformular, seinen Einsatzmöglichkeiten bzw. etwaigen Verbesserungsvorschlägen der ExpertInnen.

Die für diese Erhebung befragten ExpertInnen verfügen über verschiedene Ausbildungen – diejenigen, die im Rahmen einer Institution E-Mail-Beratung anbieten, absolvierten eine Aus- bzw. Fortbildung zu diesem Thema, was auch ein im Literaturteil genanntes Qualitätskriterium darstellt und nach Rüfs Erhebung (2012) für professionelle Beratung bedeutend ist (vgl. S. 102). In den genannten Institutionen findet – wie häufig der Fall ist – eine Kombination aus persönlicher, Telefon- sowie E-Mail-Beratung statt. Chat- sowie Forenberatung wird in keiner der Einrichtungen angeboten.

Das E-Mail stellt nicht nur für Beratungs-Institutionen ein Zusatzangebot dar, sondern kann auch in privater Praxis bzw. im klinischen Bereich zum Einsatz kommen. Die ExpertInnen aus diesen Bereichen verwenden das E-Mail – wie gesetzlich vorgesehen – für Informationsgabe, Kontaktanfragen und Terminvergabe oder aber als Zusatz für Face-to-Face-KlientInnen. Die ExpertInnen, die nicht im Rahmen einer Institution E-Mail-Beratung anbieten, verfügen über keine Aus- oder Fortbildung zu diesen Themen. Interessanterweise wirkte sich dies hauptsächlich auf die Antworten des in der hier vorliegenden Arbeit nicht diskutierten Fragestellung zur *Datensicherheit* aus – bei den in dieser Arbeit erwähnten Fragestellungen zeigten sich bis auf die Fragen zur Klientel und deren Erwartungen keine signifikanten Unterschiede zwischen jenen ExpertInnen mit und jenen ohne Online-Beratungs-Ausbildung. Zwei ExpertInnen nutzen in Rahmen ihrer Tätigkeit gelegentlich auch Facebook, SMS und Brief.

Wie auch im Literaturteil und in anderen Studien erwähnt, unterscheidet sich die E-Mail-Klientel der ExpertInnen kaum von jenen des Face-to-Face-Kontextes. Wie auch in Studien sowie Rüfs Erhebung (2012) genannt, sind Themen und Anliegen breit gestreut (vgl. S. 100), in Institutionen beziehen sie sich meist auf das jeweilige Thema, in der Praxis teilweise auf die Spezialisierung und Angebote des Experten/der Expertin oder aktuelle Themen des Face-to-Face-Kontext. Nur eine Person nannte distanzierte und schüchterne Menschen sowie Männer als Zielgruppe der Online-Beratung, was eine ursprünglich Intention der Forcierung von Online-Angeboten war – die Klientel ist, wie aus Studien und Statistiken hervorgeht,

allerdings zu einem großen Teil weiblich (s. o.). Ob sich die Klientel tatsächlich eher aus „schüchternen“ und „distanzierten“ Personen zusammensetzt, bleibt fraglich – es wurden im Zuge der Literaturrecherche für die hier vorliegende Arbeit keine eindeutigen Ergebnisse gefunden. Zwei ExpertInnen stellten analog zu den im Literaturteil genannten Statistiken (Zenner et al. 2006) fest, dass der Großteil der KlientInnen „eher jung“ und erfahren im Umgang mit modernen Kommunikationstechnologien ist.

Erwartungen an die E-Mail-Beratung sind breit gestreut, in Institutionen beziehen sich Anfragen auf Information und (Auf- sowie Ab-) Klärung zum jeweiligen Thema und stellen nicht selten den ersten Schritt dar, um sich Hilfe zu organisieren. In freier Praxis stellen Kontaktaufnahmen häufig Termin- und Erstkontakthanfragen dar oder beziehen sich auf Informationen zu ExpertInnen und deren Angeboten. Zwei ExpertInnen glauben, dass sich manche KlientInnen längerfristige Interventionen und Psychotherapie per E-Mail erwarten, was gesetzlich allerdings nicht erlaubt ist und von ihnen daher auch nicht angeboten wird. Kostenersparnis scheint wie in der Literatur erwähnt auch ein Motiv darzustellen, sich an Online-Beratungs-Angebote zu wenden. Anonymität und Distanz führt zu unverbindlicher Kontaktaufnahme, was im Gegensatz zu Aussagen aus dem Literaturteil und zu Rüfs Erhebung keiner der ExpertInnen als Nachteil erwähnt. Wesentliche Anliegen der Klientel scheinen außerdem zu sein, bei Unterbrechung des Face-to-Face-Angebots den Kontakt/die Beziehung zur ExpertIn aufrechterhalten zu können oder aber schnell Hilfe zu bekommen, was sich auch mit der Studie von Zenner et al. 2006 deckt. Einen bedeutenden Nebeneffekt oder aber eine gezielte Intention stellt auch die entlastende Wirkung des Schreibprozesses dar, manche KlientInnen möchten sich – salopp formuliert – ihr Problem „von der Seele“ schreiben.

Eine große Chance des Einsatzes von E-Mail-Beratung liegt in den Kombinationsmöglichkeiten, was nicht nur ExpertInnen sondern auch Autorinnen im Literaturteil erwähnen. Wie die in Rüfs Erhebung 2012 interviewten ExpertInnen, nützen auch die in dieser Erhebung Befragten das E-Mail als Zusatz bzw. in Kombination mit anderen Beratungsangeboten und geben an, es leite häufig in ein persönliches Gespräch über (vgl. S. 102). Allerdings kann auch ein persönlicher Kontakt (vorübergehend oder zur Nachbetreuung) in eine E-Mail-Betreuung überleiten, was in der Literatur nicht erwähnt wird. ExpertInnen betrachten das E-Mail für kurzfristige Interventionen, Klärung, Informationsgabe und rasche Hilfestellung als gut geeignet, was auch der Europäische Rat anerkennt und per Psychotherapiegesetz erlaubt ist.

Als Chance nannten ExpertInnen des Weiteren die Niederschwelligkeit des Mediums und die Anonymität, die allerdings nur bei zwei Institutionen tatsächlich gegeben ist (bei den anderen sind die E-Mail-Adresse und der Name der KlientInnen ersichtlich). Zeit- und Ortsunabhängigkeit spielt laut Zenner et al. (2006) eine „geringere Rolle“ (S. 4) als erwartet, aber dennoch ist sie von Bedeutung. Niederschwelligkeit und Anonymität nehmen laut Meinung mancher ExpertInnen den sozialen Druck und enthemmen. Ein Experte berichtet außerdem von Fällen, in denen sich KlientInnen aus dem Ausland mit rechtlichen Fragen an die Institution wenden, die er aber nicht beantworten kann. Einige nannten auch, dass diese Niederschwelligkeit für Menschen aus abgelegenen Tälern Vorteile hat, wobei sowohl einer der ExpertInnen als auch Zenner et al. (2006) anmerkten, dass der Großteil der Klientel aus dem städtischen Bereich stammt (S. 5). Gerade Jugendliche profitieren von diesen niederschweligen Angeboten (vgl. Weißhaupt 2004, S. 580). Auch die damit einhergehende Unverbindlichkeit sowie der Entfall des terminlichen Druckes werden als vorteilhaft empfunden – im Gegensatz dazu werden diese Aspekte in Rüfs Erhebung (2012) als Nachteil empfunden, da ein Abbruch der Beratung begünstigt wird (vgl. S. 100). Zwei ExpertInnen nannten als Nachteil der Anonymität, dass bei Suizidalität oder Suizidankündigungen schwer reagiert werden kann.

Der von Goffmann 1988 bzw. 1999 erwähnte Aspekt der Selbstdarstellung (zitiert nach Brunner 2009 in Kühne et al., S. 38) wurde in den Interviews kaum thematisiert – eine Expertin gab an, noch nie eine „Fake-Anfrage“ erhalten zu haben, einer der Experten meinte, dass der Anspruch auf die objektive Wahrheit der E-Mail-Anfrage nicht erhoben werden sollte, man wisse auch im persönlichen Gespräch nichts über den Wahrheitsgehalt von Aussagen. Außerdem verfolge jede Person seine eigene objektive Wahrheit, an die man sich annähern versuchen sollte.

Asynchronität (I 1 bis I 7) wurde von den meisten Befragten als Vorteil empfunden, da BeraterInnen dadurch Zeit zum Nachdenken zur Verfügung stehe – diese Zeit sollte allerdings mit Bedacht genutzt werden, über Rahmenbedingungen (Bearbeitungszeiten etc.) sollten KlientInnen – wie auch im Literaturteil erwähnt – informiert werden. Zwei gaben weiters an, dass die Beantwortung mehr Zeit erfordert, als sie ursprünglich erwartet hatten.

Das Verschriften der Probleme stellte für die ExpertInnen dieser Erhebung einen wesentlichen Vorteil dar, der sich auch mit Aussagen von im Literaturteil genannten AutorInnen deckt. Das Schreiben kann auf KlientInnen eine enthemmende sowie auch entlastende Wirkung haben,

des Weiteren kann es eine reflektierende Wirkung erzeugen und Struktur schaffen. Diese Aspekte werden von ExpertInnen teilweise bewusst genutzt, teilweise nutzen KlientInnen diesen Aspekt bewusst oder unbewusst. Die Studie von Ott (2003) ergibt, dass sich der Schreibprozess positiv auf KlientInnen mit Zwangs- und Suchtthematik auswirkt, was auch von einer Expertin (I 4) bestätigt wird, die das E-Mail solchen KlientInnen bewusst anbietet (zitiert nach Kral 2005, S. 4). Auch die Studie von Weißhaupt im Bereich der Jugendberatung zeigt, dass der Schreibprozess viel zur Lösungsfindung beiträgt (vgl. S. 580). Dies stellte auch eine Intention für die Erstellung des Kontaktformulars dar, die von einigen der ExpertInnen erkannt und als positiv bewertet wurde.

Wie in der Literatur erwähnt, stellt die schriftliche, asynchrone und nonverbale Kommunikation eine wesentliche Grenze dar, die auch die oben genannte gesetzliche Einschränkung mit sich bringt. Die für diese Erhebung befragten ExpertInnen sind sich der Grenzen des Mediums bewusst und empfinden einen adäquaten Umgang mit diesen als bedeutend. Sie sind sich außerdem größtenteils einig, dass es sowohl im Face-to-Face-Kontext als auch im E-Mail-Beratungs-Kontext zu Missverständnissen kommen kann, diese seien im persönlichen Gespräch allerdings einfacher aufzuklären.

Da es bei der E-Mail-Beratung – linguistisch betrachtet – zu keinem Diskurs kommt, sondern vielmehr „Personen mit Texten“ kommunizieren (Brunner 2006, S. 3) stellen Text-, Lese- und Schreibkompetenz der BeraterInnen wesentliche Qualitätsmerkmale dar. Aspekte wie Stimme, Mimik, Gestik etc. – die im persönlichen Gespräch viel Zusatzinformationen liefern – entfallen beim E-Mail. Daher ist bedeutend, diese schriftsprachlich sichtbar zu machen (was niemand unter den befragten ExpertInnen angab) bzw. mit dem Lese- und Schreibprozess sensibel umzugehen – einfache Sprache, einfache Sätze, einfache Formulierungen etc. Da spontane Interaktion und Feedbackprozesse fehlen, ist von sarkastischen sowie scherzhaften Aussagen abzusehen. Reflexion über das Gelesene (und der Text-Interpretation) sowie das Geschriebene sind bedeutend, bei Unsicherheit bezüglich der etwaigen Wirkung des Geschriebenen auf KlientInnen kann das 4-Augen-Prinzip hilfreich sein – sowie das Versehen einer Antwort-E-Mail mit Telefonnummer und Signatur.

Die Einschätzung einer Person und ihrer Situation ist außerdem im persönlichen Kontakt einfacher, Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse sind außer Kraft gesetzt, durch das fehlende Feedback geht viel an Information verloren – daher können KlientInnen lediglich mit jenen Informationen arbeiten, die KlientInnen von sich preisgeben, was natürlich auch für

den Face-to-Face-Kontext gilt – jedoch bestehen laut ExpertInnen und Literatur nur zusätzliche Möglichkeiten, Informationen zu erhalten bzw. es kann schneller nachgefragt werden. Auch im E-Mail sollte bei Unklarheiten bzw. fehlenden sowie auch einer unübersichtlichen Anzahl an (wo liegt der Fokus?) Informationen rückgefragt werden – zieht sich dies zu lange hin, sollte ein persönliches Gespräch in Erwägung gezogen werden.

Das Fehlen nonverbaler Aspekte hat sicherlich auch eine enthemmende Wirkung und wird von zwei ExpertInnen daher auch als Vorteil genannt.

Für zwei ExpertInnen stellt sich die auch schon im Literaturteil erwähnte Frage, ob Beziehung im E-Mail ausreichend aufgebaut werden kann, um erfolgreich beraten zu können, was für die Verfasserin der hier vorliegenden Arbeit als schwierig zu beantworten scheint. Prinzipiell ist es möglich, Beziehung im World-Wide-Web aufzubauen – wie sehr dies für das asynchrone, auf kurzfristige Interventionen sowie Informationsgabe ausgelegte Kommunikationsmedium *E-Mail* zutrifft, bleibt fraglich – wie bedeutend ist dieser Aspekt in diesem Zusammenhang tatsächlich?

Auf rechtliche Aspekte wurde in den Interviews bei der in dieser Arbeit nicht thematisierten Fragestellung nach der *Datensicherheit* eingegangen, bei den restlichen Fragestellungen nur am Rande. Gerade für die in freier Praxis tätigen Personen scheint es wichtig zu sein, E-Mail nur soweit gesetzlich erlaubt und mit Bedacht einzusetzen. Eine im klinischen Bereich tätige Expertin wies außerdem auf die durch die Protokollierbarkeit entstehende Möglichkeit zur missbräuchlichen Verwendung von E-Mail-Antworten für Gerichtsverhandlungen hin, was im Literaturteil nicht erwähnt wurde.

Das im Vorfeld der hier vorliegenden Arbeit erstellte Kontaktformular wurde von den ExpertInnen größtenteils positiv bewertet, wobei (kontextabhängige) Einsatzmöglichkeiten und Änderungen diskutiert wurden. Einige der ExpertInnen sind der Meinung, die Fragen seien zu kompliziert und könnten KlientInnen überfordern – andere hätten diesbezüglich allerdings keine Bedenken. Diese Einschätzung deckt sich mit der (nicht wissenschaftlich dokumentierten) Evaluation des Kontaktformulars im Vorfeld der hier vorliegenden Arbeit. Weitere Tests des Kontaktformulars mit KlientInnen erscheinen daher erforderlich.

Die Befragung kam zum Ergebnis, dass der optionale Einsatz des Formulars sinnvoll wäre – es könnte (mit einfach formulierten Fragen) als Hilfestellung für KlientInnen fungieren, wenn diese die Fragen beantworten möchten. Eine weitere Möglichkeit wäre auch, nur die erste

Frage bei der Kontakthanfrage und die übrigen bei Bedarf zu stellen. Beide Varianten könnten weiteren Untersuchungen unterzogen werden.

Die Intentionen des Formulars (der Erhalt von Informationen sowie die Förderung des Reflektionsprozesses) wurden von einigen der ExpertInnen als zielführend erkannt – man könne über ein solches Formular Struktur sowie einen „roten Faden“/eine Leitlinie für KlientInnen schaffen. Nach Meinung eines Experten könne man über dieses Regeln für die Beratung einführen.

Die ExpertInnen schlugen Verbesserungen vor, beispielsweise eine einfachere Formulierung der Fragen, die Änderung der Reihenfolge oder die Fragen – wie bereits erwähnt – nicht auf einmal bzw. nur die erste Frage zu stellen. Aus Gründen der Anonymität sollte außerdem statt nach dem Echtnamen nach einem Benutzernamen gefragt werden, die Ergänzung des Formulars um Öffnungszeiten sowie Telefonnummer würde sinnvoll erscheinen. Die Freitextfelder sollten außerdem vergrößert werden.

Für die Verfasserin der hier vorliegenden Arbeit ergibt sich aus der Befragung, dass Kontaktformulare eine sinnvolle und zielführende Unterstützung für den Beratungsprozess darstellen können, wenn sie an den jeweiligen Kontext angepasst sind und optional oder in vereinfachter Form angeboten werden. Weitere Evaluationen mit KlientInnen erscheinen sinnvoll und wären im Zuge weiterer Forschungsarbeiten denkbar.

8. Kritische Reflexion

Es war überraschend, dass die acht Interviews in relativ kurzer Zeit zustande kamen, allerdings kann kritisiert werden, dass durch die sehr knapp bemessene Zeit auf wichtige Bestandteile im Interviewleitfaden vergessen wurde: das Alter der ExpertInnen, das Jahr, in denen sie ihre Ausbildungen abgeschlossen haben, und wie lange sie ihre Tätigkeiten bereits ausüben. Die jeweilige Erfahrung bzw. der Wissenstand zur Zeit der Ausbildungen hätte vielleicht die Interpretation der Aussagen beeinflusst.

Bei der Wahl der ExpertInnen wäre eine schärfere Definition des Begriffs „Experte“ oder aber eine Klärung des Begriffs zu Beginn des Interviews sicherlich sinnvoll gewesen. Zwar war es beabsichtigt, die ExpertInnen in zwei Gruppen zu teilen, allerdings schienen sich manche ExpertInnen über den Unterschied zwischen *Therapie* und *Beratung* nicht bewusst gewesen zu sein – oder aber darüber, dass sich diese Bachelorarbeit mit dem Thema *E-Mail-Beratung* beschäftigt. So schilderten manche InterviewpartnerInnen Situationen aus beratenden, therapeutischen sowie diagnostischen Praxen, ohne die Unterschiede klar zu machen. Dadurch entstand bei der Auswertung die Gefahr, die verschiedenen Tätigkeiten zu vermischen, was die Interpretation der verschiedenen Antworten erschwerte.

Es ist auszuschließen, dass die Telefoninterviews einen großen Einfluss auf die Auswertung nahmen, da sie – genauso wie der Großteil der Interviews – in ruhiger Atmosphäre stattfanden (am Sonntag oder am Abend). Auch die technischen Komplikationen bei Interview 5 schienen keinen großen Einfluss zu haben, außer, dass sich das Interview in die Länge zog. Lediglich bei Interview 8 ist zu bemängeln, dass die Aufnahme durch das Hallen im Raum schwer verständlich war.

Bis auf Interview 8 stand bei allen Interviews genügend Zeit zur Verfügung. Bei Interview 1 und Interview 7 kam es zu kurzen Wartezeiten, die allerdings notwendig waren, um das Interview in Ruhe führen zu können. Interview 8 wurde in die Mittagspause von Interviewerin und Expertin gelegt, da sich kein anderer Termin finden ließ. Dies gestaltete das Interview sehr schnell und etwas gestresst. Bei Interview 6 betraten Studierende den Raum, da dieses Interviews in einem Seminarraum der Universität stattfand (ebenfalls während der Mittagspause –diese war allerdings um einiges länger als die Mittagspause der Expertin aus Interview 8). Die Studierenden irritierten zwar die Interviewerin, jedoch nicht den Experten, der sich beim Beantworten der Fragen nicht aus der Ruhe bringen ließ.

9. Zusammenfassung und Ausblick

Das E-Mail stellt das am häufigsten eingesetzte Tool der Online-Beratung dar. Die Anfrage erfolgt üblicherweise entweder via Kontaktformular oder nach Registrierung auf einem geschützten Server (beispielsweise *beranet*).

Aus rechtlicher Sicht sind asynchrone Kommunikationsmedien wie das E-Mail lediglich zur Kontaktaufnahme, für Allgemeininformation oder zusätzlich zum Beratungs-/Therapiesetting in Face-to-Face-Kontexten zulässig und werden bei den im Zuge dieser Erhebung interviewten ExpertInnen auch nur diesen gesetzlichen Bestimmungen entsprechend und in Kombination mit weiteren Angeboten genutzt. Aus Gründen des Datenschutzes müssen bei der E-Mail-Beratung zusätzliche Aspekte berücksichtigt werden – beispielsweise die Verschlüsselung des E-Mail-Verkehrs, bei der Dokumentation der gesendeten E-Mails am PC auch die Sicherung vor dem Zugriff Dritter. Neben der Einhaltung aktueller technischer Standards ist auch das Bewusstsein für Datensicherheit von großer Relevanz.

Als wesentliche Besonderheit der E-Mail-Beratung wurde neben der Schriftlichkeit die Asynchronität festgehalten. Dadurch wird es schwierig, bei Unklarheiten rückzufragen, E-Mails sollten also so formuliert sein, dass es zu keinen Missverständnissen kommen kann. Dies ist allerdings sehr schwierig, besonders sich die KommunikationspartnerInnen nicht persönlich kennen bzw. sehen und nonverbale Aspekte nicht mitgesendet werden. Dadurch stellt sich die Frage ob bzw. wie Missverständnissen vorgebeugt werden kann. Ein Vorschlag dafür wäre die Formulierung bestimmter Fragen bereits im Vorfeld (als Leitfaden auf der Homepage oder als Kontaktformular), sofern KlientInnen sich nicht davon abgeschreckt fühlen. Unerlässlich ist außerdem eine Supervision oder Intervision, da BeraterInnen die Texte der KlientInnen interpretieren. Des Weiteren sollten Antwort-E-Mails einfach formuliert und an die Sprache der KlientInnen angepasst werden. Das 4-Augen-Prinzip kommt bei Unsicherheiten bezüglich der Antwort-E-Mail häufig zum Einsatz, wichtige Kompetenzen von BeraterInnen beziehen sich auf den Umgang mit Texten, den Schreib- sowie Leseprozess.

Ein Vorteil des Schreibprozesses liegt in der Reflexion, da durch das Schreiben die Gedanken strukturiert werden – vor allem, wenn VerfasserInnen einem Gegenüber ihr Problem so verständlich wie möglich schildern wollen. Durch diesen Prozess kann ein Nachdenken über das eigene Problem in Gang gesetzt werden und VerfasserInnen sind in der Lage, Zusammenhänge und Lösungen ohne Zutun des Beraters/der Beraterin zu entdecken – oder aber ihr

Problem zu verarbeiten. Das E-Mail wird daher manchmal bewusst oder unbewusst dahingehend genutzt, um genau dies gezielt zu bewirken.

Ein Vorteil liegt auch in der Asynchronität, da sich BeraterInnen sowie KlientInnen (mehr oder weniger viel) Zeit nehmen können. Die Antwort muss nicht rasch erfolgen, auch Reaktionen und Emotionen werden nicht sofort sichtbar. Die gewonnene Distanz kann somit auch als Schutz und „Puffer“ fungieren. Allerdings sollten KlientInnen stets darüber informiert werden, wie lange sie auf eine Antwort warten müssen – die Öffnungszeiten sollten entweder gut sichtbar auf der Homepage zu finden sein oder aber den KlientInnen via E-Mail mitgeteilt werden. Nimmt eine Antwort wider Erwarten mehr Zeit als angegeben in Anspruch, sollten KlientInnen darüber in Kenntnis gesetzt werden.

Ebenfalls von Bedeutung ist – aus Gründen der Transparenz der Institution – E-Mails mit Signaturen zu versehen, damit KlientInnen auch wissen, wer ihnen antwortet. Die Namen der BeraterInnen bzw. Informationen zur Institution sowie auch zur Sicherung der Patientendaten (Stichwort Datenschutz/Datensicherheit) sollten auf der Homepage des Online-Angebots angegeben werden.

Kontaktformulare bzw. Leitlinien können den Beratungsprozess gezielt unterstützen, da sie mit besonderen Fragestellungen Reflexionsprozesse in Gang setzen, eine Anleitung darstellen sowie dafür Sorge tragen, dass BeraterInnen über genügend Informationen für eine adäquate Antwort erhalten. Allerdings sollte ein solches Formular optional angeboten werden oder aber in kurzer sowie einfacher Form, um keine unnötige Hürde für KlientInnen darzustellen.

Online-Beratung wird in der Zukunft mit Sicherheit an Bedeutung gewinnen, da sie ortsunabhängig und im Falle der asynchronen Kommunikation sogar zeitunabhängig ist. Es bedarf allerdings an weiteren Studien und Forschungsarbeiten, um Beratungsangebote zu optimieren. In der hier vorliegenden Bachelor-Arbeit wurde der Vorschlag für ein Kontaktformular von ExpertInnen bewertet, in einer möglichen Folgestudie (beispielsweise im Rahmen einer Masterarbeit) könnte das durch diese Erhebung verbesserte Kontaktformular mit KlientInnen getestet und in der Praxis evaluiert werden. Auch die Themen *Datensicherheit* sowie *Datenschutz* sind zu behandeln, um eine möglichst sichere und anonyme Beratung gewährleisten zu können.

Literaturverzeichnis

Aberer, S. (2012): Suizidverhütung – Kriseninterventionszentrum. Online verfügbar unter <http://www.kriseninterventionszentrum.at/suizidverhuetung.htm>, zuletzt geprüft am 26.03.2012.

Azy, B. (2009): Psychological applications on the Internet. A discipline on the threshold of a new millennium. In: *Applied & Preventive Psychology*, 8, 231–246..

Beck, C. (2009): Die systematische Metaphernanalyse in der Online-Beratung. In: Kühne, S. et al. [Hrg.]: *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*, Verlag Vadenhoeck&Ruprecht, Göttingen.

Beißwenger, M. [Hrg.] (2001): *Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation*. Verlag ibidem, Stuttgart.

Benke, K. (2009): Netz, Online-Kommunikation und Identität. In: Kühne, S. et al. [Hrg.]: *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*, Verlag Vadenhoeck&Ruprecht, Göttingen.

Bogner, A. et al. [Hrg.] (2002): *Das Experteninterview – Methode, Theorie, Anwendung*. Verlag Leke&Budrich, Opladen.

Botelle, C. et al. (2009): Cybertherapy – Advantages, Limitations, and Ethical Issues. In: *PsychNology Journal*, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Brunner, A. (2006): Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. In: *e-beratungsjournal.net*. Online verfügbar unter <http://www.e-beratungsjournal.net/onlineberatung>, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Brunner, A. (2009): Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In: Kühne, S. et al. [Hrg.]: *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*, Verlag Vadenhoeck&Ruprecht, Göttingen.

Bruckman, A. (1992): Identity workshop: Emergent social and psychological phenomena in text-based virtual reality. Online verfügbar unter parcftp.xerox.com, MIT Media.

Craig A. (2000): Ethical Issues in Providing Online Psychotherapeutic Interventions. In: Journal of Medical Internet Research, online verfügbar unter <http://www.jmir.org>, zuletzt geprüft am 30.3.2012.

Döhring, N. et al. (2009): Klinisch-psychologische Intervention mit Mobilmedien. In: Kühne, S. et al. [Hrg.]: Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Verlag Vadenhoeck&Ruprecht, Göttingen.

Eichenberg, C. (2007): Online-Sexualberatung: Wirksamkeit und Wirkweise – Evaluation eines Pro Familia-Angebots. Online verfügbar unter <http://www.christianeeichenberg.de>, zuletzt geprüft am 23.3.2012.

Eichenberg, C. et al. (2003): Onlineberatung und internetbasierte Psychotherapie. In: Psychotherapeut 48 (3).

Fieseler, K. et al. (2011): Online systemisch beraten. In: e-beratungsjournal.net, Online verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Flick, U. (2011): Qualitative Sozialforschung – eine Einführung. Rowohlt Taschenbuchverlag, Reinbeck bei Hamburg.

Hinterberger, G. (2006): Methodik der Chatberatung. In: e-beratungsjournal.net. Online verfügbar unter <http://www.e-beratungsjournal.net/onlineberatung>, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Knatz, B. (2005): Rat und Hilfe aus dem Internet – Die Beratung per E-Mail – Standards und Herausforderungen. In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter <http://www.e-beratungsjournal.net/>, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Knatz, B. (2006): Qualitätsstandards für die Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter <http://www.e-beratungsjournal.net/>, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Knatz, B. (2009): Die webbasierte E-Mail-Beratung. In: Kühne, S. et al. [Hrg.]: Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Verlag Vadenhoeck&Ruprecht, Göttingen.

Knatz, B et al. (2003): Hilfe aus dem Netz – Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Verlag Pfeiffer bei Klett-Cotta, Stuttgart.

Kordy, B. (2008): E-Mental-Health – Neue Medien in der psychosozialen Versorgung, Springer Verlag, Heidelberg.

Kral, G. (2005): Psychologische Beratung im Internet – Notwendigkeiten und Möglichkeiten. In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter <http://www.e-beratungsjournal.net/>, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Krämer, S. (2000): Über den Zusammenhang zwischen Medien Sprache und Kulturtechnik. In: Kallmeyer, W. [Hrg.]: Sprache und neue Medien. Institut für deutsche Sprache, Verlag de Gruyter.

Krämer, S. (2007): Vom Mythos künstliche Intelligenz zum Mythos künstliche Kommunikation In: S. Münker et al. [Hrg.]: Mythos Internet, Surkamp Verlag, Frankfurt am Main.

Kuckartz, U. (2003): Qualitative Daten computergestützt auswerten: Methode, Techniken, Software. In: Friebertshäuser, B. et al. [Hrg.]: Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft. Juventa Verlag, München.

Kühne, S. (2006): Qualität und die Rechte von KlientInnen in der Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Kühne, S. et al. [Hrg.] (2009): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Verlag Vadenhoeck&Ruprecht, Göttingen..

Lang, J. (2011): Entscheidungsthematik im Rahmen der Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Lehenbauer, M. et al. (2009): Interaktive Programme und virtuelle Simulationen. In: Kühne, S. et al. [Hrg.]: Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Verlag Vadenhoeck&Ruprecht, Göttingen 2009.

Luhmann, N. (1987): Soziale Systeme – Grundriss einer allgemeinen Theorie. Verlag Suhrkamp, Frankfurt am Main.

Mayer, J. (2008): Online-Beratung – Möglichkeiten und Grenzen. Verlag Dr. Müller, Saarbrück.

Mennert, M. (2004) AIDS-Hilfe Tirol. Online verfügbar unter http://www.aidshilfe-tirol.at/03_beratung_betr/beratung_betreuung.htm, zuletzt aktualisiert am 24.03.2010, zuletzt geprüft am 26.03.2012.

Nadapdap, S. et al. (2011): Mein Plan B – Hilfe für junge Menschen bei der Berufsorientierung. In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Nock, B.: Erfahrungsbericht Onlineberatung des MDA basecamp. In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Petzold, M. (2006): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

(1) Pohl, E. (2012): Systemisches Beraten in der Online-Beratung. Abschlussarbeit, Universität Innsbruck 2012.

(2) Pohl, E.: (2012): Der Einsatz von Tools in der Online-Beratung. Seminararbeit, Universität Innsbruck 2012.

Scholl, A.: Die Befragung – Sozialwissenschaftliche Methode und kommunikationswissenschaftliche Anwendung. UVK Verlagsgesellschaft, Konstanz 3003.

Schrentewein, B. (2011): 10 Jahre wienXtra-Foren – ein Streifzug (<http://foren.wienextra.at>). In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Schumacher, S. (2011): Den Dingen auf den Grund gehen Meta-Modell-Arbeit in der E-Mailberatung. In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Sickendiek, U. et al. [Hrsg.]: Das Handbuch der Beratung. Band 1: Disziplinen und Zugänge. 2. Auflage. Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie (DGVT) 2007.

Storrer, A.: Sprachliche Besonderheiten getippter Gespräche – Sprecherwechsel und sprachliches Zeigen in der Chat-Kommunikation. In: Beißwenger, M. [Hrg.] Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Verlag ibidem, Stuttgart: 2001.

Rat der Europäischen Union (2004): Entwurf von Schlussfolgerungen des Rates zu den elektronischen Diensten im Gesundheitswesen, Brüssel, den 27. Mai 2004.

Richtlinie des Bundesministeriums für Gesundheit: Internetrichtlinie für Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten (2005) – Kriterien zur Ausgestaltung der psychotherapeutischen Beratung via Internet. Psychotherapie Forum, Vol. 13, Suppl. 2, Nr. 2/2005 sowie Mitteilungen der Sanitätsverwaltung, Heft 5/2005.

Rüf, J.: Online-Beratung. Chancen, Grenzen und Entwicklungen. Diplomarbeit, Universität Innsbruck, 2012.

Thiery, H. (2011): Beratung auf Facebook und Twitter? Wie virtuelle Beratungsangebote auf die neuen Leitmedien reagieren können. In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Theuner, H. et al. (2003): virtuelle Lebenswelten – Annäherung an neue Dimensionen des Medienhandelns. Merz-wissenschaft. Zeitschrift für Medienpädagogik, 3-13.

Telefonseelsorge Vorarlberg (2012): Statistiken. Online verfügbar unter <http://142online.at/ueber-uns/statistiken>, zuletzt aktualisiert am 26.03.2012, zuletzt geprüft am 26.03.2012.

Turnheim, C. (2009): Informationen / Advice – die psychologische Online Beratung. Online verfügbar unter <http://www.psychohelp.at/category/informationen>, zuletzt aktualisiert am 26.03.2012, zuletzt geprüft am 26.03.2012.

Vossler, A. (2012): Das Jahrhundert der Beratung – Entwicklung und gesellschaftliche Bedeutung von Beratungsangeboten. In: merz, online verfügbar unter <http://www.merz-zeitschrift.de>, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Weißhaupt, U. (2004): Die virtuelle Beratungsstelle – Hilfe für Jugendliche online. In: Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, online verfügbar unter www.pedocs.de, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Wesemann, D. et al. (2008): Onlineberatung für Betroffene von Essstörungen und deren Angehörige. In: Psychotherapeut 53 (4).

Wilkinson, N. et al. (2008): Online Video Game Therapy for Mental Health Concerns – A Review. In: International Journal of Social Psychiatry 54 (4).

Zenner, B. et al.: Gerhard Oswald (2006): Onlineberatung im Bereich der Ehe-, Familien- und Lebensberatung. Eine Erhebung im Rahmen des Modellprojekts Onlineberatung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung (KBK). In: e-beratungsjournal.net, online verfügbar unter www.e-beratungsjournal.net, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Websites:

<https://arge-beratung-ost.beranet.info>, 26.03.2012.

<http://www.beranet.de>, 20.4.2012.

<http://dgfe.pleurone.de>, 20.4.2012.

<http://www.dsk.gv.at>, 24.4.2012.

<http://www.dgps.de>, 24.4.2012.

<http://www.dibk.at>, 24.4.2012.

<http://www.duden.de>, 20.3.2012.

<http://www.e-beratungsjournal.net>, 1.3.2012.

<http://www.etherapyweb.com>, 25.03.2012.

<http://www.metanoia.org>, 25.03.2012.

<http://www.merz-zeitschrift.de>, 25.3.2012.

<http://www.propaedeutikum-graz.at>, 23.3.2012.

<http://www.psychologie.ch>, 24.5.2012.

<http://www.psychotherapie.at>, 24.5.2012.

[http:// www.soziologie.de](http://www.soziologie.de), 23.5.2012.

<http://www.suizidpraevention.at>, 20.3.2012.

<http://www.uni-koeln.de>, 24.4.3012.

Anhang

a. Kontaktformular

Geme beantworte ich Ihr Anliegen auch per E-Mail. Dazu benötige ich aber einige Informationen, damit ich besser auf Ihre Wünsche eingehen kann. Die E-Mails werden zu meinen Bürozeiten beantwortet – spätestens jedoch in 3 Tagen.

Name:

E-Mail-Adresse:

Welches Problem möchten Sie lösen? (Bitte beschreiben Sie Ihr Problem so detailliert wie möglich: Welche Personen sind beteiligt? Seit wann tritt das Problem auf? Wie häufig und in welchen Situationen? Etc.)

Welches Ergebnis wünschen Sie sich am Ende dieser Beratung? Was ist Ihr Ziel? Was möchten Sie mit dieser Beratung erreichen?

Wie kann/soll die Beratung Sie dabei unterstützen? Wie soll sie sein, damit sie am Ende zufrieden sind?

Was hat Sie dazu bewogen, sich an mich zu wenden?

Alles was Sie sonst noch gerne loswerden wollen, aber nicht zu den vorigen Feldern passte:

b. Gesprächsleitfaden

Rahmeninformationen:

Halbstandardisiertes Leitfadeninterview; Dauer erfahrungsgemäß ca. 35 Minuten; Aufnahme mittels Diktiergerät; Interviews werden anonymisiert (betrifft alles, was Rückschlüsse auf Institutionen und Personen erlaubt). Zwei Themenschwerpunkte: Kommunikation, Privacy; Vier Themenblöcke + Abschlussfrage wie folgt:

1. Persönliche Daten:

- Über welche Ausbildung verfügen Sie?
- Verfügen Sie über eine Ausbildung oder Weiterbildung zum Thema Online-/ E-Mail-Beratung?
- Wann wurde diese abgeschlossen?
- Wie viel Erfahrung haben Sie mit der E-Mail-Beratung und in welchem Kontext?
- In welchen anderen Kontexten bieten Sie Beratung an? (Face-to-Face, Telefon, Chat)

2. Klientel der E-Mail-Beratung:

- Offene Frage: Wer meldet sich per E-Mail? (Falls man das so genau sagen kann)
- Was sind häufige Anliegen der KlientInnen?
- Gibt es Unterschiede/ Ähnlichkeiten zu den Anliegen in anderen Kontexten? (Face-to-Face, Chat, Telefon etc.)
- Was sind deren Erwartungen? (Suchen KlientInnen nach konkreten Informationen, Ratschlägen oder Interventionen? Oder haben Sie das Gefühl, sie wollen ihre Probleme „von der Seele schreiben“? Etc.)
- Haben Sie das Gefühl, KlientInnen, die sich per E-Mail melden, hätten andere Erwartungen als in anderen Kontexten?

3. Kommunikation:

- Offene Frage: Wo sehen sie Chancen/ Vorteile? Wo sehen Sie Schwierigkeiten/ Nachteile?
- Wo sehen Sie grundlegende Unterschiede zwischen E-Mail-Beratung und Beratung mittels synchroner Kommunikationsformen?
- Wo bestehen Ähnlichkeiten?
- In der Literatur werden (u.a.) als Vorteile genannt, dass man sich beim Schreiben einer E-Mail Zeit nehmen kann und dass der Schreibprozess eine Reflexion im Gang setzt
 - Wie sehen Sie das?
 - Könnte man diese Vorteile ihrer Meinung nach nutzen?
- In der Literatur liest man häufig, dass der asynchrone Gesprächsverlauf und die rein schriftliche Kommunikation häufig zu Missverständnissen führt;
 - Können Sie dies bestätigen?
 - Wie kann man dies vermeiden?

- Geht aus der ersten Mailanfrage immer klar hervor, was der Klient/ die Klientin möchte?
- Kommt es häufig vor, dass sie rückfragen müssen, was der Klient/ die Klientin meint?
- Würden Sie Leitfäden mit Fragen als sinnvoll erachten?
- Ich habe im Zuge einer Abschlussarbeit einmal ein Kontaktformular zur E-Mail-Beratung entworfen...
 - Wie würden Sie dieses beurteilen? (realistisch/ weniger realistisch; sinnvoll/ weniger sinnvoll; zu lang/ genau richtig; für die Praxis relevant/ nicht relevant; etc.)
 - Was würden Sie ändern/ verbessern?
 - Zu welchem Zeitpunkt wären solche Fragen ihrer Meinung nach sinnvoll?

4. Datensicherheit:

- Offene Frage: Wo sehen Sie technische Risiken der E-Mail-Beratung?
- Wie kann man diese ihrer Meinung/ ihres Wissens nach beheben?
- Wurde dieses Thema in Ihrer Ausbildung thematisiert?
- Wird dieses Thema bei Ihrer Arbeit thematisiert?
- Wie nehmen KlientInnen Kontakt auf? (E-Mail-Formular, angegebene E-Mail-Adresse auf der Homepage etc.)
- Sehen Sie die E-Mail-Adresse und den Namen der KlientInnen?
- Besteht ein Schutz bei der E-Mail-Übertragung bzw. welcher? (sofern Sie Kenntnis davon haben)
- Werden KlientInnen über den Schutz informiert?
- Wird der E-Mail-Verkehr dokumentiert? Wie schützen Sie diesen vor unbefugtem Zugriff Dritter?
- Haben Sie sich bereits mit der Vorratsdatenspeicherung befasst? Wissen Sie, was gespeichert wird? Welche Auswirkungen sehen Sie auf die Online-Beratung?

Abschlussfrage:

- Wie sehen Sie die Zukunft der E-Mail-Beratung?
- Möchten Sie noch etwas sagen, was nicht gefragt wurde?

Vielen Dank für Ihre Zeit!



Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit an Eides statt durch meine eigenhändige Unterschrift, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet habe. Alle Stellen, die wörtlich oder inhaltlich den angegebenen Quellen entnommen wurden, sind als solche kenntlich gemacht.

Ich erkläre mich mit der Archivierung der vorliegenden Bachelorarbeit einverstanden.

23.7.2012

Datum

Unterschrift