

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
Fakultät Wirtschaft und Soziales
Department Soziale Arbeit
Studiengang B.A. Soziale Arbeit
Wintersemester 2022/2023

Das Projekt *#gemeinsamstatteinsam*
-
**Beziehungsgestaltung in der Mailberatung
auf dem Prüfstand**

Bachelor-Thesis

Tag der Abgabe: 04.10.2022

Vorgelegt von: Milena Meyer

██████████

██████████

██

Betreuender Prüfer: Dipl. Päd. Dennis Hölzer

Zweiter Prüfer: Prof. Dr. Gunter Groen

Danke

Vielen Dank, an die fleißige Mitarbeit meiner Studienteilnehmer*innen. Ohne Euch hätte die Arbeit gar nicht geschrieben werden können. Danke auch an Nina von [U25], die mit mir ihre Zeit und ihr Wissen über die Beratung von #gse geteilt hat. Vielen dank an Dennis Hölzer, der mir bei den wichtigen Grundstrukturen der Bachelorarbeit geholfen hat und jederzeit schnell auch auf kleine Anliegen eine Antwort hatte.

Ich danke meiner Familie, die mich während des Schreibens unterstützt hat. Besonders danke ich meiner Mutter und meinem Vater, die sich als fleißige Lektor*innen bewiesen und so einige Formulierungen gerettet haben. Ich danke auch meinem Freund Benedikt, für gute Strukturierungsideen und vor allem dafür, dass er so geduldig einige Schreibkrisen und Stressmomente mit mir durchstanden und den Laptop einfach zugeklappt hat, als ich eine Pause brauchte.

Ihr habt mir alle sehr geholfen!



Inhalt

Einleitung	1
2 Die #gemeinsamstatteinsam-Mailberatung für junge Erwachsene.....	3
2.1 Rahmenbedingungen und Auftrag	3
2.2 Ratsuchende.....	4
2.2.1 Junge Erwachsene und ihre Entwicklungsaufgaben in der Coronakrise – eine doppelte Herausforderung.....	4
2.3 Berater*innen und Fachkräfte	6
2.4 Ablauf einer Beratung.....	7
2.5 #gse als psychosoziale Beratung und Begleitung in Krisen.....	8
2.6. Das Beratungskonzept „Peer-to-Peer“	10
2.7 Weitere Merkmale von #gse - themenoffen, kurzzeitig, vermittelnd, anonym.....	11
3 Beziehungsgestaltung in der Beratung.....	12
3.1 Grundlegende Elemente einer professionellen Beratungsbeziehung	13
3.1.1 Die Arbeitsbeziehung	13
3.1.2 Basiskompetenzen nach Rogers und Ackermann.....	15
3.1.3 Komplementäre Beziehungsgestaltung	16
3.1.4 Beziehungsbearbeitung	16
3.2 Die sechs Kompetenzen des Zuhörens.....	17
4 Onlineberatung	19
4.2 Mailberatung – die Beratung via webbasiertem Mailkontakt.....	20
4.3 Beziehungsgestaltung in der webbasierten Mailberatung.....	22
4.3.1 Kanalreduktion – Onlinekommunikation als verarmte Kommunikation	23
4.3.2 Filtermodelle und Nähe durch Distanz	24
4.3.3 Onlinekommunikation als eigenständige Kommunikation – Oraliteralität	26
4.3.4 Imagination und Projektion.....	27
4.3.5 Strukturieren und Selbstreflexion	28
4.4 Das Vier-Folien-Konzept – Beispiel für eine Methode des Beziehungsaufbaus in der Mailberatung.....	29
5 Forschungsmethodisches Vorgehen der eigenen qualitativen Studie.....	31
5.1 Begründung der Methodenwahl.....	31
5.1.1 Erhebungsmethode: Expertenbefragung per Fragebogen.....	31
5.1.2 Der Fragebogen.....	32
5.1.3 Sampling	33

5.1.4 Auswertungsmethode: Qualitative Inhaltsanalyse.....	34
5.2 Dokumentation und Datenauswertung	34
6. Darstellung und Diskussion der Ergebnisse	35
6.1 Anonymität und Schriftlichkeit	36
6.1.1 Die Vorauswahl – ein besonderer Faktor der anonymen Beratung bei #gse.....	36
6.1.2 Anonymität und Schriftlichkeit als Schutzraum– zwischen ungefilterter Offenheit und kontrolliertem Austausch	37
6.1.3 Anonymität und Schriftlichkeit als verarmte Kommunikation – fehlender emotionaler Ausdruck, Missverständlichkeit, räumliche und zeitliche Distanz	38
6.2 Emojis & Co – nicht essenziell, aber ein angenehmer Zusatz.....	39
6.3 Der Peer-to-Peer-Ansatz bei #gse – Beratung auf Augenhöhe	40
6.4 Vorbereitung durch die Peer-Ausbildung	41
6.5 Eine feste Antwortfrist – zwischen Zuverlässigkeit und zeitlicher Zerdehnung.....	42
6.6 Festgelegtes Mailkontingent.....	43
6.7 Der Beratungsabschluss – zwischen sanftem Abschluss und Beziehungsabbruch	45
6.8 Beratungsabbrüche	46
6.9 Weitere von den Befragten genannte beziehungsförderliche Aspekte	47
7. Fazit und Ausblick	51
Literaturverzeichnis	54
Anhang	1
Anhang I: Fragebogen zur Untersuchung der Beziehungsgestaltung bei der Online-Beratung #gemeinsamstatteinsam.....	2
Anhang II: Fragebogen zur Untersuchung der Beziehungsgestaltung bei der Online-Beratung #gemeinsamstatteinsam – mit Antworten.....	5
Anhang III: Kategorienbildung – Beziehungsgestaltung bei #gse.....	14
Anhang IV: Mitschrift Gespräch mit Hauptamtlicher von #gse	20
Anhang V: Eidesstattliche Erklärung	23

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Informationen die Ratsuchende bei Besuch der Website erhielten	7
Abbildung 2: Die Startseite von #gse.....	7
Abbildung 3: Die erste Informationsmail von #gse	8
Abbildung 4: Der Steckbrief "Psychosoziale Beratung".....	9
Abbildung 5: Kernelemente einer professionellen Beratungsbeziehung	13
Abbildung 6: Die sechs Kompetenzen des Zuhörens	17
Abbildung 7: Frage 2 des Fragebogens - ein Beispiel für eine Einschätzungsfrage.....	33

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht über die unterschiedlichen Medien in der Onlineberatung.....	20
Tabelle 2: Ausdrucksformen in der Onlinekommunikation	26
Tabelle 3: weitere Beziehungsförderliche Aspekte	47

Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Bedeutung
NAKO	Nationale Kohorte (ehem.), heute NAKO-Gesundheitsstudie
#gse	#gemeinsamstatteinsam (Name der Mailberatung, um die es geht)
BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
DCV	Deutscher Caritasverband
AKL	Arbeitskreis Leben in Freiburg
AGJ	Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe
BELLA	Name des Kriseninterventionssystems von Sonneck et.al. (2012), die Buchstaben stehen für die fünf Schritte: B eziehung, E rfassen der Situation, L inderung von Symptomen, L eute einbeziehen, die unterstützen, A nsatz zur Problembewältigung
TES	Telephone Emergency Services
bke	Bundeskongress für Erziehungsberatung (Fachverband der Erziehungs- und Familienberatung in der Bundesrepublik Deutschland)
K	Kategorie

Einleitung

Beratung ist eine gängige und allgegenwärtige Methode in der Sozialen Arbeit, um Menschen bei der Problem- und Krisenbewältigung zu unterstützen (vgl. Galuske 2013, S.172). Neben Beratungsformen, die von Angesicht zu Angesicht (Face-to-face) stattfinden, werden ebenso Onlineberatungsangebote entwickelt und angewandt.

Obwohl Beratung bereits seit etwa 27 Jahren online angeboten wird, herrscht in psychosozialen Berufsgruppen eine besonders kritische Haltung gegenüber digitalen Medien. So wird angezweifelt, dass über digitale Medien eine Beratungsbeziehung aufgebaut werden kann und adäquate Beratung möglich ist (Gahleitner/Preschl, 2016).

Im Zuge der Coronakrise und dem ersten Lockdown in Deutschland ab März 2020 wurde versucht, Onlineberatung vermehrt anzubieten und der Blick auf diese Form der Beratung wandelte sich (vgl. Kühne/Hintenberger 2020, S. 34). Mittels großangelegter Studien wurde festgestellt, dass Stress, depressive Symptome und Angstsymptome auch und gerade bei jungen Menschen, während der Coronakrise deutlich anstiegen (vgl. NAKO-Studie 2020). Die Unterstützung durch Soziale Arbeit war (und ist) während der Coronakrise gefragter denn je, gleichzeitig mussten zahlreiche soziale Einrichtungen zeitweise schließen. Kontakt und Austausch waren hauptsächlich über Onlineangebote weiterhin möglich. Neue Hilfsangebote, insbesondere onlinebasierte Beratungsformen, rückten in den Fokus.

Die #gemeinsamstatteinsam¹- Onlineberatung ist ein Beispiel für ein solches Angebot: Das Projekt #gse wurde als eine Antwort auf die verschärften und sich häufenden Problemlagen junger Menschen während der Coronakrise ins Leben gerufen. Es handelt sich dabei um eine online-Beratungsplattform für junge Erwachsene, bei der diese durch Peerberater*innen kurzzeitig Unterstützung bei Krisen erhalten konnten. Ratsuchende traten anonym, per Mail, mit Beratern in Kontakt und wurden in einem Rahmen von etwa zehn Mails begleitet, beraten und gegebenenfalls in weitere Hilfsangebote übergeleitet.

Um hilfreich bzw. erfolgreich beraten zu können, ist der Aufbau einer guten Beratungsbeziehung zwischen Ratsuchenden und Beratern notwendig. Diese Beziehung spielt eine entscheidende Rolle: Es wird davon ausgegangen, dass „die Qualität der Hilfen unmittelbar an das Gelingen einer professionellen Beziehung gekoppelt ist“ (Gahleitner 2017, S. 10). Das bedeutet, Berater*innen haben zur Aufgabe, eine tragfähige Beziehung zu Ratsuchenden aufzubauen und zu gestalten – dies gilt natürlich auch bei Onlineangeboten. Eine Beratungsbeziehung mussten also auch die Berater*innen bei #gse gestalten können.

¹ #gemeinsamstatteinsam wird im Folgenden abgekürzt #gse genannt.

Doch wie gelingt die Beziehungsgestaltung über eine online-Plattform wie #gse? -Einem Angebot, dass sich durch einen hohen Anonymitätsgrad und einen auf wenige, schriftliche Nachrichten begrenzten Austausch auszeichnet? Was macht es für die Beratungsbeziehung aus, dass ehrenamtliche „Peers“ die Beratenden waren? Worin liegen Nach- aber auch Vorteile und das besondere Potenzial für die Gestaltung einer Beratungsbeziehung bei einem solchen Angebot? Diesen Fragen ist die folgende Bachelorarbeit gewidmet.

Zuallererst wird dafür das Projekt #gemeinsamstatteinsam vorgestellt und ein Überblick über die Beratung bei #gse geschaffen. Dafür werden Rahmenbedingungen und Auftrag, der Ablauf einer Beratung, sowie die besonderen Merkmale der #gse-Beratung, wie bspw. der Peer-to-Peer-Ansatz und die Kurzfristigkeit, dargelegt.

Daran anknüpfend werden die relevanten theoretischen Hintergründe für die Beratungsarbeit von #gse beleuchtet. Hierfür wird zunächst die Beziehungsarbeit in der professionellen Beratung in den Blick genommen. Grundlegende Elemente zu Beziehungsaufbau- und Gestaltung werden dargelegt und erklärt.

Darauffolgend wird erläutert, wodurch sich Onlineberatung auszeichnet, wobei insbesondere auf die webbasierte Mailberatung fokussiert wird. Die Besonderheiten, welche sich daraus für die Gestaltung einer Beratungsbeziehung ergeben, werden aufgezeigt.

Anschließend folgt ein empirischer Teil: Ehemalige Beratende von #gse wurden als Expert*innen zur Beziehungsgestaltung dieser Onlineberatung anhand von Fragebögen befragt. Aus ihren Antworten wird herausgearbeitet, wie Beratungsbeziehungen bei #gse aufgebaut und gestaltet wurden und welchen Einfluss die Besonderheiten der Beratungsform hierauf haben. Im letzten Teil sind die Ergebnisse zusammengefasst und Schlüsse für die (zukünftige) Online-Beratungsarbeit herausgearbeitet. Erste Ideen zur Weiterentwicklung dieses oder ähnlicher Angebote sind ausformuliert.

2 Die #gemeinsamstattsam-Mailberatung für junge Erwachsene in Krisen

Im folgenden Kapitel wird das Beratungsangebot #gemeinsamstattsam vorgestellt, welches als aktuelles Beispiel für Onlineberatung die Grundlage der vorliegenden wissenschaftlichen Arbeit darstellt. Es werden zunächst Rahmenbedingungen und Auftrag des Angebots dargestellt und anschließend die besonderen Merkmale dieses Beratungsangebots aufgezeigt. Alle Informationen in Kapitel 2 stammen von der Website [U25] Deutschland (2021)² und aus einer Unterhaltung mit einer der Hauptamtlichen von #gse (Mitschrift, siehe Anhang IV).

2.1 Rahmenbedingungen und Auftrag

Die #gemeinsamstattsam-Beratung war ein Angebot, bei dem 20-26-jährige in Krisensituationen, Beratung per E-Mail erhielten. #gse wurde als Antwort auf die besonders herausfordernden Lebenssituationen junger Menschen, während der Covid19-Pandemie entwickelt und ins Leben gerufen. Es sollte leicht zugänglich sein und eine Möglichkeit unabhängig von den zahlreichen Offline-Beratungen bieten, die aufgrund der Covid19-Pandemie und daraus folgenden Lockdowns, nicht oder nicht in vollem Umfang zur Verfügung standen.

Das BMFSFJ finanzierte #gse: Es schrieb Mittel zur Versorgung von Kindern und Jugendlichen während der Covid19-Pandemie aus und die [U25]-Beratung³ bewarb sich erfolgreich mit einem neu entwickelten Beratungskonzept, welches #gemeinsamstattsam genannt wurde. Für die Ratsuchenden war es kostenlos und von jedem internetfähigen Endgerät aus zu erreichen. Der Deutsche Caritasverband (DCV) und der Arbeitskreis Leben in Freiburg (AKL) waren Träger des Angebots. #gse wurde in Zusammenarbeit mit JugendNotmail⁴ angeboten, wobei #gse den Altersbereich der jungen Erwachsenen ab 20 Jahren und JugendNotmail den der unter 20-jährigen Ratsuchenden bediente. Durch die Expertise von [U25] in der Beratung junger Erwachsener, bot es sich an, bei #gse ebendiese Altersgruppe abzudecken.

² [U25]Deutschland (2021): #gemeinsamstattsam – themenoffene Mailberatung in Zusammenarbeit mit JugendNotmail. Online unter: <https://www.u25-deutschland.de/helpmail-gemeinsamstattsam/> (Zugriff: 29.11.2021)

³ [U25] ist ein Beratungsangebot bei Suizidgedanken und in Krisen für junge Menschen, dass bereits seit 2001 Onlineberatung anbietet. Durch die vorhandene Expertise im Bereich der Onlineberatung junger Menschen in Krisen, war es den Mitarbeiter*innen von [U25] möglich, zeitnah das neue Hilfsangebot #gse zu entwickeln.

⁴ JugendNotmail ist ein seit bereits etwa 20 Jahren etabliertes Online-Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche in Krisen (vgl. jugendnotmail.de)

Die Beratung begann am 15.04.2020 und sollte zunächst bis zum 31.12.2020 bestehen, wurde dann aber aufgrund des weiterhin erkennbar hohen Bedarfs an dem Hilfsangebot bis zum 31.12.2021 verlängert. Weitere finanzielle Mittel wurden zur Verfügung gestellt.

Auftrag von #gse war es, einen Raum zum Mitteilen von Sorgen und Nöten zu bieten, gemeinsam mit den Ratsuchenden den Krisenmoment zu erhellen, zu sortieren, Möglichkeiten der Hilfe und Lösung im Sinne einer Ressourcenorientierung zu entdecken und ggf. in weitere Hilfsangebote überzuleiten. Da während des Lockdowns Offlineangebote wegfielen, bzw. zeitweise nicht erreichbar waren und gleichzeitig von vermehrtem Unterstützungsbedarf ausgegangen wurde, sollte #gse jungen Erwachsenen eine Möglichkeit bieten, möglichst unkompliziert erste Hilfe in psychosozialen Krisen zu finden.

2.2 Ratsuchende

Ratsuchende waren 20-26-jährige junge Erwachsene, die sich in Krisen befanden und bei #gse meldeten, um Hilfe zu erhalten. Die Problemlagen, mit denen die jungen Erwachsenen sich an #gse wandten, waren vielfältiger Art.

Aus den Auswertungsstatistiken von #gse lässt sich entnehmen, dass im Jahr 2021 977 Ratsuchende bei #gse aktiv waren, d.h. mindestens eine Nachricht schrieben. Insgesamt gingen 3162 Nachrichten von Ratsuchenden an die Beratung. 37,5% unter den Ratsuchenden hatten mit einem Gefühl von Überforderung zu kämpfen, fast genauso viele mit Ängsten. 27,9% steckten in einer schwierigen Beziehungssituation mit Angehörigen bzw. Menschen in ihrem sozialen Umfeld, 11,75% sprachen über Konflikte in der Partnerschaft. Fast ein Viertel (24,25%) der Ratsuchenden hatten Sorgen zu den Bereichen Arbeit/Schule/Beruf. Jeweils ca. 14% hatten Probleme mit Isolation/Vereinsamung, starkem Medienkonsum und ihrer finanziellen Situation. Weitere 11% litten an einer psychischen Erkrankung, 9,9% unter der Sorge um Nahestehende und 8% erlebten ein Gefühl von Sinnlosigkeit (vgl. [U25] 2021⁵).

2.2.1 Junge Erwachsene und ihre Entwicklungsaufgaben in der Coronakrise – eine doppelte Herausforderung

Grund für die Entstehung von #gse war der besondere Hilfebedarf junger Erwachsener vor dem Hintergrund der Covid19-Pandemie. Die herausfordernden Lebensbedingungen während der Pandemie, in Kombination mit den speziellen Anforderungen an junge Erwachsene durch

⁵ Die Auswertungsstatistiken von [U25] sind nicht öffentlich und wurden der Verfasserin freundlicherweise von [U25] zur Verfügung gestellt. Bei Nachfrage kann die Verfasserin die Statistiken dem Leser zeigen.

ihre lebensphasenspezifischen Entwicklungsaufgaben, boten besonderes Potenzial zur Entstehung von Krisen in dieser Altersgruppe. Das Konzept der Entwicklungsaufgaben nach Havighurst (1952/1972) beschreibt, womit Menschen in einer bestimmten Lebensphase i.d.R. beschäftigt sind. Für das junge Erwachsenenalter sind es u. a. die Aufgaben, eine*n Lebenspartner*in zu finden und mit dieser*diesem zusammenleben zu lernen, der Berufseinstieg, eine Familie zu Gründen und Kinder aufzuziehen. Über die gesamte Lebenszeit ist der Mensch mit (den jeweils phasentypischen) Lernaufgaben beschäftigt, deren erfolgreiche Bewältigung zu Zufriedenheit und Erfolg führt und das Misslingen zu Unzufriedenheit und Missbilligung des sozialen Umfelds (vgl. Havighurst 1952/1972). Letzteres kann zu Krisen führen bzw. deren Entstehung begünstigen. Dabei sind Entwicklungsaufgaben historisch und kulturell geprägt: Die Phase des Jugendalters ist länger und vielfältiger geworden - vor allem in den westlichen Industrieländern beginnt die Pubertät früher, während der Berufseinstieg, Heirat oder das Gründen einer Familie meist später stattfinden (vgl. Hurrelmann und Quenzel 2015). Aus diesem Grund spricht Jeffrey Arnett (2000, 2004) von „Emerging Adulthood“ als eigenständiger Entwicklungsphase, die ein „Dazwischensein“ zwischen Jugend- und Erwachsenenalter beschreibt und in etwa das Alter von 18-25 Jahren umfasst. Das Konzept der „Emerging Adulthood“ berücksichtigt u.a. längere Schul- und Ausbildungszeiten, den Fokus auf Selbstverwirklichung durch die Verbreitung individualistischer Wertesysteme und die Akzeptanz des Sammelns vorehelicher sexueller Erfahrungen. Die Phase ist von einer großen Instabilität gekennzeichnet, da die eigene Identität intensiv erkundet und insbesondere in den Bereichen Partnerschaft und Beruf experimentiert wird (vgl. Arnett 2004, Seiffge-Krenke 2015). Diese Instabilität kann eine verunsichernde Wirkung haben und birgt daher Krisenpotenzial.

Zu diesen lebensphasenspezifischen Entwicklungsaufgaben kam nun seit Anfang des Jahres 2020 die Covid19-Pandemie hinzu, die auch als *Coronakrise*⁶ bezeichnet wird. Man kann die Pandemie auch als kritisches Lebensereignis (vgl. Eschenbeck/Knauf 2018) verstehen, da sie nicht zu den üblichen Anforderungen im Leben junger Erwachsener (bzw. aller Menschen) zählt, einschneidend ist und ein hohes Maß an sozialer Wiederanpassungsleistung erfordert. Durch Lockdowns waren alle Menschen mehr oder minder von ihrem sozialen Umfeld abgeschnitten und konnten ihrem Alltag nicht in gewohnter Weise nachgehen. Für junge Erwachsene ergaben sich besondere Schwierigkeiten z.B. in Bezug auf Partnersuche und Beziehungserhaltung und teilweise große Hürden, ins Berufsleben zu starten, wodurch die Entwicklung in die finanzielle und emotionale Unabhängigkeit vom Elternhaus erschwert wurden.

⁶ Nach Prof. Wilhelm Heitmeyer, Soziologe (Universität Bielefeld) erfüllen die Corona-Pandemie und deren Erleben die Kriterien zur Verwendung des Krisenbegriffs, da sowohl Routinen, mit denen politische, ökonomische und soziale Probleme bearbeitet wurden, nicht mehr funktionieren als auch die Zustände vor der Krise nicht wieder herstellbar sind (Smiljanic 2020).

So wurde befürchtet, dass „ganze Jahrgänge von Auszubildenden und Studienabgänger*innen drohen, auf der Strecke zu bleiben“ (Hafeneger, 2021). Die AGJ berichtet sehr eindrücklich, dass die Freiräume und sozialen Kontakte fehlten, um die „zentralen Kernherausforderungen Qualifizierung, Verselbstständigung und Selbstpositionierung“ zu bewältigen und die Einschränkungen in der Coronakrise „einen hohen Anteil ihrer Lebenszeit umfassen“ und damit umso prägender sind (AGJ 2021).

Junge Erwachsene, die unter dieser doppelten Herausforderung in Krisen gerieten- aber auch solche, die sich schon vorher in herausfordernden Lebenslagen befanden, konnten sich an #gse wenden.

2.3 Berater*innen und Fachkräfte

Berater*innen bei #gse waren Ehrenamtliche, die für die Tätigkeit extra ausgebildet wurden. Der Wohnort der Berater*innen war irrelevant, da Ausbildung und Beratung online stattfanden. Um zu beraten, mussten sie zwischen 18 und 35 Jahren alt (Peer-Konzept) und deutschsprachig sein. Berater*innen mussten keine Ausbildung in einem einschlägigen Berufsfeld (Pädagogik, Psychologie etc.) vorweisen. Verpflichtende Zugangsvoraussetzungen waren das Durchlaufen der Ausbildung und eine Eignungsprüfung durch eine hauptamtliche Fachkraft. In Trainings wurde das adäquate Beraten per Mail geübt und überprüft. Außerdem mussten die Berater*innen an regelmäßigen Supervisionen teilnehmen, Antwortfristen einhalten und die Anweisungen der Fachkräfte befolgen. Es gab zwei Stufen, innerhalb derer die Berater*innen arbeiten konnten: Bei der 1. Stufe „nicht-selbstständig“ wurden die Mails immer durch eine Fachkraft gegengelesen. Bei der 2. Stufe „selbstständig“ wurden die Mails durch eine Fachkraft lediglich mitgelesen. Ein Stufenwechsel war frühestens nach drei Beratungsmails möglich. Lediglich bereits durch [U25] ausgebildete und dort aktiv arbeitende Berater*innen konnten direkt in der 2. Stufe beginnen.

Die Berater*innen konnten sich aussuchen welche Kontakte sie annehmen wollten und waren feste Ansprechpartner*innen für die von ihnen angenommenen Ratsuchenden, d.h. es fand kein Wechsel der Berater*innen statt. Die Berater*innen unterlagen selbstverständlich einer Schweigepflicht. Nur innerhalb der Supervisionstreffen und mit den Hauptamtlichen, wurde sich bei Bedarf ausgetauscht.

Die Fachkräfte bei #gse waren hauptamtlich Tätige, die auch bei [U25] als Hauptamtliche mitarbeiten. Das heißt, sie sind ausgebildete Sozialpädagog*innen mit entsprechenden Zusatzqualifikationen in der Onlineberatung und langjähriger Erfahrung in diesem Bereich. Zu ihren Aufgaben beim #gse-Angebot zählten insbesondere die Begleitung und Ausbildung der Berater*innen, die Betreuung und Beratung der tätigen Berater*innen und das Durchführen

von Online-Supervisionstreffen. Dabei waren einer Vollzeit-Fachkraft maximal 30 zu betreuende Berater*innen zugeordnet.

2.4 Ablauf einer Beratung

Zugang zu der Beratung fanden Ratsuchende über die Homepages von [U25] oder durch eine Verlinkung auf der Website von JugendNotmail. Dort erhielt man die in Abb.1 zu erkennenden Informationen.

So funktioniert die #gemeinsamstattsam Mailberatung

- ✓ Die Beratung ist kostenlos und anonym.
- ✓ Die Beratung wird durch speziell ausgebildete ehrenamtliche Gleichaltrige („Peers“) durchgeführt.
- ✓ Im Hintergrund sind hauptamtliche Fachkräfte tätig.
- ✓ Du meldest dich anonym mit einem Nickname an. Das dauert eine Minute und schon kannst du uns schreiben.
- ✓ Du schreibst uns dein Anliegen und schickst die Nachricht ab.
- ✓ Wir lesen deine Mail und antworten dir innerhalb von zwei Werktagen. Das kann der Anfang einer längeren Mail-Begleitung sein - wenn du das möchtest.
- ✓ Bei den weiteren Mailkontakten antworten wir dir innerhalb von 7 Tagen.
- ✓ **Wichtig: Die Beratung ist auf 10 Mailkontakte begrenzt.**
Wir vermitteln dann gern in weitere Hilfsangebote, wenn du das möchtest.
- ✓ Deine Mails werden durch deinen Peer sowie die hauptamtlichen Fachkräfte gelesen.
- ✓ Wir unterliegen der Schweigepflicht.
- ✓ Deine IP-Adresse wird nicht erfasst.

Abbildung 1: Informationen, die Ratsuchende bei Besuch der Website erhielten ([U25]-Deutschland (2020): Online unter: <https://www.u25-deutschland.de/helpmail-gemeinsamstattsam/> (Zugriff: 20.12.2021)

Von dort aus wurden die Ratsuchenden auf eine Seite geleitet, bei der sie sich anmelden und ein Benutzerkonto erstellen konnten. Das System funktionierte nach einem sog. Ampelsystem:

[U25] Deutschland

ÜBER UNS MITMACHEN [U25]-INFOTHEK WEITERE HILFSANGEBOTE KONTAKT SPENDEN

#gemeinsamstattsam - themenoffene Mailberatung in Zusammenarbeit mit JugendNotmail

Anmeldung nicht möglich

Leider können wir keine neuen Anfragen mehr annehmen, da auch die Warteliste schon voll ist. Hier findest du Links zu weiteren Hilfsangeboten.

Hier erklären wir dir, warum wir dir leider aktuell keine freien Berater*innen anbieten können.

Wenn du schon bei #gemeinsamstattsam angemeldet bist:

Einloggen 20-26 Jahre

Einloggen unter 20 Jahre

Passwort vergessen?

Für die Erstellung eines Accounts musst du weder deinen Namen noch deine E-Mail-Adresse angeben.

So funktioniert die #gemeinsamstattsam Mailberatung

Anmeldungen waren nur dann möglich, wenn genügend Berater*innen mit freien Kapazitäten zur Verfügung standen. War dies der Fall, wurde das System auf „Grün“ gestellt, andernfalls stand es auf „Rot“ (Abb.2).

Abbildung 2: Die Startseite von #gse, online unter: <https://www.u25-deutschland.de/helpmail-gemeinsamstattsam/> (Zugriff: 20.12.2021)

Die eingegebenen Daten wurden mithilfe des Caritas-Onlineberatungssystems streng vertraulich anonymisiert. Nur über die Website von #gse, unter Eingabe des gewählten Passworts

und Nutzernamen konnten die Ratsuchenden in Kontakt treten. Es konnten ein anonymer Nutzernamen, das Alter und das Bundesland der Person angegeben werden.

Nach der Erstmail erhielten Ratsuchende eine Informationsmail, mit wichtigen Informationen (Abb.3). Innerhalb der nächsten zwei Tage erhielten sie die Antwort eines*r Berater*in, mit der sie nachfolgend zehn Mails austauschen konnten. Sie erhielten immer spätestens nach sieben Tagen eine Antwort auf ihre Mails.

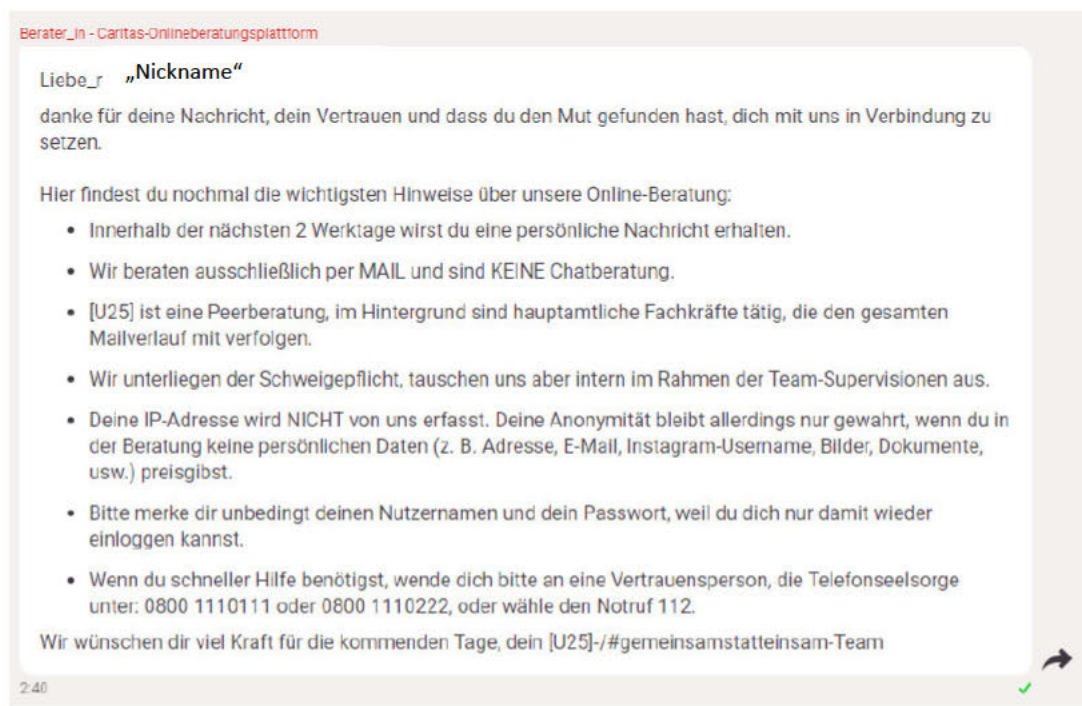


Abbildung 3: Die erste Informationsmail von #gse, online unter: <https://www.u25-deutschland.de/helpmail-gemeinsamstatteinsam/> (Zugriff: 20.12.2021)

2.5 #gse als psychosoziale Beratung und Begleitung in Krisen

#gse lässt sich in das weite Feld der psychosozialen Beratung innerhalb der Sozialen Arbeit einordnen. Beratung- als Methode der Sozialen Arbeit verstanden- kann in vielfältigen Formen und Kontexten angewandt werden (vgl. Galuske 2013). Stimmer und Ansen (2016, S. 40) unterscheiden zwischen „Alltagsberatung, fachkundiger (Laien-)Beratung und professioneller Beratung“. Die Peerberater*innen bei #gse können als halbprofessionell eingestuft werden; #gse lässt sich aufgrund der Begleitung durch Hauptamtliche im Hintergrund aber als professionelle Form der Beratung verstehen.

Professionalisierte Beratung gilt als sozialwissenschaftlich fundiertes Instrument, bei dem durch kommunikativen Austausch zwischen Ratsuchenden und Berater*innen die persönlichen Lebenswelten der Ratsuchenden reflektiert und prekäre, riskante sowie gefährdete

Lebenslagen untersucht und stabilisiert werden (vgl. Gröning 2020). Dabei spielt sich die Beratung fast immer in psychosozialen Kontexten bzw. in Bezug auf psychosoziale Problemlagen ab, weshalb zumeist auch von psychosozialer Beratung gesprochen werden kann (vgl. Wälte/Lübeck 2018, S.24 zit.n. Sickendieck et al. 2008).

Der „Steckbrief psychosoziale Beratung“ (Wälte/Lübeck 2018) fasst die Merkmale psychosozialer Beratung zusammen:

<p>Steckbrief psychosoziale Beratung</p> <ol style="list-style-type: none">1. Form professioneller Beratung2. Entwicklungsorientiertes Unterstützungsangebot für Einzelne, Paare, Familien, Gruppen, Organisationen und Institutionen3. Vielfältige Tätigkeits- und Aufgabenbereiche, z. B. Familien- und Erziehungsberatung, Suchtberatung, Schuldnerberatung, Schwangerschaftskonfliktberatung4. Schwerpunkte bilden herausfordernde Lebenssituationen der Klienten: Krisen, Probleme, kritische Lebensereignisse, nicht-pathologische Problemfälle5. Ausgeprägter Bezug zum sozialen Netzwerk der Klientel6. Alltagsorientierung, d. h. Hilfe für den Klienten zur Bewältigung des Alltages7. Ziele sind Prävention, Rehabilitation, Problembewältigung, Krisenbewältigung, Entwicklungsförderung, Kompetenzentwicklung; <i>nicht</i>: Heilung von Störungen bzw. Wiederherstellung der Gesundheit
--

Abbildung 4: Der Steckbrief "Psychosoziale Beratung" (Wälte /Lübeck 2018, S.25)

Schwerpunkt der Beratung von #gse war Ratsuchenden in Krisen, bei Problemen und bei kritischen Lebensereignissen der Ratsuchenden, Wissen, Orientierung und Lösungskompetenz zu vermitteln. Der Fokus bei #gse lag auf einer Entwicklungsorientierung, in dem u. a. Möglichkeiten gesucht wurden, wie der*die Ratsuchende das soziale Umfeld einbeziehen kann. Dabei wurde sich möglichst am Alltag der Ratsuchenden orientiert. Auch wenn sich bei #gse Menschen mit psychischen Erkrankungen meldeten, so handelt es sich nicht um ein therapeutisches Angebot. Aufgrund dieser Merkmale lässt sich #gse als psychosoziale Beratung verstehen.

Bei #gse lassen sich im weiter gefassten Sinne auch Merkmale einer Krisenintervention finden, da u. A. das Kriseninterventionsmodell BELLA (vgl. Sonneck et. al. 2012) in der Ausbildung der Peerberater*innen gelehrt und in der Beratung angewandt wurde. Da es sich bei der #gse-Beratung um ein anonymes online-Angebot handelt, bei dem nur auf Anfrage von Ratsuchenden reagiert wird, war ein aktives Einschreiten, wie es sonst in der Krisenintervention üblich ist, (vgl. ebd.) nicht möglich. Die Ratsuchenden kamen in Krisen und es sollte interveniert werden- die Art und Weise war bei #gse aber *begleitend*. #gse bot kein Einschreiten im klassischen Sinne, es ging vielmehr darum, Möglichkeiten zu finden und Impulse zu setzen.

Auf der Website von [U25] wird auch mit den Worten „Wir begleiten Dich in Krisen“ eingeleitet (u25-deutschland.de). Der „Begleitaspekt“ verdeutlicht, dass neben dem Vermitteln von Wissen und „Rat“ der Fokus darauf liegt, dass jemand zuhört, für einen da ist und gemeinsam Struktur in die krisenhafte Lage gebracht werden kann- kurz: ein Beziehungsangebot zu machen. Dies lässt sich auch den Worten einer der Hauptamtlichen entnehmen:

„Man kann es sich- bildlich gesprochen- in etwa so vorstellen: Wenn ein junger Mensch eine Krise hat, sind wir diejenigen, die sich dazusetzen, mit im Raum bleiben und schauen, was dieser Mensch nun braucht.“ (von Ohlen, Hauptamtliche bei #gse)

2.6. Das Beratungskonzept „Peer-to-Peer“

Eine Besonderheit bei #gse war das „Peer-to-Peer“-Konzept („Peer“ von eng. „Gleichgestellte*r“). „Unter Peer-Counseling wird ganz allgemein die Beratung durch Gleichbetroffene verstanden“ (Engelhardt 2018, S. 68). Gleichbetroffen kann bedeuten, in einer ähnlichen Lebenssituation bzw. einem ähnlichen Alter zu sein oder in der Vergangenheit etwas ähnliches erlebt zu haben. Peerberater*innen beraten unter Anderem ganz bewusst mit dem Horizont ihrer eigenen Erfahrungen. Sie sind (meist) nicht beruflich qualifiziert/ausgebildet, erhalten aber spezielle Schulungen/Kurzausbildungen, die sie für die Tätigkeit als Peerberater*innen qualifizieren. Außerdem werden sie durch ausgebildete Fachkräfte begleitet und unterstützt. Beispielsweise in Supervisionstreffen werden Beratungsprozesse gemeinsam reflektiert, eventuelle Schwierigkeiten geklärt und Anregungen gesammelt - so auch bei #gse.

Es wird davon ausgegangen, dass mithilfe dieses Ansatzes, durch die ähnlich gelagerte Lebenssituation zwischen Ratsuchenden und Berater*innen, eine besondere Nähe geschaffen werden kann. Durch bspw. ein ähnliches Alter weisen die Lebenswelten der Ratsuchenden und Beratenden Ähnlichkeiten auf und die Beratung kann in einer für beide alltagsnahen Sprache stattfinden. Auch dürfen die Berater*innen von sich selbst erzählen und dabei bspw. einbringen, wie sie selbst eine Krise gemeistert haben. Dabei ist aber wichtig, dass die Ratsuchenden und ihre Anliegen im Fokus bleiben und diese es nicht als Last empfinden von den Krisen der Berater*innen zu erfahren.

Peer sein kann das Verständnis untereinander positiv beeinflussen und dafür sorgen, dass sich Ratsuchende eher verstanden fühlen. Der Ansatz sorgt für eine besondere Niedrigschwelligkeit des Angebots, da davon ausgegangen wird, dass sich Ratsuchende bei einem als sich selbst ähnlich empfundenen Gegenüber eher trauen, Hilfe zu suchen. Dass die Berater*innen keine „Profis“, im Sinne von Fachkräften oder Therapeut*innen sind, fördert eine Begegnung auf Augenhöhe. Der Peer-Ansatz grenzt die Beratung und Begleitung noch einmal deutlich

von therapeutischen Angeboten im Sinne einer klinischen Therapie ab. Bei deutlich werden einer psychischen Erkrankung, wird eine Anbindung an weitere Hilfen bzw. das Hilfesystem angeregt und begleitet.

2.7 Weitere Merkmale von #gse - themenoffen, kurzzeitig, vermittelnd, anonym

Die Beratung galt als „*themenoffen*“ (vgl. u25-deutschland.de), d.h., es fand keine a priori-Einschränkung der Themen statt, mit denen sich die jungen Erwachsenen an die Beratung wenden konnten. Mit jedem Thema, von Leistungsdruck, über Einsamkeit bis hin zu Schulden konnten sich die Ratsuchenden an #gse wenden. Bei spezifischen Themen, wie Verschuldung, für die Beratende von #gse nicht ausreichend ausgebildet waren, wurden die Ratsuchenden so gut beraten wie möglich und ansonsten an weitere Hilfsangebote weitergeleitet.

Bei #gse handelte es sich um ein *kurzzeitiges* Beratungsangebot: Jede*r Ratsuchende*r konnte maximal zehn Mails schreiben und zehn Antwort-Mails erhalten. Die Beratenden antworteten innerhalb von zwei Werktagen auf die Erstmail einer*s Ratsuchenden und innerhalb von sieben Tagen auf die Folgemails. Der Zeitfaktor wurde den Ratsuchenden gegenüber sofort benannt und nach der Hälfte der Mails wurde einmal daran erinnert. Die Auftragsklärung, also wofür die Ratsuchenden Hilfe benötigten, erfolgte zeitnah.

Ein Schwerpunkt lag auch darauf, gezielt an andere Onlineangebote *weiterzuvermitteln*, wenn weiterer Kontakt nach den zehn Mails gewünscht und ein erweiterter Bedarf ersichtlich wurde. Es wurde z.B. an das Sorgentagebuch, online-Beratungen der Caritas (z.B. allgemeine Sozialberatung, Schuldnerberatung, [U25]), die Nummer gegen Kummer, die Telefonseelsorge, Nina e.V., den Krisenchat (WhatsApp-Beratung von Psycholog*innen) u.v.m. vermittelt. Dabei ging es nicht darum, dass #gse ein „Infopoint“ war, von dem aus Ratsuchende direkt ins nächste Angebot übergangen, sondern erst einmal um ein gemeinsames Verweilen und Sortieren der Problemlage.

Die *Anonymität* zu wahren war Grundlage und wichtiger Beratungsaspekt bei #gse. Die Identität der Ratsuchenden und der Beratenden blieb geheim, was bereits durch den Rahmen - der schriftlichen Onlineberatung – vorgegeben war. Ratsuchende und Beratende waren dazu angehalten keine persönlichen Daten, wie den vollen Namen oder Wohnort anzugeben. Dadurch sollte eine durch Anonymität geschützte Beratungsumgebung geschaffen werden, die es den Ratsuchenden erleichtern sollte, schwierige Themen anzusprechen und sich zu öffnen.

3 Beziehungsgestaltung in der Beratung

„Die Beziehung zwischen BeraterInnen und KlientInnen ist eine bedeutsame, wenn nicht gar die wichtigste Dimension einer jeden Beratungskonstellation, eines jeden Beratungsprozesses“ (Sieckendieck/Engel/Nestmann 2002, S.129).

Ein wesentlicher Faktor für gelingende Beratung liegt im Aufbau einer Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater*innen. So beschreiben Grawe, Donati und Bernauer (1995) die Qualität der therapeutischen Beziehung als einen Wirkfaktor, durch den die Effektivität von Psychotherapie gewährleistet wird. Dies lässt sich auch auf die Beratungsarbeit anwenden: So ist die Qualität der beraterischen Arbeit „eng an das Gelingen von förderlichen Beziehungskonstellationen gebunden“ (Gahleitner 2020, S. 9), bzw. werden Veränderungen bei Ratsuchenden erst hervorgerufen, wenn die Beziehung gelingt (vgl. Schäfer 2010, S. 43 ff.). Und auch die umfassenden Forschungsreviews von Lambert (1992), Lambert und Bergin (1994) und Asay und Lambert (2001) haben zum Ergebnis, dass die therapeutische Beziehung ein bedeutender Faktor für die Wirksamkeit von Beratung und Psychotherapie ist.

In Prozessmodellen der Beratung wird der Aufbau einer guten professionellen Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater*innen als erster Schritt im Prozess der Beratung und als Voraussetzung für Beratung genannt. Sollte es im Beratungsprozess zu Unstimmigkeiten in der Beziehung kommen, muss erst eine Stimmigkeit wiederhergestellt werden, bevor die Beratung erfolgreich weitergehen kann (vgl. z.B. Kanfer et.al. 2012; Orlinsky et.al. 2004). D.h., der Erfolg einer Beratung korreliert nicht nur mit einer funktionierenden Berater-Ratsuchenden-Beziehung, sondern ist ohne diese gar nicht erst möglich. Eine kooperative, vertrauensvolle und tragfähige Beziehung zwischen Fachkraft und Klient gilt auch als wichtiger als die in der Beratung angewandten Methoden, weshalb Kompetenzen in der Beziehungsgestaltung entscheidend sind (vgl. Albrecht 2017, S.3).

Wie eine professionelle Beziehung – also auch die Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater*innen – gestaltet sein sollte, ist im Detail nicht abschließend geklärt. „Die Frage, wie sich diese Beziehung inhaltlich gestaltet und welche Wissensbestände und Kompetenzen dafür erforderlich sind, wird bis heute kontrovers diskutiert“ (Gahleitner 2020, S. 9). Es ist schwierig „ein Theoriegebäude für die Beziehungen zu entwickeln“ (Schröder 2002, S. 59). Dennoch wird sich in der Forschung immer wieder mit der Beziehungsgestaltung beschäftigt (z.B. Bachelor/Horvath 1999; Orlinsky/Rønnestad/Willutzki 2004; Wampold /Imel 2015).

Da Beziehung und deren Gestaltung vielfach Gegenstand psychologischer Forschungen war und ist, wird auch mithilfe dieser im Folgenden eine Annäherung an professionelle Beziehungsgestaltung im Kontext von Beratung vorgenommen. Beratung ist von Psychotherapie zwar zu unterscheiden, aber, insbesondere bei psychosozialer Beratung, erscheinen die

Übergänge teilweise fließend. Der Frage, wie es Beratenden gelingt, eine gute Beratungsbeziehung herzustellen und über welche Kompetenzen Beratende hierfür verfügen müssen, wird im nächsten Kapitel (3.1) nachgegangen.

3.1 Grundlegende Elemente einer professionellen Beratungsbeziehung

„Wirksame Beratung besteht aus einer eindeutig strukturierten, gewährenden Beziehung, die es der Klientin bzw. dem Klienten ermöglicht, zu einem Verständnis seiner selbst in einem Ausmaß zu gelangen, das ihn befähigt, auf Grund dieser neuen Orientierung positive Schritte zu unternehmen.“ (Rogers 1985, S. 28)

Eine gelungene und professionelle Beziehung entsteht entlang der Vermittlung und Aufnahme von Informationen zwischen Menschen, der Kommunikation, (vgl. Wälte/Borg-Laufs 2018, S. 60) und erfüllt die Anforderungen an dem psychischen Grundbedürfnis des Menschen nach Bindung (Grawe 2004). Einen Überblick über wichtige Grundlagen geben die „Kernelemente einer professionellen Beratungsbeziehung“ nach Stucki (2004), zusammengefasst von Wälte/Borg-Laufs (2018, Abb.5), anhand derer in den folgenden Kapiteln die Beziehungsgestaltung in der Beratung dargelegt wird.

Kernelemente einer professionellen Beratungsbeziehung, vgl. Stucki 2004

Eine professionelle Beratungsbeziehung lässt sich durch vier Kernelemente beschreiben.

1. **Arbeitsbeziehung:** Klient(in) und Berater(in) nehmen in der Beratung klare Rollen ein und arbeiten an gemeinsamen Zielen.
2. **Basiskompetenzen:** Die Beraterin realisiert Empathie, Wertschätzung und Echtheit.
3. **Komplementäre Beziehungsgestaltung:** Der Berater gestaltet die Beratungsbeziehung komplementär zu den individuellen Grundbedürfnissen des Klienten.
4. **Beziehungsbearbeitung:** Die Beraterin erkennt und bearbeitet problematische Beziehungsmuster, die sich aus dem Beratungsprozess ergeben.

Abbildung 5: Kernelemente einer professionellen Beratungsbeziehung (vgl. Stucki 2004, nach Wälte/Borg-Laufs 2018, S. 60)

3.1.1 Die Arbeitsbeziehung

Das erste Element, die *Arbeitsbeziehung*, entsteht, wenn der*die Ratsuchende und der*die Beratende klare Rollen im Sinne eines „aufgabenbezogenen Beziehungsmusters“ (Stucki, 2004, S. 27) einnehmen. Das Bilden einer Arbeitsbeziehung beginnt am Anfang der Beratung. Ziele, Rahmenbedingungen und Vorgehensweisen werden festgelegt. Da es sich bei Beratung um einen dynamischen Prozess handelt, können entlang dieser Dynamik auch Änderungen bei den Zielen und Vorgehensweisen entstehen, die transparent kommuniziert werden sollten.

Grundlegende Rahmenbedingungen wie der zeitliche Rahmen, die Häufigkeit des Kontaktes, Anonymität und was der*die Beratende anbieten kann (und infolgedessen auch, was er*sie nicht leisten kann) müssen deutlich gemacht werden. Manchmal ist es sinnvoll einen Beratungskontrakt/eine Vereinbarung abzuschließen. Die Absprachen ermöglichen eine Struktur für den Beratungsprozess, welche Ratsuchenden Orientierung und Sicherheit bietet, sodass Enttäuschungen vermieden und Vertrauen aufgebaut werden kann.

Im „Allgemeinen Modell der Psychotherapie“ (Orlinsky 2004) wird die Arbeitsbeziehung als „Task-Team-Work“ (vgl. ebd.) beschrieben. Schwerpunkte für eine gelingende Beziehung sind die Rollenübernahme und die Arbeitskooperation. Dabei sind sowohl Engagement, Glaubwürdigkeit und Übereinstimmung der*des Therapierenden mit den Zielen und Rollenvorstellungen des Patienten, als auch die Bereitschaft und das Engagement zur Rollenübernahme des Patienten von hoher Wichtigkeit. Sachse (2001, S.112) fasst diese und weitere Punkte übersichtlich zusammen, die eine gute Arbeitsbeziehung in einer Therapie ermöglichen. Übertragen auf Beratung entsteht ein Arbeitsteam, wenn:

- Der⁷ Ratsuchende der*dem Beratenden und seiner*ihrer Kompetenz vertraut
- Die Ratsuchende akzeptiert, dass es um seine*ihre Probleme geht und nicht die der*des Beratenden
- Der Ratsuchende offen für den Einfluss der*des Beratenden ist und bereit ist, sich mit dessen*deren Ideen auseinanderzusetzen
- Die Ratsuchende akzeptiert, dass die Beziehung asymmetrisch ist und beide unterschiedliche Rollen einnehmen, die festgelegt sind
- Der Ratsuchende akzeptiert, dass Beratende auch Distanz halten müssen, um helfen zu können
- Die Ratsuchende die Verantwortung übernimmt, relevante Themen zur Sprache zu bringen und Experte für den Inhalt ist, der in der Beratung besprochen werden soll
- Der Ratsuchende den*die Beratende als neutralen Moderator akzeptiert, der hilft, konstruktiver mit Problemen umzugehen

(Sachse, R., 2001, S. 112, gekürzt, zusammengefasst und auf Beratung bezogen)

Sind diese Punkte weitestgehend erfüllt, kann von einer guten Beratungsbeziehung ausgegangen werden. Da es nicht immer offensichtlich ist, ob und inwieweit sie erfüllt sind, ist es wichtig, dass in der Beratung immer wieder feinfühlig und empathisch darauf geachtet wird, ob etwas in der Arbeitsbeziehung nicht stimmig ist und dies ggf. kommuniziert und bearbeitet werden muss.

⁷ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde in dieser Aufzählung z.T. auf die korrekte Verwendung der Geschlechtsform („Gendern“) verzichtet und abwechselnd die männliche und weibliche Form verwendet.

3.1.2 Basiskompetenzen nach Rogers und Ackermann

Das zweite Kernelement fasst wichtige *Kompetenzen* der*des Beratenden zusammen. Rogers (1985, S. 83 ff.) beschreibt im Rahmen der Entwicklung der klientenzentrierten Beratung und Psychotherapie insbesondere drei Faktoren, die zur Begründung einer therapeutischen Beziehung beitragen: Empathie, Wertschätzung und Echtheit.

Empathie beschreibt Rogers auch als einfühlsames Verstehen: „das bedeutet, dass der Therapeut genau die Gefühle und persönlichen Bedeutungen spürt, die der Klient erlebt, und dass er dieses Verstehen dem Klienten mitteilt“ (Rogers, 1985, S.32). Damit dies möglich ist, braucht es ein tiefgehendes Verständnis für die Möglichkeiten, Grenzen und Rollen der*des Ratsuchenden, oder anders ausgedrückt seiner*ihrer „Welt“. Dabei ist es wichtig, dass der*die Beratende immer in der eigenen Rolle bleibt und nicht mit den Gefühlen der*des Ratsuchenden identifiziert ist.

Wertschätzung (auch Wärme oder Akzeptanz), meint eine bedingungslose Annahme der*des Ratsuchenden. Der freie Ausdruck von Gefühlen wird gewährt, beurteilende Äußerungen unterlassen. Das vermittelte Verständnis für den*die Ratsuchende*n, führt dazu, dass er*sie alles ausdrücken kann und eine vertrauensvolle Beziehungsbasis entsteht. Ratsuchende können sich in diesem sicheren Rahmen leichter öffnen und bisher verdeckte Gefühle und Gedanken äußern. Dies kann die Voraussetzung für das Erproben neuer Denk-, Gefühls- und Handlungsmuster sein.

Echtheit (oder Authentizität) meint, dass ein offener und direkter Umgang in der Kommunikation ermöglicht wird. Es ist eine Haltung, die sich auch insbesondere in der Unverfälschtheit der*des Beratenden widerspiegelt. Er*Sie verstellt sich nicht und zeigt sich in der Berufsrolle als integer. Dadurch kann der*die Ratsuchende ohne Scheu die eigenen wahren Gefühle und Gedanken äußern.

Ackermann (2003), der eine Metaanalyse zum Thema „therapist characteristics and techniques positively impacting the therapeutic alliance“ vornahm, nennt Ehrlichkeit, Wertschätzung, Vertrauenswürdigkeit, Interesse, Aufmerksamkeit, Freundlichkeit, Wärme und Offenheit, sowie Flexibilität und Erfahrung als wichtige Elemente für eine gute therapeutische Beziehung. Bis auf die letzten beiden Elemente lassen sie sich den Basisvariablen Empathie, Wertschätzung und Echtheit von Rogers zuordnen.

Nicht jede*r Ratsuchende*r erfährt jedoch auf die gleiche Weise Empathie und Wertschätzung. Ein Verhalten der*des Therapeuten oder Beratenden kann als empathisch von dem*der einen und als unangenehm von einer anderen Person empfunden werden (vgl. Horwarth, 2002,

Bohart, 2002 nach Stucki, 2004). Das bedeutet, dass immer auch die ganz spezifischen Bedürfnisse der*des jeweiligen Ratsuchenden Berücksichtigung finden müssen.

3.1.3 Komplementäre Beziehungsgestaltung

Unter komplementärer Beziehungsgestaltung lässt sich eine „auf die individuellen Bedürfnisse der Patienten zugeschnittene Beziehungsgestaltung“ (Stucki, 2004, zit.n. Grawe 1992 und Caspar, 1996) verstehen. Das Konzept der komplementären Beziehungsgestaltung stammt aus der Psychotherapieforschung und lässt sich auch auf die Beratung anwenden. Komplementär meint, dass ein Mensch ausgleicht, woran es einem anderen Menschen „fehlt“. In der Therapie geht es darum, dass Therapeut*innen die individuellen Bedürfnisse und Ängste der Patient*innen kennen und sich entsprechend komplementär zu ihnen verhalten, sodass diese*r Erfahrungen machen kann, die den Ängsten widersprechen und die Bedürfnisse erfüllen.

In einer Studie in den 80er Jahren wurde die komplementäre Beziehungsgestaltung in der Therapie untersucht und umfassend analysiert (vgl. Ambühl/Grawe 1989, Benjamin 1974). Die Studie ergab, dass sich Therapeut*innen und Patient*innen bei Therapien mit Fokus auf komplementäre Beziehungsgestaltung in der Therapiebeziehung am wohlsten fühlten. Therapeut*innen empfanden die Patient*innen als motivierter, emotional engagierter und kooperativer als in den Vergleichsgruppen. Die Patient*innen gaben an, zufriedener mit Problemsicht, Vorgehen, sowie Umgang mit ihren Gefühlen durch die Therapeut*innen zu sein (vgl. Grawe 1990). Die Umsetzung einer komplementären Beziehungsgestaltung ist demnach lohnend und zielführend, wenn es um eine gute Beratungsbeziehung geht. Um die individuellen Bedürfnisse und Ängste von Ratsuchenden zu kennen und „komplementär“, also gegensteuernd, auf sie einzugehen, ist ein hohes Maß an Empathie und Einfühlungsvermögen Grundvoraussetzung.

3.1.4 Beziehungsbearbeitung

Das letzte grundlegende Element nach Stucki (2004) ist die Beziehungsbearbeitung bzw. der Umgang mit Beziehungsabbrüchen.

Es ist nicht nur wichtig, zu Beginn einer Beratung eine gute Beziehung aufzubauen, sondern diese über den gesamten Prozess der Beratung hinweg zu gestalten. Damit dies gelingt, muss mit Problemen und Abbrüchen in der Beziehung umgegangen werden. Diese müssen von Berater*innen oftmals erst einmal erkannt werden, wobei die Beobachtung der eigenen emotionalen Reaktionen den Ratsuchenden gegenüber hierbei hilfreich sein kann (vgl. Muran,

2002). Statt Probleme hervorrufende Interaktionsmuster zu unterstützen und negativ emotional zu reagieren (kritisieren, vorwerfen, anklagen), sind Empathie, Verständnis und eine Auseinandersetzung auf der Metaebene vorteilhaft. Hier ist Selbstreflexion von hoher Bedeutung, damit Berater*innen ihre Beziehungsmuster und emotionalen Reaktionen und somit ihren Beitrag zu Interaktionsschwierigkeiten (er)kennen und geringhalten können. So kann verhindert werden, dass Beratende in die Problematik verwickelt werden (vgl. ebd.). Die folgend aufgeführten und erläuterten „sechs Kompetenzen des Zuhörens“ (Knatz und Schumacher 2021) knüpfen an die Beziehungsbearbeitung an und konkretisieren, was es braucht, um eine Beratungsbeziehung zu gestalten, bzw. zu bearbeiten.

3.2 Die sechs Kompetenzen des Zuhörens

Knatz und Schumacher (2021) fassen sechs verschiedene Eigenschaften zusammen, die aufzeigen, was für eine gute Beratungsbeziehung bedeutsam ist. Bei ihrer Auflistung beziehen sie sich auf die Ergebnisse des EU-Programmes „Listening Skills“⁸ (vgl. listening-skills.eu, 2021), in dessen Rahmen es um die Untersuchung ging, was es braucht, um gut zuzuhören. Zunächst mag das Wort „Zuhören“ im Kontext der Untersuchung einer Onlineberatungsplattform merkwürdig erscheinen. Doch obgleich es sich um Kompetenzen des Zuhörens handelt, sind diese für die Beratungsarbeit –auch online– von großer Relevanz:

1. Empathie: Das verlangt, das Gegenüber aus seinem je eigenen subjektiven Erleben heraus wahrnehmen zu können.
2. Emotionale Stabilität: Das bedeutet, die eigenen und die mir entgegengebrachten Gefühle einordnen zu können und die emotionale Stärke in meinem inneren Erleben zu balancieren.
3. Aktives Zuhören: Dazu gehört, die Hörfähigkeit in ihren verschiedenen Möglichkeiten kennen zu lernen und die Sprachkompetenz des aktiven Zuhörens zu erlernen.
4. Respekt: Dazu gehört, dass es mir gelingt, das situative Verhalten und die handelnde Persönlichkeit des Gegenübers zu unterscheiden und für die Person eine wertschätzende Haltung einzunehmen.
5. Gesprächsführung: Darunter wird verstanden, den Prozess des Zuhörens zu steuern und Dialoge mit nützlichen Fragen zu vertiefen.
6. Ressourcenaktivierung: Das meint, die Selbstwirksamkeit und Selbstwerterhöhung des Gegenübers zu fördern, indem ich auf Ressourcen und Fähigkeiten im Kontakt fokussiere.

Abbildung 6: Die sechs Kompetenzen des Zuhörens (Knatz/Schumacher 2021, S. 11)

⁸ Das Programm entstand aus dem Projekt „EmPoWEring“ (Pädagogischer Weg für emotionales Wohlbefinden), der TES – Telephone Emergency Services. „Ziel des Projekts war es, die Kompetenz der Zuhörfähigkeit auf dem Gebiet der Krisenzentren in Europa zu eruieren, bewährte Praxiserfahrungen unter wissenschaftlichen Kriterien zusammenzustellen und ein 120-stündiges Training aufzubauen, um die Grundkompetenzen für alle zugänglich zu machen“ (Knatz/Schumacher 2019, S. 11).

In ihrer Auflistung nennen Knatz und Schumacher ebenfalls sowohl Empathie als auch Respekt/Wertschätzung - im in Kap. 3.1.2 beschriebenen Sinne - als wichtige Voraussetzungen. Hinzu kommen emotionale Stabilität, Aktives Zuhören, Gesprächsführung und Ressourcenaktivierung.

Für *emotionale Stabilität* braucht es ein geschultes Reflexionsvermögen der Beratenden, damit diese wahrnehmen können, inwieweit sie in eine durch die Ratsuchenden hervorgebrachte Thematik emotional involviert sind. Durch Reflektion ist es Beratenden möglich einzuschätzen, ob sie mit einem angemessenen Gleichgewicht aus emotional-empathischer Nähe und Distanz beraten können.

Das *aktive Zuhören* umfasst Methoden, die dem Ziel dienen, Ratsuchende voll und ganz zu verstehen. Dabei geht es darum, dass der*die Zuhörer*in versucht den Inhalt des Gesagten zu verstehen - über dessen wörtlichen Sinn hinaus. Die sprechende, ratsuchende Person mit ihren Erfahrungen steht im Zentrum. Ausgehend von deren Erfahrungen und nicht von den eigenen, sollen Beratende den kognitiven und den emotionalen Inhalt des Gesagten erfassen und wiedergeben. Zum aktiven Zuhören gehört auch, dass Beratende die eigenen inneren Impulse zum Gesagten einbeziehen, „ohne den Bezugsrahmen der anderen Person infrage zu stellen. Dadurch ermöglicht aktives Zuhören auch den Aufbau einer echten interpersonalen Beziehung“ (Galliker, 2019, S. 138). Aktives Zuhören kann im dialogischen Dreischritt (Hörmann, 1976) erfolgen: Erst teilt die ratsuchende Person etwas mit, woraufhin die beratende Person wiedergibt, was sie verstanden hat. Anschließend bestätigt oder verneint die ratsuchende Person die Wiedergabe und kann evtl. richtigstellen oder präzisieren, was missverstanden wurde. So kann ein möglichst genaues Verstehen erfolgen.

Die *Gesprächsführung* kann mittels zahlreicher Methoden erfolgen. Es geht darum, dass Beratende das Gespräch aktiv steuern, zum Beispiel durch das Wissen um Gesprächskiller, das achtsame Verwenden von Ich- und Du-Botschaften, Hypothesieren, Spiegeln, Skalierungsfragen, Reframing u.v.m. Auch das aktive Zuhören gehört zu den Methoden der Gesprächsführung. Grundlegend und bedeutsam ist das Stellen weiterführender Fragen, die zu einem tieferen Verständnis des Gegenübers beitragen.

Bei der *Ressourcenaktivierung* Grawe (2004) geht es darum, systematisch die Ressourcen Ratsuchender zu berücksichtigen. Schützende Eigenschaften der Person und ihrer Umwelt werden in den Fokus gerückt bzw. „nutzbar“ gemacht. Dinge, die im Erleben Ratsuchender wichtige Grundbedürfnisse erfüllen, wie z.B. das der Selbstwerterhöhung und der Selbstwirksamkeit können Ressourcen sein. Ressourcen sind so vielfältig wie Ratsuchende selbst. Bei dem einen können es die hohe Selbstreflexionskompetenz und die gute Beziehung zur Tochter sein, bei der anderen die tiefe Verbindung zu ihrem Pferd und die Fähigkeit und Motivation sich körperlich fit zu halten.

Um es mit den Worten Sanders (2001, S. 5) auszudrücken: „Dieser empirisch breit abgestützte Wirkfaktor weist darauf hin, dass man Klienten besonders gut helfen kann, wenn man an ihre positiven Möglichkeiten, Eigenarten, Fähigkeiten und Motivationen anknüpft. Deshalb sollen sich Klienten in der Beratung gerade auch mit ihren Stärken und positiven Seiten erfahren.“ Das konkrete Suchen und Aufzeigen von Fähig- und Fertigkeiten, Dingen, Erlebnissen und Tätigkeiten die der ratsuchenden Person Freude, Erleichterung, Entspannung oder andere positive Gefühle spüren lassen, kann die Ressourcen dieser Person aktivieren und sie im Prozess der Krisenbewältigung unterstützen.

4 Onlineberatung

Onlinebasierte Kommunikation ist aus dem Alltag der meisten Menschen nicht mehr wegzudenken und hat in den letzten Jahrzehnten stetig an Bedeutung zugenommen. Im „Handbuch der Beratung“ schrieb Engel bereits 2004, dass wir „Beratung nicht ohne den Bezug zu Neuen Medien beschreiben, planen oder durchführen können (Engel 2004, S. 499). In der Sozialen Arbeit wurde diese Entwicklung aufgegriffen: Beratung im Onlineformat gibt es seit etwa 27 Jahren. Die erste Onlineberatung wurde von der Telefonseelsorge angeboten und startete 1995. Weitere Vorreiter waren die Sexualberatung „sextra“ von Profamilia, und die kids-hotline.de, eine Jugendberatung (vgl. Engelhardt 2018, S. 19). Inzwischen hat sich das Netz der Onlineberatungsangebote ausgeweitet, sodass sich Angebote großer Träger (z.B. bke., Deutsche Aidshilfe, Caritas) und kleiner Träger (z.B. Schattenriss-Onlineberatung, Violetta Onlineberatung) finden lassen.

Der Begriff „Onlineberatung“ wurde bereits an vielen Stellen in der Literatur definiert. Engelhardt (2018) zeigt auf, dass es Definitionen gibt, die den technischen Aspekt der Beratungsform hervorheben und solche, die die Art der Beziehung und Beziehungsgestaltung in den Vordergrund rücken. So kann man Onlineberatung als „computergestützte, medial vermittelte und interaktiv“ (Gehrmann 2010, S. 106) stattfindende Beratung definieren und damit deutlich machen, dass es sich um die wechselseitige Kommunikation zwischen einer*m Berater*in und einer*m Ratsuchenden handelt, die über Internetfunktionen stattfindet.⁹

Andermatt et. al. (2003, S.2) beschreiben, dass Onlineberatung eine „aktive, helfende Begegnung resp. Beziehung zwischen einem/einer Ratsuchenden und einer/einem psychologischen

⁹ Dies ist auch in Abgrenzung zu automatisierten „Bot-Systemen“ zu verstehen, von denen angenommen wird, dass diese „in Zukunft auch in der psychosozialen Beratung zunehmend eine Rolle spielen werden“ (Engelhardt 2018, S. 14).

BeraterIn“ ist und „virtuell im Internet, mittels dessen spezifischen Kommunikationsformen (E-Mail, Chat, Forum etc.) statt[findet], wobei die KlientInnen Ort und Zeitpunkt der Problemformulierungen selber bestimmen“. Es wird deutlich, dass psychosoziale Onlineberatung zumeist in Form schriftlichen Austauschs gedacht wird (vgl. Eichenberg/Kühne 2014, S. 43) und eine besondere Flexibilität bezüglich des Kommunikationszeitpunkts und -ortes besteht. Doch auch andere Formen sind möglich. Es gibt synchrone Medien, bei denen zeitlich direkt aufeinanderfolgende Kommunikation stattfindet und asynchrone Formate, bei denen zeitlich versetzt kommuniziert wird. Folgende Medien werden in der Onlineberatung verwendet:

	Textbasiert	Nicht-textbasiert
Synchron	Chat, Messenger	Video, Internettelefonie, Avatare
Asynchron	Mail, Forum	Sprachnachrichten, Videonachrichten

Tabelle 1: Übersicht über die unterschiedlichen Medien in der Onlineberatung (Engelhardt 2018, S.16)

Online-Beratung wird von Menschen genutzt:

- die wegen besonderer (schambesetzter) Themen besondere Anonymität suchen und Kontaktsteuerung brauchen, um Probleme offen zu kommunizieren
- deren fehlende Mobilität eine face-to-face Kommunikation verhindert
- die lokal keine Beratung vorfinden (z.B. ländliche Gegenden) oder in Anspruch nehmen wollen
- denen computervermittelte Kommunikation vertraut ist (insbesondere von „digital natives“/jungen Generationen)
- die unter sozialem Druck stehen
- die keine Zeit für andere Beratung haben (Öffnungs- und Arbeitszeiten)
- die lieber schreiben als reden

(vgl. Kühne/Hintenberger, 2009, S.22)

Da diese Arbeit der Untersuchung des speziellen Formats von #gse gewidmet ist, liegt der Fokus auf der asynchronen Mailberatung und den darin vorkommenden Spezifika in der Kommunikation.

4.2 Mailberatung – die Beratung via webbasiertem Mailkontakt

„[...] the communication is purely verbal. The work done non-verbally now has to be realized verbally“ (Hobbs 1980, zit.n. Walther, 1992, S.75).

Die Mailberatung gilt, neben der Beratung per Chat, Foren oder Messenger, als eine von vier Arten der textbasierten Onlineberatungen. Mail- und Chatberatung werden derzeit am häufigsten eingesetzt. „Bereits um die Jahrtausendwende hat sich die webbasierte Mailberatung als Qualitätsstandard herauskristallisiert“ (Kühne/Hintenberger 2020, S. 35). Dabei ist unter

Mailberatung im technischen Sinne keine Beratung per E-Mail zu verstehen, denn es werden keine E-Mails über Mailprovider versendet. Da auf besondere Datenschutzrichtlinien geachtet werden muss, um seriös und sicher online zu beraten, findet der Beratungsprozess auf einer eigens dafür angelegten Beratungsplattform statt. Daher kann passender von einer webbasierten Mailberatung gesprochen werden (vgl. Engelhardt 2018, S. 60).

Mailberatung zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

- **Asynchronität:** Unabhängig von Zeit und Ort, können Ratsuchende und Berater*innen Nachrichten verfassen. Antworten erreichen Empfänger*innen zeitversetzt
- **Freiheit in der Gestaltung:** Texte können nach Belieben verändert, gekürzt und überarbeitet werden, bis sie gesendet werden
- **Anonymität:** Durch das Auswählen eines Nicknames, bleibt die Identität der Ratsuchenden geheim. Lediglich grobe Eckdaten werden manchmal erfasst, wie Alter, Geschlecht oder Bundesland
- **Kontinuität:** ratsuchende werden einem*r Berater*in zugeordnet, sodass Folgekontakte möglich sind, die zu einem länger andauernden Dialog werden können
- **Kein direkter Eingriff:** Die Länge der Texte kann beliebig sein. Durch das asynchrone Schreiben kann nicht direkt auf den Schreibfluss des Gegenübers eingewirkt werden
- **Dokumentation:** Jede Nachricht ist abgespeichert und jederzeit für Ratsuchende und Beratende nachlesbar, bis eine Beratung beendet wird
(vgl. Engelhardt 2018, S. 60)

Die *Asynchronität* führt eine zeitliche Zerdehnung des Beratungsprozess herbei, was dazu führen kann, dass Ratsuchende bei Erhalt einer Antwort in einer anderen Verfassung sind als zum Zeitpunkt ihrer Anfrage (vgl. Knatz, 2003).

Ein Vorteil der *Anonymität* liegt darin, dass Themen, die den Schutz der Distanz benötigen angesprochen werden können ohne, dass die Intensität direkter Kommunikation wegfallen muss (vgl. Kühne/Hintenberger 2009, S.13). Als Vorteil ist erwähnenswert, dass dadurch und durch die Niedrigschwelligkeit (siehe Unten) eine Beschleunigung des „sich in Beziehung Setzens“ (vgl. ebd. S. 19) stattfinden kann. Ratsuchende müssen auch keine Angst vor Interventionen oder Zwangsmaßnahmen (bei Drogenkonsum, Suizidankündigung etc.) haben, da sie sich diesen einfach entziehen können.

Die *Dokumentation* führt dazu, dass Worte reflektierter und mit Bedacht gewählt werden. Im Gegensatz zur Präsenzberatung sind die Worte weniger flüchtig. Die Schriftform macht „Kommunikation aufbewahrbar, unabhängig von dem lebenden Gedächtnis, von Interaktionsteilnehmern, ja sogar unabhängig von Interaktion überhaupt.“ (Luhmann 1987, S.127). Emphatische Worte, die online zwar nicht durch Mimik und Gestik betont werden können, haben so die

Chance unwiderruflich, nachlesbar und nachhaltig vermittelt zu werden (vgl. Knatz/Dodier 2021).

Die Mailberatung bietet zudem eine gewisse *Niedrigschwelligkeit*. Es kann flexibel, orts- und zeitunabhängig Hilfe beim Orientieren und Erlangen nötiger Kompetenzen für die Alltagsbewältigung geleistet werden (vgl. Kühne/Hintenberger 2009, S.15). Da online-Kommunikation alltäglich ist¹⁰ wird sie auch in der Beratung von den Menschen erwartet und ermöglicht einen verhältnismäßig schnellen und einfachen Zugang. Die Niedrigschwelligkeit ist jedoch insofern begrenzt, als das strukturierte und selbstreflektierte Schreiben wiederum recht hohe Anforderungen an Ratsuchende stellt (vgl. Engelhardt 2018, S. 62). Ob mündlich oder schriftlich wer sich gut artikulieren kann, ist in Beratung allgemein in besserer Position, weshalb die schriftlichen Ausdrucksmöglichkeiten der Ratsuchenden während des Beratungsprozesses gefördert und Möglichkeiten kreativer, schriftlicher Ausdrucksformen geschaffen werden sollten (vgl. Brunner, 2009, S.36).

4.3 Beziehungsgestaltung in der webbasierten Mailberatung

In der Onlineberatung, so auch der webbasierten Mailberatung, entsteht Beziehung über eine „körperliche Kopräsenz“ (Knatz/Dodier 2012, S. 106). Die Kommunikation über technische Geräte und die damit verbundene nicht-Anwesenheit der Kommunikationspartner*innen, schließen den Beziehungsaufbau jedoch nicht aus. Die in Kapitel 3 ausgeführten Elemente für eine gute Beratungsbeziehung, beziehen sich in erster Linie auf Face-to-face-Settings. Dennoch gelten sie auch für die Onlineberatung, da sie Haltungen und Fähigkeiten von Berater*innen beschreiben und somit „nicht an eine tatsächliche physische Präsenz gebunden“ (Knatz/Dodier, 2021, S.109) sind.

Der Austausch von Mails kann als Briefwechsel verstanden werden- in technischer Form- über den bekanntermaßen Beziehungen, (wie in Brieffreundschaften) entstehen können. Der Roman „Gut gegen Nordwind“ (Glattauer, 2008) beschreibt anschaulich, wie aus einem Mailkontakt zwischen den Protagonisten Emmi und Leo eine für beide Seiten wertvolle Beziehung entsteht, obwohl sie sich nicht in Person begegnen. Die technische Übermittlung hat also „keinen negativen Einfluss auf die menschlich-inhaltliche Qualität des Kommunizierten“ (Dodier, 2014 zit. n. Knatz/Dodier, 2021, S.107). Schon in den Anfängen der Psychotherapie findet man Sigmund Freuds Rat zu einem Setting, bei dem der Therapeut hinter dem liegenden Patienten sitzt, damit Ersterer nicht die Reaktionen im Gesicht des Therapeuten sehen kann.

¹⁰ Die Ergebnisse der Verbraucherbefragung 2021 zeigen, dass 89% der Befragten, E-Mail-Dienste 2021 regelmäßig (mind. 1x/Monat) nutzten (Bundesnetzagentur 2021, S. 34).

Sich nicht zu sehen, wird von ihm in der Therapie als hilfreich beschrieben (Freud 1913, zit.n. Knatz/Dodier, 2021).

Der Unterschied zwischen Mailberatung und face-to-face-Beratung liegt in der Andersartigkeit der Kommunikation. Die Mailberatung, als textbasierte Form der Kommunikation, ist durch einige Besonderheiten gekennzeichnet (siehe Kap. 4.2). In verschiedenen Modellen (z.B. Kanalreduktionsmodell, Filtermodelle – siehe nachfolgende Unterkapitel) wurde Online-Kommunikation im Vergleich zur face-to-face-Kommunikation bereits betrachtet. Informationen, Emotionen, Nähe und Distanz, werden durch Schrift anders vermittelt und erzeugt als im face-to-face-Setting. Da Beziehung anhand von Kommunikation entsteht (vgl. Wälte/Borg-Laufs 2018, S. 60), ist die Frage: Wie gestaltet sich Kommunikation in der Mailberatung und wie können die wichtigen Elemente für den Aufbau und die Gestaltung einer Beratungsbeziehung über diesen Kanal realisiert werden? Dieser Frage wird nachfolgend, anhand verschiedener Modelle und Aspekte auf den Grund gegangen.

4.3.1 Kanalreduktion – Onlinekommunikation als verarmte Kommunikation

Bei dem Modell der Kanalreduktion (z.B. von Mettler 1994) wird darauf fokussiert, dass bei der Onlinekommunikation keine Übermittlung verbaler, nonverbaler und paraverbaler Informationen stattfindet – Diese Kanäle (z.B. Gestik, Mimik, Tonfall, Geruch, Geschmack, Berührung usw.) fallen im schriftlichen Austausch weg (vgl. Engelhardt 2018, S.47). Da Gestik, Mimik, Stimmlage usw. in der Wahrnehmung des Menschen einen bedeutenden Beitrag zur Interpretation des Gesagten leisten, erscheint die Kanalreduktion zunächst als hinderlich. Döring (1999) spricht gar von „Entemotionalisierung“, „Entsinnlichung“ und „Entmenschlichung“ der Kommunikation (vgl. Döring 1999, S. 150). Onlinekommunikation ist demnach eine verarmte Kommunikation, durch die wesentlich weniger Emotionen und Nähe vermittelt werden können.

Dem gegenüber steht die Kritik, dass das Kanalreduktions-Modell die face-to-face-Kommunikation „als ganzheitlich lobt“ und den Nutzern der Onlinekommunikation unterstellt wird, sie würden aufgrund „äußerer Zwänge, unreflektierter Gewohnheiten und diverser Kommunikationspathologien“ (Döring 2013, S. 426/427) den Austausch über online-Plattformen nutzen.

Inzwischen wird davon ausgegangen, dass die Wahl des Mediums – gerade in Beratungssettings – nicht zufällig, sondern bewusst geschieht. Beratungserfolge sind vorrangig an interpersonelle Kompetenzen gebunden, was bedeutet, dass wichtige Komponenten, wie Empathie, Wertschätzung und Echtheit auch online vermittelt werden können. „Dadurch, dass eine Beziehung virtuell ist, wird sie nicht »entmenschlicht«: Sie verliert nicht ihren Charakter einer

menschlichen Beziehung. Eine Begegnung zweier Menschen, egal ob persönlich, telefonisch oder schriftlich, ist immer real!“ (Knatz/Dodier 2021, S. 99).

4.3.2 Filtermodelle und Nähe durch Distanz

Filtermodelle wurden bereits in den 80er Jahren entwickelt (Kiesler et.al. 1986 „Reduced Social Cues Approach“, Culnan/Markus 1987 „Cues Filtered Out Approach“) und beschreiben den Umstand, dass bei textbasierter Onlinekommunikation sog. „social cues“ (Döring 2013, S. 427) durch die Anonymisierung wegfallen. Soziale Hinweisreize, wie z.B. Körperpflege, Kleidung und Schmuck, welche Sympathie oder Antipathie im Gegenüber auslösen können, werden nicht erfasst. Gerade für die Mailberatung gilt dies in besonderem Maße, da abgesehen von einigen wenigen Daten, wie dem Geschlecht oder ungefähren Alter meist keine Informationen über das Gegenüber ersichtlich sind. In der face-to-face-Kommunikation kann die Attraktivität einer Person eine entscheidende Rolle bei der Aufmerksamkeit der Zuhörer spielen (Wallace 1999, S. 138 f.), wohingegen im Internet nur der Inhalt einer Aussage von Relevanz ist. Dies sorgt für verschiedene Effekte, von denen in der Mailberatung vor allem drei relevant sind¹¹:

- Erschwerte Regulation der Interaktion, durch fehlende nonverbale Ausdrücke. Missverständnisse, Wiederholungen und Verunsicherung im Austausch treten häufiger auf.
- Egalisierte Kommunikation, durch fehlende Statusinformationen. Dies kann für einen gleichberechtigteren Austausch sorgen, da keines oder ein geringeres Machtgefälle durch den Status entstehen kann.
- Enthemmte Kommunikation, durch das Fehlen normierender Merkmale und Anonymität. Ohne den Druck der Norm fällt es leichter, offen zu kommunizieren aber auch beleidigende Äußerungen („Flaming“) zu machen.

(vgl. Döring 2013, S. 427).

Die Neutralisierung von Statusmerkmalen und die Enthemmung sind für die Mailberatung vorteilhaft. Kommunikationspartner*innen begegnen sich mit geringerem Machtgefälle und weniger Vorurteilen, wodurch der Grad an Selbstoffenbarung und Unbefangenheit steigen kann. Ein gleichberechtigterer, offenerer und emotionalerer Kontakt ist möglich (vgl. ebd.) Menschen, die sich z.B. aufgrund fehlenden Selbstvertrauens nicht in eine Face-to-face Beratung wagen würden, trauen sich im Online-Setting eher ihre Gedanken zu formulieren. Viele Ratsuchende bringen sehr schnell und sehr offen auf den Punkt, was sie bewegt.

Birgit Knatz (2009, S. 64) beschreibt in ihren Ausführungen zur webbasierten Mailberatung ein Phänomen, dass sie „Nähe durch Distanz“ nennt. Themen, die gesellschaftlich als tabuisiert

¹¹ Das Modell wurde für die Kommunikation in Unternehmen erstellt und zielte ursprünglich auf die Effektivität des Austauschs in diesem Kontext. Es lässt sich in Teilen auf die Beratungsarbeit übertragen.

gelten und/oder schambesetzt sind und im direkten Kontakt (noch) nicht angesprochen werden können, können leichter in das Beratungsgespräch eingebracht werden. Über Intimes kann freier gesprochen werden, da der Austausch über die distanzierte Schriftform geschieht. Durch die Anonymität und den Wegfall der wahrnehmbaren Körpersignale, entsteht eine psychologische Nähe, die „Nähe durch Distanz“ (Knatz 2009). Probleme werden offener und direkter und oftmals schneller angesprochen (Knatz 2009, Eichenberg/Kühne 2014). Dadurch wird einerseits ein starker und in der Beratung hilfreicher Informationsfluss gefördert und zum anderen emotionaler Tiefgang und damit ein tiefgreifendes Eingehen auf Emotionen gefördert. Beides, aber insbesondere Zweiteres kann für den Aufbau einer Beratungsbeziehung sehr förderlich sein.

Dabei ist beachtenswert, dass es sich anfänglich um einen „talk to a stranger“- Effekt¹² (Brunner 2009, S.37) handeln kann. Das bedeutet, dass wahrscheinlich noch eine eher fragile Form der Intimität zugrunde liegt, die auf weniger Vertrauen basiert. Berater*innen müssen sich dessen bewusst sein und dürfen nicht automatisch von einer bereits tiefen und vertrauensvollen Beziehung ausgehen. Kritik oder nicht adäquate Kommunikation können an dieser Stelle leicht zu Kontaktabbruch führen oder noch schwer erträglich für die*den Ratsuchende*n sein (vgl. ebd.). Durch angemessene schriftliche Kommunikation, bei der Beratende einfühlsam auf die sensiblen Themen eingehen, kann im Folgenden daraus eine vertrauensvolle Beziehung entstehen.

Auch negative Auswirkungen sind durch die Enthemmung möglich. So wird davon ausgegangen, dass sie ebenso dazu führen kann, dass der Mensch hinter dem Geschriebenen aus dem Blick verloren wird und Regellosigkeit und Feindseligkeit stärker ausgedrückt werden. Dies wurde vor allem für Gruppen, insbesondere in Foren beschrieben und scheint für die Mailberatung von geringerer Relevanz zu sein. Dass negative Emotionen, auch gegenüber den Beratenden evtl. offener und direkter geäußert werden, kann möglicherweise als positiver Faktor in der Beziehungsgestaltung genutzt werden: provokative oder angreifende Äußerungen können aufgegriffen werden und eine ablehnende, skeptische, von Ängsten oder Vorurteilen geprägte Haltung der*des Ratsuchenden kann in einem solchen Fall durch die Distanz ggf. ruhiger und sicherer aufgedeckt und angeschaut werden.

¹² Auch „passing stranger effect“ (Stuart-Hamilton 2007, S. 196), ein Phänomen, bei dem Menschen bereit sind jemand Fremdem von Problemen zu erzählen, die sie niemand ihnen bekannten erzählen würden, da sie weniger Befürchtungen vor Konsequenzen und Gesichtsverlust haben.

4.3.3 Onlinekommunikation als eigenständige Kommunikation – Oraliteralität

Die Theorie der Kanalreduktion wirft die Frage auf, wie Emotionen schriftlich vermittelt werden können, inwieweit fehlende sinnliche Reize kompensiert und Emotionen ohne sie transportiert werden können. Filtermodelle werfen die Frage auf, wie die Interaktion angemessen reguliert werden kann, sodass Missverständnissen, Wiederholungen und Verunsicherungen vorgebeugt werden kann.

Nach Brunner (2009, S. 34) handelt es sich bei Onlinekommunikation um eine „eigenständige Form der Kommunikation mit den ihr eigenen Qualitäten“. Walther (1992) behauptet, die „Übersetzung nonverbaler in verbale cues klappt, es braucht nur Zeit“

Sie gehen davon aus, dass über Text durchaus Emotionen vermittelt werden können, so wie es von Lyrik und (Liebes-)Briefen bekannt ist (vgl. Engelhardt 2018, S. 60). Statt bei Onlinekommunikation lediglich von einem Herausfiltern von Hinweisreizen zu sprechen, appelliert Döring (2008, S.296) auch für einen „Added Social Cues-Ansatz“, da online auf eine eigene und bewusste Art und Weise, soziale Hinweise geliefert werden können.

Dafür werden u.a. andere Ausdrucksformen, wie Aktionswörter, Emoticons/Emojis, Beschreibungen und Umschreibungen bemüht. Speziell für den emotionalen Ausdruck, wurden Emoticons und Emojis in die Onlinekommunikation eingeführt, mithilfe derer einfache Gesichtszüge nachgeahmt werden. Sound- und Aktionswörter sollen dazu beitragen, nonverbale Reize aus-

Bezeichnung	Beschreibung	Funktion	Beispiel
Akronyme	Wörter, gebildet aus den Anfangsbuchstaben mehrerer Wörter, häufig aus dem Englischen abgeleitet	Abkürzung von Sätzen und Aussagen	n8 = Nacht afk = away from keyboard LOL = laughing out loud
Aktionswörter	Inflektive, die zwischen zwei Asteriske gesetzt werden	Ausdruck von Gefühlen oder Handlungen	*taschentuchreich* *nixversteh* *tränenwegwisch*
Emoticons	Kombination von ASCII-Zeichen, die Gesichtsausdrücke stilisieren	Ausdruck von Emotionen	:-) = lächeln :-(= traurig ;-) = zwinkern
Emoji	Piktogramme bzw. Ideogramme	Ausdruck von Emotionen und Handlungen	
Iterationen	Wiederholung von Wortteilen	Ausdruck von Betonung und Tonhöhe	Haaaaallooooooo Maaaaaaan so ein Mist!
Majuskeln	Worte in Großbuchstaben	Ausdruck von Lautstärke/ Schreien	Ich kenne NIE-MANDEN, der mir helfen könnte! SCHREI NICHT SO!
Soundwörter	Lautmalerei oder Tonnachbildungen	Ausdruck von Phonetischem	*hmmmm* *puh*

Tabelle 2: Ausdrucksformen in der Onlinekommunikation (Engelhardt 2018, S. 54)

zudrücken. So können z.B. hörbare Regungen und Vorgänge durch in Sternchen gesetzte Worte dargestellt werden (z.B. *Uff*, *Hmm* oder *Hände vor die Augen nehmen*, *rot werden*) (vgl. Döring 2003, S. 55). Großbuchstaben können dafür stehen, dass etwas besonders laut und deutlich ausgesprochen wird. In Tabelle 2 sind diese und weitere solcher Ausdrucksformen aufgelistet.

Petzold (2006, S. 6) beschreibt, die Schriftsprache im Internet erinnere an mündliche Kommunikation und kann als „verschriftete

Mündlichkeit“ bzw. „Oraliteralität“ bezeichnet werden. Dabei sind laut Döring (2003, S. 151) "Emoticons und Aktionswörter [...] keine echten funktionalen Äquivalente für hochdifferenzierte Mimik, Gestik und Proxemik". Daraus lässt sich schließen, dass es sich um eine „spezifisch technisch mediatisierte Kommunikation im Modus digitaler Schriftlichkeit“ (Brunner 2009, S.28) handelt und die Verständigung online vorrangig davon abhängt, „wie differenziert und kontextsensibel wir uns schriftsprachlich artikulieren können – hier sind Schreiben und Lesen als klassische Kulturtechniken gefragt“ (Döring 2000, S.363). Es ist also von den Kompetenzen der Berater*innen und Ratsuchenden abhängig, wie gut die Onlinekommunikation funktioniert und darüber eine Beziehung aufgebaut werden kann. Das geschickte Verwenden von Aktionswörtern, Emoticons/Emojis, Beschreibungen und Umschreibungen kann jedoch hilfreich und förderlich sein.

4.3.4 Imagination und Projektion

Aus den Filtermodellen und der Kanalreduktion lässt sich schließen, dass Klienten im Dunkeln lassen können, was sie nicht preisgeben möchten. Sie haben einen hohen Grad an Kontrolle über die Preisgabe persönlicher Informationen und können sich, gegenüber der Face-to-face-Beratung in besonderem Maße „in ihrem Sinne präsentieren“ (Kühne/Hintenberger 2009 S. 21). Hinsichtlich der Mailberatung kann kritisch betrachtet werden, dass evtl. einfacher falsche Informationen weitergegeben und Fake-accounts angelegt werden können. Dass es wichtig ist, viel von sich zu vermitteln, damit Hilfe möglich ist, schließt Fakes jedoch eher aus (vgl. ebd., S. 21). Es besteht die Möglichkeit zu simulieren, was man will und gleichzeitig eine Nötigung Informationslücken zu schließen, um Hilfe zu erhalten.

Die Anonymität, nicht-Sichtbarkeit und Verzögerung bei asynchroner Kommunikation und psychologische, sowie soziale Faktoren können zur sog. „solipsistic introjection“ (Suler 2004, S.28, zit. n. Brunner 2009, S. 40) führen: Bei der Onlinekommunikation wird das Bedürfnis nach Projektion gesteigert, um Informationslücken zu schließen. Es werden innerpsychische Bilder des Gegenübers erzeugt (vgl. Brunner 2009, S. 40). Der Text einer Person kann beim Lesen bspw. als Stimme im Kopf vorgestellt werden, zu der evtl. Stimmlage und sogar Vorstellungen über Aussehen und Verhalten hinzugefügt werden. Dabei wird diese Vorstellung zum einen durch die Präsentation des Gegenübers in den Textnachrichten geprägt und zum anderen durch die eigenen Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse (Suler, 2001). Mit solchen möglichen Imaginationen sollten sich Beratende möglichst zurückhalten bzw. reflektierend auseinandersetzen. Letzteres auch gemeinsam mit Ratsuchenden, damit auf beiden Seiten korrigierend und modellierend eingegriffen werden kann. Es kann auch wichtig sein, das Bild

einer* eines Ratsuchenden vom* von der Berater*in zu thematisieren, da z.B. eine Idealisierung vorkommen kann (vgl. Brunner 2009, S. 40).

4.3.5 Strukturieren und Selbstreflexion

Über als problematisch empfundene Themen zu schreiben kann bei der Strukturierung der Probleme helfen und Distanz zu ihnen schaffen, sodass das Formulieren einer Anfrage eine Entlastungsfunktion haben kann (vgl. Kühne/Hintenberger 2020). Um sich für Beratende verständlich auszudrücken, müssen Ratsuchende in die Rolle einer* eines Erzählenden oder Berichtenden schlüpfen. Der Wechsel in diese Perspektive erfordert von Ratsuchenden, sich etwas von der eigenen Innenwelt zu entfernen, was hilfreich ist, um sich ein wenig von starken Emotionen zu etwas Erlebtem zu distanzieren. Diese Distanz kann auch helfen einen neuen Blickwinkel einzunehmen und Problemlösungen zu finden. Dabei können Ratsuchende selbst entscheiden, was sie aufschreiben möchten, was ihnen wichtig ist und was sie weglassen möchten. Und ebenso, welche Themen sie vertiefen, welchen Gedanken und Ideen (auch denen der Beratenden) sie folgen wollen (Knatz 2009, S. 65). Dies führt zu einer Fokussierung auf die Themen, welche die* der Ratsuchende besprechen möchte. Für die Beratungsbeziehung kann es hilfreich sein, wenn Beratende dem* der Ratsuchenden anbieten, gemeinsam zu strukturieren und Anregungen dazu machen, z.B. durch strukturiertes Nachfragen. Auf diese Weise kann die ratsuchende Person Klarheit über ihre eigene Situation gewinnen und dadurch ein Gefühl der Sicherheit empfinden. Gleichzeitig wird auch der beratenden Person klarer, in welcher Situation das hilfeschuchende Gegenüber steckt und entsprechend zielführender und konkreter auf sie eingehen und Hilfe leisten.

Als besonderen Vorteil der Mailberatung beschreibt Knatz (2009) zudem, dass sich Ratsuchende beim Schreiben selbst reflektieren. Beim Ausformulieren werden bei dem* der Ratsuchenden Selbstreflexion und Strukturierung angeregt, da diese*r sicherstellen muss, dass durch den Text verständlich aufgezeigt wird, was gerade los ist. Um Erinnerungen, Handlungen und deren Folgen bzw. Ergebnisse in Worte zu fassen, müssen sie genau durchdacht werden. „Das Formulieren und verfassen einer Mail ist somit ein selbstreflexiver Prozess“ (Knatz 2009, S. 65). Dieser selbstreflexive Prozess kann Ratsuchenden ein Zugang zur eigenen Innenwelt sein, da sie sich die eigenen Emotionen schriftlich vor Augen führen. Situationen, in denen sie sprachlos sind, können schriftlich womöglich in Worte gekleidet werden. Das Ausformulieren schafft häufig Entlastung, Erleichterung und Klarheit. „In Form von selbstreflexiven Dialogen können so Problembeschreibungen und Lösungsmöglichkeiten festgehalten und mit mehr Ruhe und Zeit überdacht und durchgespielt werden“ (Engelhardt 2018, S. 61). Ratsuchende können in sicherem Abstand ihre Situation reflektieren und Beratende können

die selbstreflexiven Erzählungen der Ratsuchenden aufgreifen. Für die Beratungsbeziehung bedeutet das, dass selbstreflexive Prozesse angeregt und gefördert werden sollten. Die Möglichkeit, in Ruhe gemeinsam die Situation und die damit verbundenen Emotionen der*des Ratsuchenden zu erfassen stärkt das Verständnis und ermöglicht ein einfühlsames Eingehen auf ebendiese*n.

4.4 Das Vier-Folien-Konzept – Beispiel für eine Methode des Beziehungsaufbaus in der Mailberatung

Bei der Mailberatung geht es „nicht nur um das Beantworten von gestellten Fragen, sondern um einen dialogischen Prozess“ (Kühne/Hintenberger 2020, S. 36), der mithilfe von Methoden gestaltet werden kann. Eine dieser Methoden ist das Vier-Folien-Konzept, welches im Jahr 2000 von Knatz und Dodier entwickelt wurde. Sie bezeichnen es auch als „Handwerkszeug, wie aus Daten Beziehungen werden können“ (ebd. 2021, S. 111).

Bei #gse war das Vier-Folien-Konzept Bestandteil in der Ausbildung der Peerberater*innen, weshalb es nachfolgend kurz beispielhaft vorgestellt wird. Es handelt sich um ein Konzept, dass insbesondere bei der Beantwortung der Erstmail angewandt werden kann.

Die Erstantwort, als Einstieg in den Beratungsprozess, erfüllt viele wichtige Funktionen, die einen Grundstein für die weitere Beratung bilden. Dazu gehören z.B. Wertschätzung, dass sich der*die Ratsuchende vertrauensvoll an einen gewandt hat, eine kurze Vorstellung der*des Beratenden, das Aufgreifen und Spiegeln einzelner Inhalte, Nachfragen bei Vermutungen und eine Beschreibung dessen, was der*die Beratende anbieten kann (z.B. 1x/Woche antworten). Ist der*die Ratsuchende mit den Bedingungen einverstanden und fühlt sich abgeholt und verstanden, wird anschließend in den Beratungsprozess eingestiegen.

Durch den rein textlichen Austausch liegen bei Erstanfragen in der Mailberatung unter Umständen nur wenige oder noch nicht genügende Informationen vor, damit in einen Beratungsprozess eingestiegen werden kann. Diesem Umstand müssen Beratende Rechnung tragen und können sich grundsätzlich Fragen:

- Wie viel Zeit ist seit dem Abschicken der Anfrage und dem Lesen durch mich vergangen?
 - Welche Bilder entstehen in meinem Kopf beim Lesen der Anfrage?
 - Welche Fakten/Tatsachen stehen in der Mail und welche Vermutungen habe ich?
 - Welche Fragen werden gestellt und was ist der Auftrag an mich?
- (Kühne/Hintenberger 2020, S. 36)

Die Vier Folien umfassen vier Schritte, unter denen die Beantwortung einer Mail geschehen kann. Dabei wird nahegelegt, die Mail mehrere Male zu lesen und bezüglich der Aspekte der jeweiligen Folie zu betrachten.

- 1. Folie:** Bei der ersten Folie geht es darum, welche Resonanzen nach dem Lesen der Erstmail bei der beratenden Person ausgelöst wurden. Hilfreiche Fragen für Beratenden sind z.B.: „Welche Gefühle habe ich nach dem Lesen?“, „Entstehen Bilder, Phantasien und Ideen in meinem Kopf?“, „Ist das Anliegen für die Mailberatung geeignet und kann ich mir vorstellen, mit dieser Person in Beziehung zu treten?“
- 2. Folie:** Die zweite Folie fokussiert das der Mail zugrundeliegende Thema und den psychosozialen Hintergrund der ratsuchenden Person. Es kann für Beratende hilfreich sein, wichtige Schlüsselwörter zu markieren und sich folgende Fragen zu stellen: „Welches Bild habe ich von der ratsuchenden Person?“, „Erfahre ich etwas über das soziale Umfeld?“, „Verstehe ich etwas nicht?“ „Entdecke ich Stärken und Schwächen der Person?“, „Worum geht es und gibt es noch etwas, das unausgesprochen dahinterstecken könnte?“ und allumfassend die Frage: „Welches Thema liegt hier zugrunde?“
- 3. Folie:** Die dritte Folie dreht sich um die Intention des Ratsuchenden und wird auch „die Diagnose“ genannt. Hier geht es für den*die Beratende*n darum, Wünsche/Hoffnungen/Erwartungen an die Beratung und einen Auftrag herauszufinden. Manchmal ist dieser nicht klar und kann erst im weiteren Beratungsverlauf aufgedeckt werden. Deshalb lohnen sich Fragen, wie: „Wird ein Ziel der ratsuchenden Person klar?“, „Offenbart der*die Ratsuchende etwas über sich selbst?“ oder „Welche Hypothesen und Fragen habe ich noch?“
- 4. Folie:** Der 4. Schritt beinhaltet schließlich das Formulieren der Antwortmail. Sprache, Schreibstil und Textgestaltung sind bedeutsam, um verständlich und akzeptierend zu antworten. Es ist wichtig, einen Dialog anzubieten, damit Kontakt aufgebaut werden kann. Es geht darum, „Sicherheit, Orientierung und Vertrauen zu vermitteln“ (Knatz/Dodier 2021. S. 116). Die Mail ist eine persönliche Reaktion, bei der die Gefühle der*des Beratenden einfließen und dabei nur beschreiben und niemals werten oder beurteilen. Formulierungen, die Knatz und Dodier (2021) vorschlagen sind: „Danke für Ihr Vertrauen, dass Sie sich an uns wenden“, „Habe ich das richtig verstanden?“ und „Gerne begleite ich Sie schriftlich einmal die Woche“.

5 Forschungsmethodisches Vorgehen der eigenen qualitativen Studie

Nach diesem theoretischen Überblick über die Spezifika von Mailberatung und der Beschreibung einer gelingenden Beratungsbeziehung, geht es nun darum, aus empirischer Sicht zu beantworten, wie innerhalb der Beratung von #gse Beziehungsaufbau- und -gestaltung stattfanden. Dieser Frage wird im Rahmen einer qualitativen Einzelfallstudie zur Beratungsplattform #gemeinsamstatteinsam nachgegangen, deren Daten mithilfe einer Umfrage erhoben wurden.

5.1 Begründung der Methodenwahl

Die Methodenwahl umfasst die Überlegungen zur Erhebungsmethode (Kap. 6.1.1), zum Sampling (Kap. 6.1.2) und zur Auswertung.

5.1.1 Erhebungsmethode: Expertenbefragung per Fragebogen

Um der Frage nachzugehen, wie sich Beziehungsaufbau und -gestaltung einer Beratungsbeziehung bei #gse gestalteten, wurde eine qualitative Forschung, mittels Fragebögen¹³ durchgeführt.

Drei ehemalige ehrenamtliche Peerberater*innen von #gse erhielten diesen per E-Mail und beantworteten ihn schriftlich. Im Zeitraum vom 28.07.2022- 31.08.2022 erhielten die ehemaligen Peerberater*innen per E-Mail-Verteiler den Fragebogen und konnten ihn ausfüllen. Zur Erhebung der Daten wurde der Fragebogen als Mittel der Wahl ausgesucht, da die Peerberater*innen durch ihre ehemalige Tätigkeit als Online-Berater*innen geübt im schriftsprachlichen Ausdruck sind und sie auf diese Weise leicht erreichbar waren.

Die qualitative Forschung eignet sich besonders für die Beantwortung der Fragestellung, da mit ihrer Hilfe erkundend Informationen zum „Wie“ der Beziehungsgestaltung gesammelt werden können. Es soll nicht darum gehen, messbare Daten zu erzeugen, sondern die Hintergründe des Beziehungsaufbaus und der Gestaltung bei #gse zu analysieren und beschreibend darzustellen. Vor allem mithilfe offener Fragen, wie sie in der qualitativen Forschung üblich

¹³ Der Fragebogen ist im Anhang zu finden. Dort befindet sich sowohl eine Version ohne Antworten (siehe Anhang I), als auch eine Version mit den Antworten der Befragten (siehe Anhang II).

sind, können Befragte ihre Erfahrungen zur Beziehungsgestaltung individuell darlegen und es können dabei neue Aspekte erschlossen werden, die noch nicht bedacht wurden.

Die Expertenbefragung per Fragebogen lässt sich mit der Durchführung von Experteninterviews vergleichen: Unter Bezugnahme zu bereichsspezifischem Wissen (Vorwissen über Onlineberatung allgemein und der Beratung bei #gse im Speziellen) wurden gezielt Expert*innen (die ehemaligen Berater*innen) befragt (vgl. Scholl 2018, S.68f.). Die drei Gütekriterien nach Kaiser (2014) für qualitative Experteninterviews lassen sich auf die Befragung per Fragebogen übertragen: Die intersubjektive Nachvollziehbarkeit der Verfahren von Datenerhebung und -auswertung, die theoriegeleitete Vorgehensweise und die Neutralität und Offenheit des Forschenden gegenüber neuen Erkenntnissen und Deutungen (vgl. ebd., S.9). Durch das Offenlegen der Kriterien für die Expert*innenauswahl und der Vorgehensweise, ist das Kriterium der intersubjektiven Nachvollziehbarkeit erfüllt. Die Erstellung eines Leitfadens für den Fragebogen erfolgte theoriegeleitet und Neutralität und Offenheit werden durch Auswahl und Formulierung der Fragen auf dem Fragebogen gewährleistet, da bspw. Suggestivfragen vermieden werden.

5.1.2 Der Fragebogen

Der Fragebogen wurde mithilfe der Befragungssoftware „SoSci Survey“ erstellt, um die Befragung übersichtlich und professionell zu gestalten, unkompliziert an die Berater*innen zu versenden und die erhobenen Daten geordnet abzuspeichern.

Der Fragebogen besteht aus 23 Fragen, die in die fünf Unterkategorien *Einstieg*, *Onlineformat*, *Festgelegtes Mailkontingent*, *Peer-to-Peer-Konzept* und *Emojis & Co* eingeteilt sind. Es gibt sowohl offene Fragen, die die Befragten mit einem Freitext beantworteten, als auch geschlossene Fragen.

Die geschlossenen Fragen beinhalten Ausschlussfragen, die mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden konnten, wie bspw. die Frage Nr. 9: „Hast Du während Deiner Beratungstätigkeit bei #gse Beziehungsabbrüche erlebt?“. Aufgrund der Ergebnisse solcher Fragen, folgen weitere, i.d.R. offene Fragen, wie in diesem Fall die Frage: „Du hast angegeben, dass Du während Deiner Beratungstätigkeit bei #gse Beziehungsabbrüche erlebt hast- Wie kamen diese zustande? Beschreibe in eigenen Worten:“.

Außerdem gibt es Einschätzungsfragen, bei denen auf einer Skala mit jeweils fünf Items Einschätzungen vorgenommen werden sollten. Ein Beispiel für eine solche Frage ist in der Abb.7 zu sehen:

2. Wie einfach war es Deinem Empfinden nach (im Durchschnitt) eine Beziehung zu den Ratsuchenden bei #gse aufzubauen?
Schätze ein.

einfach
 eher einfach
 okay
 eher schwierig
 schwierig

Abbildung 7: Frage 2 des Fragebogens - ein Beispiel für eine Einschätzungsfrage

Außerdem gab es offene Fragen, bei denen keine „ja“/„nein“-Frage vorweg steht. Ein Beispiel dafür ist die Frage Nr.4, in der Unterkategorie *Einstieg*: „Wie hat sich ein Beziehungsaufbau in der Beratung bei #gse gestaltet? Beschreibe exemplarisch, wie der Aufbau einer Beratungsbeziehung bei #gse ablief:“.

5.1.3 Sampling

Die Auswahl der ehemaligen Peerberater*innen als Expert*innen erfolgte aufgrund der Definition von Gläser und Laudel (2010): „Experte‘ beschreibt die spezifische Rolle des Interviewpartners als Quelle von Spezialwissen über die zu erforschenden sozialen Sachverhalte. Experteninterviews sind eine Methode, dieses Wissen zu erschließen.“ (ebd., S.12). Da in dieser empirischen Untersuchung das Erkenntnisinteresse darin besteht, die zwischenmenschliche Beziehung zwischen Ratsuchenden und Berater*innen bei #gse rekonstruktiv zu erfassen, eignen sich sowohl ehemalige Berater*innen als auch ehemalige Ratsuchende bei #gse als Expert*innen.

Dass lediglich die Berater*innen befragt wurden, obgleich es sich um die Beziehung zwischen Ratsuchenden und Beratenden handelt, hat den Hintergrund, dass es sich um ein Beratungskonzept handelt, bei dem die Ratsuchenden anonym blieben. Dementsprechend gibt es keine Möglichkeit die Ratsuchenden zu erreichen, da keine Daten zur Erreichbarkeit, wie z.B. E-Mail-Adressen erhoben oder gespeichert wurden. So blieb die Möglichkeit die ehemaligen Berater*innen als Expert*innen zu befragen und ihre Sicht, sowie ihr Empfinden bezüglich der Beratungsbeziehung zu erfragen.

Die Stichprobengröße (n) von drei (n=3) ehemaligen Berater*innen ist zum einen darin begründet, dass es sich um eine qualitative Datenerhebung handelt, die zum Ziel hatte, ganz speziell die Beziehungsgestaltung bei dem Beratungsangebot von #gse zu untersuchen und nicht vorrangig, eine für die Allgemeinheit der Online- Beratungsangebote repräsentative Aussage zu treffen. Daher kann eine als gering erscheinende Stichprobengröße von drei Personen ausreichend sein. Hinzu kam, dass die Erreichbarkeit und Motivation der ehemaligen Peerberater*innen aufgrund unterschiedlicher Gründe (z.B. beruflich und privat stark eingebunden, nicht mehr im Netzwerk der Berater*innen verzeichnet, usw.) eingeschränkt war.

5.1.4 Auswertungsmethode: Qualitative Inhaltsanalyse

Das Datenmaterial der Fragebögen wurde mithilfe der Qualitativen Inhaltsanalyse systematisch ausgewertet. Dabei geht es um die Extraktion von Rohdaten, in diesem Fall aus den ausgefüllten Fragebögen (siehe Anhang II), zur Entnahme und Auswertung von Informationen (vgl. Gläser, Laudel 2010, S.199). Es wurde die zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2015, S.70ff.) durchgeführt. Dabei wurden die grundlegenden Interpretationstechniken Zusammenfassung (Reduktion des Materials durch Abstraktion), Explikation (Erklärung fraglicher Textteile mit zusätzlichem Material) und Strukturierung (Ordnung des Materials nach Kategorien) angewandt (vgl. Mayring 2015, S.67). Die Ergebnisse wurden in einer Auswertungstabelle geordnet und zusammenfassend dargestellt (siehe Anhang III).

5.2 Dokumentation und Datenauswertung

Die Inhalte der ausgefüllten Fragebögen wurden zunächst mithilfe der SoSci-Software abgespeichert und anschließend sowohl in ein Excel als auch in ein Word-Dokument übertragen und gespeichert.

Die Antworten wurden für eine bessere Anschaulichkeit in Tabellen mit Zeilenangaben übertragen und den jeweiligen Befragten zugeordnet (siehe Anhang II).

Die Auswertung der Fragen erfolgte mit Hilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015: 114 ff.). Dabei wurde das Antwortmaterial zunächst gesichtet, um im weiteren Verfahren Kategorien aus dem Material heraus zu bilden. Vorüberlegungen zur Auswertung leiteten sich aus den Kategorien des Fragebogens (Onlineformat, Festgelegtes Maillkontingent, Peer-to-Peer-Konzept, Emojis & Co) ab. Dabei entstanden 15 Kategorien (vergleiche hierzu Kapitel 7.1 ff.):

- K1: Anonymität & Schriftlichkeit
 - UK1.1: Vorauswahl
- K2: Kennenlernen
- K3: Mitgefühl & Ermutigung
- K4: da sein und auf Bedürfnisse eingehen
- K5: klarer Rahmen
- K6: mentalisieren
- K7: festgelegtes Maillkontingent
- K8: Beratungsabschluss
- K9: bedingungslose Annahme
- K10: Vorstellen
- K11: Peer- Ansatz
- K12: Transparenz und Ehrlichkeit
- K13: Beratungsabbruch
- K14: Vorbereitung durch die Ausbildung
- K15: Emojis und Co

Anhand des entstandenen Kategoriensystems wurden alle Antworten nochmals analysiert und entsprechende Textpassagen den passenden Kategorien zugeordnet. Die Datenauswertung erfolgte tabellarisch (siehe Anhang III) ohne Auswertungssoftware. Als Vorlage für die eigens erstellten Tabellen dienten die Beispielauswertungen von Mayring (2015, S.74-82). Die Ergebnisse der Auswahlfragen wurden mit den offenen Fragen kombiniert und sind in der Auswertung ebenso den Kategorien zugeordnet und werden in der Diskussion interpretativ berücksichtigt.

6. Darstellung und Diskussion der Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse entlang der folgenden Leitfrage zusammengefasst: „Lassen sich aus den Erfahrungen der Befragten Rückschlüsse auf den Beziehungsaufbau und die Beziehungsgestaltung bei #gse ableiten?“. Die Ergebnisse und ihre Interpretation werden gemeinsam dargestellt. In der Diskussion werden dabei Rückschlüsse auf die vorgestellten Theorien gezogen und die Ergebnisse miteinander in Beziehung gesetzt.

Um die Ergebnisse einfach und anonym darzustellen, werden die drei Befragten mit den Großbuchstaben A, B und C abgekürzt (siehe Anhang II, III). Zitate aus der Befragung sind aus Gründen der Übersichtlichkeit *kursiv* gedruckt. Bei Zitaten wird sich immer auf den „Fragebogen zur Untersuchung der Beziehungsgestaltung bei der Online-Beratung #gemeinsamstatt-einsam – mit Antworten“ (Anhang II) mit Zeilennummerierung bezogen. Bei den Quellenangaben steht vorne, von welcher befragten Person (A, B oder C) zitiert wird und dahinter, aus welchen Zeilen zitiert wird. Bsp.: (C, Z. 15-18): Es wurde von befragter Person C aus den Zeilen 15-18 zitiert.

Aus den ersten geschlossenen Fragen ergeben sich folgende Eckdaten:

Befragte Person A beriet 15 Ratsuchende, B gibt an drei Personen beraten zu haben und C beriet fünf Ratsuchende (Frage 1, S. Anhang II), B und C fanden es beide „*eher einfach*“ eine Beziehung zu den Ratsuchenden aufzubauen, A fand es im Durchschnitt „*okay*“ (Frage 2, Anhang II). Alle drei erlebten die Beziehungsqualität zu den Ratsuchenden bei #gse als „*gut*“ (Frage 3, Anhang II). Jede*r der Befragten hat schon einmal woanders beraten oder berät

aktuell in einer anderen Beratungsstelle (Frage 6, Anhang II) und kann daher einen Vergleich zu der Beratung bei #gse ziehen.

Nachfolgend werden nun die weiteren Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse anhand der entstandenen Kategorien und Unterkategorien dargestellt, interpretiert und diskutiert.

6.1 Anonymität und Schriftlichkeit

Zuerst werden die Auswirkungen der Anonymität und der Schriftlichkeit auf die Beratungsbeziehung, die sich aus der Befragung ergaben, dargelegt. Dabei wird zunächst ein besonderer Aspekt, „die Vorauswahl“ aufgegriffen. Dann folgen die als von den Befragten als positiv empfundenen und zuletzt die negativ bewerteten Aspekte.

6.1.1 Die Vorauswahl – ein besonderer Faktor der anonymen Beratung bei #gse

Anders als es in face-to-face Settings der Fall ist, konnten die Berater*innen bei #gse die Erst-mails der Ratsuchenden in Ruhe lesen, sich einen Überblick verschaffen und auswählen, wen sie annehmen möchten: *„Dadurch hatte man als Berater*in schon die Möglichkeit rauszulesen, welche Mail sympathisch klingt und womit man sich vielleicht schon auskennt oder was man sich zutraut. Dadurch ist die erste Grundlage der Beziehung auf Seiten der Beratenden schon getan“* (B, Z. 1-20). Die Berater*innen konnten sich also, bevor sie eine Beratung begannen, schon einen allerersten Eindruck von der jeweiligen ratsuchenden Person verschaffen und dann in Ruhe überlegen und entscheiden, ob sie sich vorstellen können, diese Person zu beraten (vgl. A, Zeile 1-11). Dabei wählten sie nach Sympathie, aber auch nach ihren eigenen Kenntnissen über die jeweils dargelegte Thematik und dem, was sie sich zutrauten, aus.

Diese Besonderheit der Vorauswahl erleichterte vermutlich den Beziehungsaufbau, da die Berater*innen bereits mit einem positiven Grundgefühl an die Beratungen herangingen, da sie sich vorstellen konnten und zutrauten, dem*der ausgewählten Ratsuchenden eine gute Beratung bieten zu können. Auch wenn es im face-to-face-Setting einer beratenden Person ebenso möglich ist Ratsuchende anzunehmen oder an Kolleg*innen weiterzuleiten, so bleibt doch der entscheidende Unterschied, dass bei #gse aus mehreren Anfragen Ratsuchender und aus der Distanz der Anonymität in Ruhe ausgewählt werden kann.

6.1.2 Anonymität und Schriftlichkeit als Schutzraum– zwischen ungefilterter Offenheit und kontrolliertem Austausch

Den anonymen Austausch erlebten die Befragten insgesamt als eher förderlich für den Beziehungsaufbau, da es den Ratsuchenden ihrem Eindruck nach leichtfiel, sich offen zu äußern und anzuvertrauen. Sie stufen die Möglichkeit sich schriftlich auszutauschen als niedrigschwelliger ein, als bei einer Beratung anzurufen und sich zu zeigen (vgl. A, Z. 138-141; C, Z.138-147). Die Anonymität war ein „*Schutzraum*“ (C, Z. 145-147), der es erleichterte, sich mit Problemen bzw. einem Anliegen als Ratsuchende*r an eine Beratung zu wenden.

Das Empfinden, dass es sich um einen Schutzraum handelt, lässt sich mit einem durch die Filtermodelle (Kiesler et.al. 1986 & Culnan/Markus 1987 - Kap. 4.1.3) beschriebenen Effekt in Verbindung bringen: Durch das Fehlen jeglicher Statusinformationen, entsteht kein oder nur ein geringes Machtgefälle. Der Grad an Selbstoffenbarung und Unbefangenheit steigt dadurch potenziell an. Wer sich aufgrund fehlenden Selbstvertrauens nicht in eine andere Beratung trauen würde, wagt es eher die Gedanken anonym zu äußern. Dadurch bringen viele Ratsuchende sehr schnell und sehr offen auf den Punkt, was sie bewegt. Die Beobachtungen der ehemaligen Berater*innen stimmen auch mit dem Phänomen der „Nähe durch Distanz“ nach Knatz (2009, S. 64, - Kap. 4.1.3) überein. Die Anonymität und das Wegfallen nonverbaler Körpersignale erleichtern es, sich über schambesetzte und intime Themen freier zu äußern. Eine Befragte schreibt dazu: „*Die Kontakte konnten sich viel offener mitteilen und die Gedanken kamen teilweise recht ungefiltert an uns*“ (A, Z. 175-178). Obwohl sich die ratsuchende und die beratende Person anfangs noch kaum kennen, entsteht auf diese Weise ein starker Informationsfluss, der nicht nur für die Beratung an sich hilfreich ist, sondern ebenso emotionalen Tiefgang und damit ein tiefgreifendes Eingehen auf Emotionen fördern kann. Dies kann für den Aufbau einer Beratungsbeziehung sehr förderlich sein.

Als Vorteil der Schriftlichkeit wird genannt, dass die Ratsuchenden und ebenso die Berater*innen die Möglichkeit hatten, in Ruhe nachzudenken, Text zu formulieren, zu ändern und zu löschen, bevor sie eine Mail versandten (C, Z. 153-160). Diese „Freiheit in der Gestaltung“ beschreibt auch schon Engelhardt (2018, siehe Kap. 4.2) als besonderes Merkmal der web-basierten Mailberatung. Die Schriftlichkeit konnte also zu einem hohen Grad an Kontrolle über das Geäußerte führen, was es erleichterte sich anzuvertrauen. Dass Ratsuchende selbst entscheiden, was sie aufschreiben und welche Themen sie vertiefen wollen, führt auch zu einer Fokussierung auf ebendiese Themen (Knatz 2009 – Kap. 4.1.6). Diese Möglichkeit zur Überlegtheit steht im Kontrast zum ungefilterten „Herauslassen“ von Gedanken und kann ein Gefühl von Sicherheit für diejenigen bieten, die gerne eine große Kontrolle über ihre Äußerungen haben möchten.

Eine der Befragten schreibt außerdem: *„Das Schreiben per Mail hat es einfacher gemacht für mich als Beratende und (laut Rückmeldung) auch für die ratsuchende Person, Dinge in Worte zu fassen und vielleicht auch nochmal genauer zu beschreiben, was man meint“* (B, Z. 138-149). Hier liegt die Vermutung nahe, dass das Strukturieren dessen, was man sagen möchte als erleichternd wirkte, da sich beim Verfassen einer Mail von den akuten Emotionen distanziert werden kann (Kühne/Hintenberger 2020, siehe Kap. 4.1.6). Um sicherzustellen, dass das Gegenüber einen richtig versteht, müssen Ratsuchende in der Mailberatung bis zu einem gewissen Grad ihre Situation, Erinnerungen, Handlungen und deren Folgen, sowie ihre Emotionen vor Augen führen und strukturieren. Dadurch kann Klarheit und somit Entlastung entstehen. Was vielleicht nur schwierig gesagt werden kann, kann schriftlich womöglich in Worte gefasst werden. Die Notwendigkeit bis zu einem gewissen Maße strukturiert und reflektiert Schreiben zu müssen, begrenzen vermutlich die Niedrigschwelligkeit, da es eine recht hohe Anforderung sein kann, sich so differenziert zu artikulieren (Engelhardt 2018; Brunner, 2009 siehe Kapitel 4.2).

Befragte B berichtet zusätzlich, dass sie durch die Anonymität eine angenehme Balance zwischen Nähe und Distanz erlebte. Sie fand, dass dadurch eine enge Beziehung zu den Ratsuchenden entstehen konnte und es leichtfiel, *„nach dem Schreiben der Mails wieder auf sein eigenes Leben zu fokussieren“* (B, Z. 154-158). Auch auf diese Weise funktionierte die Anonymität als beziehungsförderlicher Schutzraum. Es wird deutlich, dass sie als Beraterin somit einer zu starken Identifizierung und Belastung durch das Wissen um ihrer Ratsuchender Probleme entgehen konnte, was wiederum zu einem entspannteren und belastungsfreien Umgang mit den Ratsuchenden in der Beratung führen kann, welcher einer guten Beratungsbeziehung zuträglich ist.

6.1.3 Anonymität und Schriftlichkeit als verarmte Kommunikation – fehlender emotionaler Ausdruck, Missverständlichkeit, räumliche und zeitliche Distanz

Zwei ehemalige Berater*innen beschreiben es als schade, bzw. problematisch, dass Mimik und Gestik nicht vermittelt werden konnten. Einerseits wurde es als schade empfunden, Mitgefühl nur schriftlich, nicht jedoch auch nonverbal ausdrücken zu können: *„Manchmal hätte ich mir gewünscht mein Mitgefühl auch mal mit Blicken oder Gesten ausdrücken zu können“* (B, Z. 189-194). Andererseits fiel es schwer, Ratsuchende richtig einzuschätzen und nicht misszuverstehen, gerade bei Ironie war es schwierig richtig einzuschätzen (C, Z. 188-197). Diese Feststellungen stimmen mit der Theorie der Kanalreduktion (vgl. von Mettler 1994; Döring 1999; Engelhardt 2018, siehe Kap. 4.1.2) und dem ersten Effekt der Filtermodelle (Döring 2013, siehe Kap. 4.1.3) überein: Durch das Fehlen nonverbaler und paraverbaler

Informationen fällt ein wichtiger Beitrag zur Interpretation des Geschriebenen weg. Dadurch kann es leichter zu Missverständnissen kommen und die Regulation der Interaktion kann erschwert sein. Emotionen kann es an Ausdruckskraft fehlen. Von einer „Entemotionalisierung“ zu sprechen wäre dennoch gewagt, da die Befragten angaben, dass die Qualität der Beratungsbeziehung „gut“ war. Da hier lediglich die Sichtweise der beratenden Person zum Ausdruck kommt, kann keine Aussage darüber getroffen werden, ob das ratsuchende Gegenüber nicht dennoch z.B. besagtes Mitgefühl empfangen hat.

Da die Berater*innen die Ratsuchenden nur aus ihren schriftlichen Beschreibungen kannten, war es manchmal nicht leicht, die jeweilige Situation in der ein*e Ratsuchende*r steckte, einzuschätzen. Dadurch war eine aktive Hilfe nicht so leicht möglich, wie z.B. Beratungsstellen in Wohnnähe herauszusuchen, da der Wohnort nicht bekannt war (vgl. C, Z. 198-208). Die Weiterleitungsmöglichkeiten waren also eingeschränkt. Hier wird deutlich, dass eine Onlineberatung nicht als Ersatz für eine Beratung und Hilfe vor Ort gesehen werden sollte. Ein*e Berater*in vor Ort kann das Hilfenetzwerk für eine ratsuchende Person direkter erfassen und konkret weiterleiten, während in der Onlineberatung entweder an andere Onlinestellen weitergeleitet oder aber an die Aktivierung der ratsuchenden Person angeknüpft werden muss, selbst Hilfe vor Ort wahrzunehmen. Für Ratsuchende, die auch Hilfe vor Ort benötigen kann Onlineberatung immer nur eine hilfreiche Ergänzung, nicht aber eine ausreichende Hilfestellung sein.

6.2 Emojis & Co – nicht essenziell, aber ein angenehmer Zusatz

Bei #gse gab es die Möglichkeit, Emojis, Bilder und Lieder (mithilfe von Links oder Tondateien) zu versenden. Nur B gab an, andere Kommunikationsmittel außer Text benutzt zu haben, A und C verwendeten ausschließlich Text (Frage 20, Anhang II). B gab an, Emojis und Tondateien oder Links zu Liedern in der Beratung verwendet zu haben (Frage 21, Anhang II).

Es fällt auf, dass zwei der drei Befragten angeben, keine dieser nicht-textlichen Kommunikationsmittel verwendet zu haben. Weshalb genau sie diese nicht verwendeten lässt sich durch die Befragung nicht nachvollziehen. Hierzu wäre eine konkrete Nachfrage nötig gewesen. Es liegt dennoch die Vermutung nahe, dass diese Form des Austauschs in der Beratung eine eher geringfügige Rolle – auch im Aufbau der Beziehung – hatte. Eine „gute“ Beratungsbeziehung konnten die Ratsuchenden schließlich trotzdem aufbauen (Frage 1, Anhang II). Diese Beobachtung stimmt mit Dörings (2003, S. 151 - siehe auch Kap. 4.1.4) Ansicht überein, dass Emoticons und Co nicht als Ersatz für nonverbale Ausdrucksweisen verstanden werden können und es vorrangig von der Kompetenz sich „differenziert und kontextsensibel“ (Döring 2000, S.363) ausdrücken zu können abhängig ist, wie gut die Verständigung funktioniert.

Befragte B gibt an, dass sie den Eindruck hatte, dass die Beziehung zu den Ratsuchenden durch die Verwendung von Emojis persönlicher wurde (B, Z. 263-269). Dies bestärkt die Vermutung, dass durch Emojis der emotionale Ausdruck unterstützt wird und somit der Eindruck entsteht, das Gegenüber in seinen Gefühlsregungen besser nachvollziehen und - wie im Falle dieser*in Berater*in – persönlicher erfassen zu können. Umgekehrt kann es ebenso bedeuten, sich selbst als Berater*in persönlicher, mit den eigenen Emotionen, präsentieren zu können. Hier kann möglicherweise vom „Added Social Cues-Ansatz“ (Döring 2008, S.296 – siehe auch Kap. 4.1.4) gesprochen werden, der besagt, dass online auf eine eigene und bewusste Art und Weise, soziale und emotionale Hinweise übermittelt werden können.

Die Befragung erfasste ausschließlich, ob die Berater*innen selbst Emojis, Bilder und Lieder versandten, nicht jedoch, ob und wie häufig die Ratsuchenden diese nicht-textlichen Kommunikationsmittel verwendeten. Dies wäre eine weitere interessante Frage, um herauszufinden von welcher Wichtigkeit diese Mittel in der Beratung und Beratungsbeziehung waren. Aufgrund der Befragung lässt sich sagen, dass Emojis & Co vermutlich von wenigen der Berater*innen benutzt wurden, es für diejenigen, die sie verwendeten, aber eine angenehme und sinnvolle Ergänzung in der Kommunikation und Beziehungsgestaltung darstellen kann.

6.3 Der Peer-to-Peer-Ansatz bei #gse – Beratung auf Augenhöhe

Alle Befragten geben an, dass sie es für die Beratungsbeziehung als vorteilhaft empfanden, ein*e „Peer“ (ähnlich) zu sein. A und B fanden es „*meistens hilfreich*“ für den Aufbau einer Beratungsbeziehung und C fand es sogar „*immer hilfreich*“ (Frage 18, Anhang II). Befragte Person C schrieb gar, dass „*es sowieso immer gut und hilfreich [war], auch Dinge von sich mit reinzubringen und zu erzählen*“ (C, Zeile 18-23). Dabei sollten die eigenen Erfahrungen der Berater*innen nicht jederzeit und wahllos, sondern nur dann eingebracht werden, wenn es in den Beratungsprozess passte (vgl. A, Zeile 246-249). Durch die Themenvielfalt, mit der die Ratsuchenden sich an #gse wenden konnten, empfand es eine*r der Befragten als besonders einfach, Themen zu finden, die sie selbst betroffen hatten, wodurch es ihr leichter fiel, sich in die Ratsuchenden hineinzusetzen (vgl. C, Z. 100-112).

Die Befragten gaben alle an, dass durch den Peer-to-Peer-Ansatz eine Beratung auf „*Augenhöhe*“ (A, Z. 246; B, Z. 262; C, Z. 250) stattfand, die den Aufbau einer guten Beratungsbeziehung unterstützte. Sie nahmen dabei Vorteile für sich selbst und ebenso für die Ratsuchenden wahr. Ein*e ehemalige*r Berater*in schrieb:

„Ein großer Vorteil war, dass man näher an der anderen Person dran ist und so Probleme, die vor allem in einer bestimmten Altersgruppe vorkommen gut nachvollziehen und vielleicht auch auf eigene Ressourcen und Erfahrungen, die noch etwas frischer sind, zurückgreifen konnte. Die Beziehung hat sich dadurch auf Augenhöhe gestaltet“ (B, Zeile 246-260).

Der*die Berater*in nahm eine größere Nähe zu den Ratsuchenden und ihren Problemlagen wahr und empfand es als hilfreich, die eigenen Erfahrungen und Ressourcen einbringen zu können. Dies schien besonders leicht zu fallen, da die Erfahrungen zeitlich noch nicht sehr lange her waren.

Die Befragten A und C beschrieben beide, dass das Peer-to-Peer Konzept den Ratsuchenden ihrem Eindruck nach erleichterte, Vertrauen zu fassen. Durch die Ähnlichkeit zu den Ratsuchenden, auch in den gemachten Erfahrungen, nahmen diese sie als besonders vertrauenswürdig wahr und wagten es eher, sich anzuvertrauen. Ein*r Befragte*r drückt es so aus: *„Die Kontakte waren häufig sehr dankbar dafür jemanden ‚vor sich‘ zu haben, der ähnliche Erfahrungen gemacht hat. Die Kontakte konnten sich in dem Setting gut anvertrauen und öffnen“* (A, Zeile 249-255).

Durch das „Peer-sein“ war bei #gse auch eine lockere Art der Kommunikation möglich, die verhinderte, dass man *„wie ein Erwachsener von oben herab mit ‚mehr Erfahrung und klugen Ratschlägen‘* (C, Zeile 254-258) auf die Ratsuchenden zuzuging. Entspannt und locker schreiben zu können, schuf demnach eine Atmosphäre des Vertrauens durch Ebenbürtigkeit.

Die Beschreibungen der Befragten deckt sich mit dem theoretischen Wissen über Peerberatung. Wie bereits in Kap. 2.6 beschrieben, entsteht durch die Ähnlichkeit bezüglich Lebensalter, Lebenssituation und Erlebtem eine Nähe zwischen Ratsuchenden und Berater*innen. Zu wissen, dass die Berater*innen ihnen ähnlich sind, ließ die Ratsuchenden vermutlich tatsächlich besonders leicht Vertrauen fassen. Auch der Vorteil, dass in alltagsnaher Sprache geschrieben werden konnte, scheint sich laut Aussage der befragten Person C zu bestätigen. Auch das Erzählen können und der Rückgriff auf eigene vor eher kurzer Zeit gemachter problematischer/krisenhafter sowie helfender Erfahrungen wurden in der Beratung bei #gse als hilfreich empfunden. Das Peer-to-Peer-Konzept hat eine Beratung auf Augenhöhe ermöglicht, die von den Berater*innen durchweg als förderlichen Faktor für die Beratungsbeziehung und Beratung allgemein beschrieben werden.

6.4 Vorbereitung durch die Peer-Ausbildung

Befragte Person B nennt einmalig einen für eine gelingende Beratungsbeziehung relevanten Aspekt, der als Besonderheit von #gse verstanden werden kann. Zu der Frage, was es

gebraucht hätte, um noch besser eine Beratungsbeziehung aufbauen zu können, äußert sie sich folgendermaßen: „Das meiste für den Aufbau der Beziehung haben wir schon in der Ausbildung an die Hand gelegt bekommen“ (vgl. B, Z. 129-134). Diese Aussage lässt den Rückschluss zu, dass die vorherige kurze Ausbildung der ehrenamtlichen Peerberater*innen (siehe auch Kap. 2.3) eine hilfreiche Grundlage bot, um als Berater*in eine gute Beratungsbeziehung aufbauen und gestalten zu können. Natürlich sind Berater*innen anderer Beratungsstellen auch ausgebildet, doch die verpflichtende, der Beratungstätigkeit direkt vorausgehende, Ausbildung schien eine besonders hilfreiche Grundlage für die Berater*innen zu sein.

6.5 Eine feste Antwortfrist – zwischen Zuverlässigkeit und zeitlicher Zerdehnung

Die feste Antwortfrist von sieben Tagen war ein klarer Rahmen für Ratsuchende und Beratende. Die Ratsuchenden konnten sich darauf verlassen, immer nach spätestens einer Woche eine Antwort zu erhalten. Ein*e der Befragten betont mehrmals: Die „Zuverlässigkeit, die durch diese Sieben-Tage-Frist vorhanden war, war hilfreich im Aufbau der Beziehung“ (A, Z. 101-107) da sie den Ratsuchenden Sicherheit gab (vgl. A, Z. 40-457 & 100-107).

Der zeitliche Rahmen von maximal sieben Tagen Antwortfrist kann als wichtiges Strukturelement bei der Bildung einer Arbeitsbeziehung (siehe Kap. 3.1.1) verstanden werden. Befragte Person A nennt die Zuverlässigkeit, welche sich aus der festgelegten Antwortfrist ergibt, als für die Beratungsbeziehung hilfreichen Faktor. Wichtig ist es, die Ratsuchenden bereits im Vorhinein darüber zu informieren, damit sie sich entscheiden können, ob sie sich auf diesen Rahmen einlassen möchten. Solche klaren Absprachen ermöglichen eine Struktur für den Beratungsprozess, welche Ratsuchenden Orientierung und Sicherheit bietet, sodass Enttäuschungen vermieden und Vertrauen aufgebaut werden kann.

Zudem kam es vor, dass zwischen den Mails manchmal einige Zeit verging, sodass die Beratenden sich erst einmal wieder einlesen mussten, an welcher Stelle sie inhaltlich mit einem Kontakt stehengeblieben waren (C, Z.161-169). Die Mailberatung ist asynchron (siehe auch Engelhardt, 2018, Kap. 4.2) und weist eine zeitliche Zerdehnung, wie sie auch Knatz (2003 siehe Kap. 4.2) beschreibt auf. Dies kann problematisch sein, wenn Ratsuchende bei Erhalt einer Antwort in einer anderen Verfassung sind als zum Zeitpunkt ihrer Anfrage. Auf der anderen Seite kam auch der Vorteil der Dokumentation (vgl. Engelhardt 2018, S. 60, Knatz/Dodier 2021, siehe Kap. 4.2) zum Tragen, da es für die Berater*innen jederzeit möglich war, sich in die Beratung wieder einzulesen und mit entsprechendem Wissen zu reagieren.

6.6 Festgelegtes Mailkontingent

Ein expliziter Unterschied zu anderen Beratungen, so geben es alle Befragten an, ist die Beschränkung auf etwa zehn Mailkontakte pro ratsuchende Person (vgl. A, Z. 70-76; B, 70-78; C, 74-77). Die Erfahrungen, ob das Mailkontingent (etwa 10 Mails) von den Ratsuchenden ausgeschöpft wurde, beantworten die Befragten sehr unterschiedlich: A gab an, dass es von vielen ausgeschöpft wurde, bei B waren es etwa die Hälfte der Ratsuchenden und bei C wurde es nur von wenigen ausgeschöpft (Frage 15, Anhang II C, Z. 96-99). Alle drei gaben an, dass das Kontingent nur von wenigen der Ratsuchenden überschritten wurde (Frage 16, Anhang II). Das heißt, dass alle Ratsuchende berieten, die mehr als zehn Mails schrieben, dies aber nicht häufig vorkam. Dies lässt zunächst vermuten, dass das Kontingent von zehn Mails ausreichend war. Bezieht man die Antwort auf die Frage nach Beratungsabbrüchen (Frage 9, Anhang II) mit ein, fällt auf, dass es sich bei den nicht ausgeschöpften Kontingenten u.a. auch um abgebrochene Beratungen handeln könnte, da alle angeben Beratungsabbrüche erlebt zu haben. Dies lässt sich aber nicht mit Sicherheit sagen, da sich aus den Antworten der Befragten nicht erschließen lässt, ob sie auch abgebrochene Beratungsverläufe in ihre Zählung der vom Kontingent her nicht ausgeschöpften Beratungen mit einbezogen haben.

Die drei Befragten nennen unterschiedliche Auswirkungen, die das Mailkontingent auf die Beratungsbeziehung hatte. Dabei beschreiben sie beziehungsförderliche und beziehungshemmende Faktoren.

Als beziehungsförderlich nennen zwei der drei Befragten, dass das festgelegte Mailkontingent einen klaren und sicheren Orientierungsrahmen bietet (vgl. B, Z. 209-218; C, Z. 75-85). Dies gilt für die Ratsuchenden und auch für die Berater*innen. Ein*e Befragte*r schreibt dazu: *„Positiver Einfluss: Es gab einen klaren Rahmen, sowohl für die Ratsuchenden als auch für die Beratenden, in dem die Beratung stattfindet. Das hat mir in der Rolle der Beratenden eine gewisse Sicherheit gegeben“* (B, Z. 209-217).

Außerdem schreibt ein*e Befragte*r, dass eine Beschleunigung des Beziehungsaufbaus stattfand (vgl. B, Z. 84-87 und 218) und zwei Befragte geben an, dass die Ratsuchenden durch die Kürze der Beratung ihre Probleme schneller offenbarten, was dazu führte, dass sie schneller unterstützt werden konnten (vgl. B, Z. 27-36; C, Z. 78-80). Ein*e Befragte*r formuliert es so: *„Da die Mail-Beratung bei #gse auf 10 Mails beschränkt waren, wurde die Beziehung recht schnell aufgebaut und die Probleme recht schnell auf den Tisch gelegt und ‚behandelt‘“* (B, Z. 27-36). In der Beziehungstiefe fand dieselbe befragte Person keinen Unterschied zwischen der kurzfristigen Beratung von #gse und der langfristigen Onlineberatung von [U25] (B, Z. 87-

93). Die Schnelligkeit im Beziehungsaufbau und bei der Problemoffenbarung scheinen dem Aufbau einer intensiven Beziehung demnach keinen Abbruch getan zu haben.

Befragte Person C stellt außerdem fest, dass genügend Zeit war, um angemessene Hilfe bieten zu können. Denn die Berater*innen konnten die Ratsuchenden *„gut an passende andere Stellen weiterleiten oder ihnen in der Zeit gut helfen, z.B. einen Therapeuten zu suchen“* (C, Z. 213-220). Das Fazit: *„Die Zeit wurde effektiv genutzt“* (C, Z. 220-222).

Die effektive Nutzung der Zeit wird von befragter Person A im Vergleich zu anderen Beratungen auch als *„recht zielorientiert“* (A, Z. 73) beschrieben. Durch die Mailbegrenzung war es ihrer Einschätzung nach *„je nach Kontakt schwieriger [...] eine Beziehung aufzubauen als wenn man eine unbegrenzte Zeit gehabt hätte“* (A, Z. 76-82). Dabei gab es einerseits Kontakte, die kein Interesse am Aufbau einer Beratungsbeziehung hatten, da sie *„nur einen kurzen Rat wollten“* (A, Z. 215-216) und für die das Mailkontingent daher keine Hürde im Beziehungsaufbau darstellte. Und andererseits gab es auch intensivere Kontakte, für die das Mailkontingent keinen negativen Einfluss auf die Beratungsbeziehung hatte (A, Z. 218-221). Manche Kontakte schienen der begrenzte Beratungsrahmen jedoch zu verunsichern (vgl. C, Z. 223-226).

Befragte*in A fasst zusammen: *„Mehr Zeit wäre gut gewesen. Allerdings war der zeitliche Rahmen nicht immer ein Problem, da die Kontakte bei Beratungsaufnahme darüber informiert worden sind, dass die Beratung kurz ist und sich somit alles ganz gut angepasst hat“* (A, Z. 125-132).

Transparenz über die Begrenzung des Kontakts war für die Ratsuchenden demnach von Wichtigkeit, um mit der Kurzfristigkeit umgehen zu können und konnte möglichen Problemen durch das begrenzte Mailkontingent vorbeugen. Zudem gab es auch die Möglichkeit nach Bedarf mehr als zehn Mails zu schreiben (vgl. A, Z. 221-223), d.h. das Mailkontingent war kein starrer Rahmen, bei dem nach zehn Mails der Kontakt abgebrochen wurde, sondern ein individuelles Reagieren auf die Ratsuchenden war auch bezüglich der Mailanzahl nicht gänzlich ausgeschlossen.

Es fällt auf, dass die Antworten der ehemaligen Berater*innen unterschiedlich ausfallen. Einerseits wird davon gesprochen, dass ein besonders schneller Beziehungsaufbau möglich war, Beziehungen entstanden, denen es an Tiefe nicht fehlte und es besonders vorteilhaft war, dass Probleme schnell offenbart und Gedanken auf den Punkt gebracht wurden, sodass effektiv geholfen werden konnte. Im Gegensatz dazu steht der Eindruck, dass mehr Zeit angenehmer gewesen wäre und es einige Kontakte verunsicherte in der Anzahl der Mails limitiert gewesen zu sein. Aufgrund der Befragung lässt sich kein eindeutiges Fazit über die Auswirkungen des Mailkontingents auf die Beratungsbeziehung zusammenfassen. Die unterschiedlichen Erfahrungen und Wahrnehmungen der Befragten bilden hier womöglich die Vielfalt an Berater*in-Ratsuchenden-Kombinationen und den daraus resultierenden unterschiedlichen

Anforderungen und Bedürfnissen der Beteiligten an eine gelingende Beratungsbeziehung ab. Es ist vermutlich, wie Befragte*r A erwähnt „je nach Kontakt“ (A, Z. 77) unterschiedlich schwierig oder leicht innerhalb von etwa zehn Mails eine Beratungsbeziehung aufzubauen. Da es den Berater*innen und Ratsuchenden überlassen war, was und wie viel sie in den Mails schrieben, konnten die Mails so unterschiedlich wie ihre Schreiber*innen selbst sein und auch an ihre Bedürfnisse an eine gute Beratungsbeziehung angepasst werden. Das heißt, dass die Anzahl von zehn Mails nur eine begrenzte Aussagekraft über das Volumen des schriftlichen Austauschs hat. Eine wichtige Voraussetzung, damit die Ratsuchenden damit umgehen können ist allerdings, dass sie bei Beratungsbeginn bereits Kenntnis von der Mailbegrenzung haben.

6.7 Der Beratungsabschluss – zwischen sanftem Abschluss und Beziehungsabbruch

Aus der Limitierung auf etwa zehn Mails ergab sich, dass nach etwa sechs Mails der Beratungsabschluss vorbereitet wurde. Dies geschah langsam und unter der Prämisse zu schauen, ob die ratsuchende Person weitere Hilfe benötigte bzw. wünschte (vgl. B, Z. 36-45). Eine längerfristige Kontinuität, bei der zwischen Ratsuchenden und Berater*innen ein länger andauernder Dialog entsteht, wie sie Engelhardt (2018, siehe Kap. 4.2) beschreibt, war demnach nicht möglich. Aber es bestand die Möglichkeit, Ratsuchende an die langfristige Beratung von [U25] weiterzuleiten (vgl. C, Z. 85-88) und sie dort anzubinden. Außerdem wurden die Ratsuchenden unterstützt, sich an andere offline- und online-Beratungsstellen, die ggf. thematisch passender waren (wie z.B. eine Schuldnerberatung bei Schulden), zu wenden oder bspw. bei der Suche nach einem Therapieplatz unterstützt (vgl. C, Z. 213-220).

Dabei fiel das Beenden der Beratung auf der Seite der Berater*innen und Ratsuchenden nicht immer leicht: Ein*e ehemalige*r Berater*in schreibt, dass es schade war, „wenn man gerade gut im Gespräch war“ (C, Z. 91-95). Und Befragte B erzählt, dass die Beendigung der Beratung einigen Ratsuchenden schwerfiel: „Es gab Ratsuchende, die sich mit dem Beziehungsabbruch und dem bevorstehenden Aufbau einer neuen Beziehung schwer getan haben“ (B, Z. 238-245).

Die Beendigung der Beratung wurde bei #gse laut der Befragten einerseits also langsam eingeleitet und es wurde auch darauf geachtet, dass die Ratsuchenden weiterhin durch andere Beratungsstellen Hilfe bekamen, wenn dies wichtig war. Das Beenden der Beratung bedeutete aber auch, dass hilfreiche Verbindungen unterbrochen wurden und ggf. neue aufgebaut werden mussten, was für die Ratsuchenden nicht immer leicht war. Dies spricht für den

kurzfristigen und überleitenden Charakter der Beratung von #gse, welcher nicht für längerfristigen Beratungsbedarf geeignet war.

6.8 Beratungsabbrüche

Jede*r der drei Befragten gab an, in der Beratung bei #gse Beratungsabbrüche erlebt zu haben (Frage 9, Anhang II). Alle drei erwähnen, was Befragte*r B folgendermaßen in Worte fasst: *„Die [Abbrüche] kamen meist einfach so zustande, dass die ratsuchende Person sich nicht mehr gemeldet hat“* (B, Z. 113-119). Inwiefern die Beratungsbeziehung Grund für den Beratungsabbruch war, ist schwer nachvollziehbar. Eine*r der Befragten sagt, dass häufig direkt nach der ersten Mail keine Antwort mehr kam (C, Z. 115-118), was er*sie manchmal als *„frustrierend“* (C, Z. 132) empfand. In diesem Fall wurde also gar nicht erst eine Beziehung aufgebaut. Befragte C vermutet, dass es den Ratsuchenden in diesem Fall manchmal gereicht hatte, sich Belastendes einfach nur einmal von der Seele zu schreiben (C, Z. 120-124).

Ob dies zutreffend ist, oder ob die Ratsuchenden, die sich nicht mehr meldeten, mit der Antwort der Berater*innen und dem darin steckenden Beziehungsangebot nichts anfangen konnten, ob sie an anderer Stelle Hilfe erhalten oder schlicht ihr Passwort vergessen hatten, bleibt offen, denn *„Die Gründe dafür weiß man leider im Nachhinein nicht“* (A, Z. 115-117), wie Befragte*r A feststellt. Ein Nachteil der Anonymität ist an dieser Stelle, dass man nicht mehr, bzw. nur schriftlich und auf Distanz an Ratsuchende herantreten kann, um nachzufragen ob und warum sie nicht mehr in der Beratung weitermachen möchten.

Es gab auch die Möglichkeit bei #gse, Ratsuchende, die man zuvor beraten hatte aus persönlichen Gründen an eine*n andere*n Berater*in abzugeben. Eine der ehemaligen Berater*innen gibt an, dies getan zu haben, nennt aber nicht, um welche Gründe es sich handelt und ob diese in der Beratungsbeziehung liegen (A, Z. 117-120).

Mit Beratungs- bzw. Beziehungsabbrüchen kann bei #gse aufgrund der Anonymität also nicht einfach im Sinne der Beziehungsbearbeitung (Stucki 2004, Muran 2002 - Kap. 3.1.4) umgegangen werden, denn wenn sich Ratsuchende nach ihrer ersten Mail nicht mehr melden, ist natürlich weder der Aufbau einer Beziehung noch eine Beziehungsgestaltung über den Beratungsprozess hinweg möglich. In Beratungen, die begannen, können die Aspekte der Beziehungsbearbeitung nach Stucki (2004) und Muran (2002) aber vermutlich von sinnvoller Bedeutung gewesen sein: Das Beobachten der eigenen emotionalen Reaktionen gegenüber den Ratsuchenden, Selbstreflexion, um den eigenen Anteil an negativen Interaktionsmustern zu erkennen, sowie Empathie und Verständnis für Ratsuchende und eine gemeinsame

Auseinandersetzung auf der Metaebene. Da die Befragten sich hierzu aber nicht näher äußerten, lässt sich dies nicht genauer feststellen.

6.9 Weitere von den Befragten genannte beziehungsförderliche Aspekte

Neben den bereits aufgeführten Aspekten haben die Befragten weitere Aspekte genannt, die sie bei Aufbau- und Gestaltung der Beratungsbeziehung während ihrer Tätigkeit bei #gse als beziehungsförderlich empfanden. Diese Aspekte sind im Folgenden kurz zusammengefasst, da sie nur teilweise mehrfach, häufig einmalig genannt wurden und nicht in erster Linie einen für #gse spezifisches Merkmal und seine Auswirkungen beleuchten (wie die bereits beschriebene Anonymität und Schriftlichkeit, die Nutzung von Emojis und Co, das Peer-to-Peer-Konzept, die Antwortfrist von sieben Tagen oder das Mailkontingent), sondern für jede Beratungsbeziehung als bedeutsam gelten.

Dass diese Aspekte von den Befragten genannt wurden, deutet darauf hin, dass bei dieser anonymen, kurzfristigen Onlineberatung die „üblichen“ wichtigen Aspekte für eine gute Beratungsbeziehung umgesetzt werden konnten.

Folgende Aspekte nennen die Befragten:

Insbesondere zum Kennenlernen gehört:	Für die Beziehungsgestaltung insgesamt bedeutend:
- Situation und Anliegen klären	- bedingungslose Annahme
- aktiv Nachfragen und Interesse zeigen	- Mitgefühl, Anteilnahme, Ermutigung
- Grenzen wahren	- „Da sein“ und auf Bedürfnisse eingehen
- Ratsuchende als Expert*innen über das eigene Leben	- mentalisieren
- Haltung der Offenheit	- Transparenz und Ehrlichkeit
- sich selbst vorstellen	- Ressourcenaktivierung

Tabelle 3: weitere Beziehungsförderliche Aspekte

Die Befragten nennen mehrere Verhaltensweisen, die vorrangig zum Prozess des Beziehungsaufbaus und Kennenlernens gehören.

Sie schreiben, dass es zuallererst galt, Fragen zu stellen, um noch mehr über das Gegenüber zu erfahren (A, Z. 19; B, Z. 22 & 52; C, Z. 25 & 60). Dies war vor allem wichtig, wenn Berater*innen aufgrund einer kurzen Erstmail nur wenige Informationen erhalten hatten (A, Z. 15-20). Es gehörte unter anderem dazu, die **aktuelle Situation** zu erfragen und wichtige Umstände zu klären, z.B. ob die ratsuchende Person Suizidgedanken hat (C, Z. 23-29). Im Zuge

dessen ging es dann auch darum, dass **Anliegen** der*des Ratsuchenden zu klären (A, Z. 20-26).

Wichtig war es, sowohl **Interesse** durch „*offene Neugier*“ (B, Z. 23-24) zu zeigen, als auch Grenzen zu wahren, d.h. „*offene Fragen stellen, die angemessen sind und mit denen sich die Ratsuchenden nicht ausgefragt fühlen*“ (C, Z. 59-65). Beim Nachfragen ging es immer um den „*Versuch das Gegenüber zu verstehen*“ (B, Z. 54-57).

Ebenso wichtig war es, dass sich die Berater*innen auch selbst vorstellten, damit die Ratsuchenden eine Idee bekamen, wen sie vor sich haben und so leichter Vertrauen fassen konnten (C, Z. 16-18).

Die ersten genannten Punkte, das Nachfragen zum näheren Verständnis und Erfassen der Situation und des Anliegens der Ratsuchenden Person, sowie der letzte Punkt, also das Vorstellen der beratenden Person, können wichtige Schritte sein, um die Arbeitsbeziehung (Sachse, 2001 – Kap. 3.1.1) zu bilden. Durch Letzteres können die Ratsuchenden den*die Berater*in kennenlernen und feststellen, ob sie seiner*ihrer Kompetenz vertrauen. Das Nachfragen und Anliegen zu klären kann bewirken, dass Ratsuchende verstehen, dass es um ihre Probleme geht und sie die Verantwortung übernehmen müssen, relevante Themen anzusprechen und sie die Expert*innen für die Inhalte, die besprochen werden sollen, sind. Befragte B schreibt dazu auch: „*Gleichzeitig ist es wichtig zu wissen, dass der/die Ratsuchende immer **Expert*in für das eigene Leben** ist. Mit dieser Haltung haben die Ratsuchenden den Platz ihre Wahrheit auszusprechen und sich damit gesehen und angenommen zu fühlen.*“ (B, Z. 57-69). Diese Haltung förderte den Aufbau einer guten Beratungsbeziehung.

Außerdem sind die Ratsuchenden durch das Erfragen der Situation und Erörtern des Anliegens automatisch dazu angehalten ihre Problematik soweit zu reflektieren und strukturieren (Knatz 2009 – Kap. 4.1.6), dass die beratende Person erfassen kann, was ihr Anliegen ist.

Gleichzeitig war den Ratsuchenden bewusst, dass Ratsuchende auch Grenzen haben, die nicht durch unvorsichtige neugierige Nachfragen überschritten werden sollten, um eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. **Grenzen zu wahren** benötigt die von Rogers (1985 - Kap. 3.1.2) genannte Empathie als Grundvoraussetzung. Denn nur wer die Gefühle und persönlichen Bedeutungen des Gegenübers achtsam erspürt, kann auch dessen Grenzen wahrnehmen und wahren.

Aus den Zitaten lässt sich entnehmen, dass mehrmals das Wort „*offen*“ (B, Z. 23; C, Z. 59) genannt wird, was eine den Ratsuchenden gegenüber **offene Haltung** vermuten lässt. Die Beratenden zeigten dadurch, dass sie an den Ratsuchenden ehrlich interessiert sind und bereit sind, sich der individuellen Problemlage der*des Ratsuchenden unvoreingenommen

anzunehmen. Auch die Haltung, dass Ratsuchende Expert*innen ihres eigenen Lebens sind, stimmt mit dieser offenen Haltung überein.

Daran anknüpfend nennen die Befragten als einen sehr wichtigen Faktor in der Beziehungsgestaltung bei #gse die **bedingungslose Annahme** der Ratsuchenden (C, Z. 1-13 & 30-39 & 52-56). Das meint nicht, alles, was Ratsuchende schreiben, gutzuheißen, sondern eine offene und annehmende Beratungshaltung zu zeigen. Dazu gehört, dass jedes Problem genannt werden darf und alles, was die Ratsuchenden schreiben, eine „*Daseinsberechtigung*“ (C, Z. 13) hat. *„Und gerade, dass wir alles annehmen und die Ratsuchenden uns alles anvertrauen können, ohne be- oder verurteilt zu werden, ist ganz wichtig für den Beziehungsaufbau gewesen“* (C, Z. 30-39).

Es wird deutlich, dass eine wertschätzende, warme und akzeptierende Haltung im Sinne von Rogers (1985 – Kap. 3.1.2) von hoher Wichtigkeit war, um eine Beratungsbeziehung aufzubauen. Gefühle und Gedanken konnten vermutlich weitestgehend frei geäußert werden, ohne dass Ratsuchende verurteilt wurden. Sie erfuhren Verständnis und konnten so eine vertrauensvolle Beziehung aufbauen, in der sie sich vermutlich leichter für neue Denk-, Gefühls- und Handlungsmuster öffnen konnten.

An zwei Stellen erwähnen die Befragten auch den Bezug zu Ressourcen (C, Z. 23-29; B, Z. 256-259). Zum einen in Bezug auf das Peer-to-Peer Konzept, da eine*r der Befragten sagt, dass sie aufgrund der Nähe zu den Ratsuchenden gut ihre eigenen Ressourcen (Lösungsstrategien) mit einbringen konnte (B, Z. 256-259). Zum anderen äußert Befragte*r C, dass schon beim Aufbau der Beratungsbeziehung die Ressourcen der*des Ratsuchenden fragend aufgedeckt wurden (C, Z. 23-29).

Hier wird im Ansatz der Fokus auf **Ressourcen** und **Ressourcenaktivierung** (Grawe 2004 - Kap. 3.2) deutlich, bei dem der Blick auf die schützenden Eigenschaften der ratsuchenden Person und ihrer Umwelt gelenkt wird. Alles, was Grundbedürfnisse, wie z.B. das der Selbsterhöhung und der Selbstwirksamkeit erfüllt, gehört zu den Ressourcen einer Person. Der Fokus auf solche Eigenschaften kann eine positive Sicht und auch Beratungsbeziehung fördern.

Als Beziehungsstärkend werden von den Befragten auch explizit **Mitgefühl** und **Ermutigung** genannt (A, Z. 29 & 56; B, Z. 26). Dabei wurde das Mitgefühl auch durch Anteilnahme ausgedrückt (A, Z. 31-32 & 57). Es ging darum zu sagen „**Ich fühle mit Dir und gebe Dir neuen Mut**“. Also einerseits zu zeigen, dass man den*die Ratsuchende*n mit ihrem Leid sieht und versteht und gleichzeitig bestärkende Worte zu finden. Es war ebenso bedeutsam für die Berater*innen den Ratsuchenden zu zeigen: „**Ich bin da und ich sehe Dich**“. Befragte A

betont, dass es am wichtigsten war den Ratsuchenden zu vermitteln, dass man **für sie da** ist, ihre **Bedürfnisse** sieht und auf diese eingeht (A, Z. 32-39).

Befragte B zählt außerdem auf, dass auch **Mentalisieren** beim Aufbau der Beratungsbeziehung hilfreich war. Sie meint damit wahrscheinlich das Bewusstmachen dessen, was in einem anderen Menschen (dem*der Ratsuchenden) vorgeht und was in einem selbst vorgeht, sodass ein tieferes Verständnis voneinander entstehen kann. Und Befragte C zählt auf, dass auch **Transparenz** und **Ehrlichkeit** zum Aufbau einer guten Beratungsbeziehung beigetragen haben (C, Z. 49-51), da sie die Vertrauenswürdigkeit der beratenden Person steigern.

Diese von den Befragten kurz erwähnten, aufgezählten Verhaltensweisen und Methoden, lassen sich den Basiskompetenzen (Kap. 3.1.2) nach Rogers (1985) und Ackermann (2003) zuordnen. In Ackermanns Metaanalyse über Charakteristika von Therapeuten, die eine Beratungsbeziehung positiv beeinflussen, werden Ehrlichkeit, Wertschätzung, Vertrauenswürdigkeit, Interesse, Aufmerksamkeit, Freundlichkeit, sowie Wärme und Offenheit genannt. Ehrlichkeit findet sich in Ackermanns Befund, ebenso bei den Befragten von #gse, aber auch im weiteren Sinne als „Echtheit“ bei Rogers Ausführungen. Die von den Befragten genannte Transparenz kann der Förderung von Vertrauenswürdigkeit dienen und Mentalisieren kann als Aufmerksamkeit gegenüber der ratsuchenden Person, aber auch sich selbst und der Interaktion im Beratungsprozess verstanden werden. Interesse durch offene Neugier, eine generell offene Haltung und bedingungslose Annahme lassen sich den Begriffen der Offenheit und Wärme, aber auch der Wertschätzung zuordnen und stimmen somit mit den bestehenden Forschungen direkt überein.

7. Fazit und Ausblick

Eine gute und hilfreiche Beratungsbeziehung lässt sich auch in Beratungssettings wie bei der Beratung von #gemeinsamstatteinsam aufbauen und gestalten. Wichtige Kernelemente, wie die Wertschätzung des Gegenübers, Mitgefühl, Ermutigung und bedingungslose Annahme lassen sich auch online und schriftlich vermitteln.

Ein herausragender Vorteil ist dabei das Peer-to-Peer Konzept, da es eine Atmosphäre der Ebenbürtigkeit und des Vertrauens schafft, die eine Beratung auf Augenhöhe ermöglicht. Ratsuchenden und Beratenden wird es dadurch deutlich erleichtert sich aufeinander einzulassen, einzustimmen, sich zu verstehen. Eine gute Ausbildung ist dabei selbstverständlich für Peerberater*innen notwendig und kann ein großer Vorteil sein, wenn gelehrt wird, wie Beratungsbeziehungen aufgebaut werden können. Peer-to-Peer-Beratung lohnt sich also im online-Setting und kann als wichtiger Faktor für eine gute Beratungsbeziehung verstanden werden. Deshalb sollte das Peer-to-Peer Konzept weiterhin Anwendung finden.

Anonymität und Schriftlichkeit bieten einerseits eine angenehme Niedrigschwelligkeit für Ratsuchende sich in den Austausch zu wagen und vertrauensvoll, sowie schnell auch mit sensiblen Themen zu öffnen. Distanz und nicht-Sichtbarkeit als Schutzraum, aus dem heraus sich gemeldet werden kann erleichtern einen Austausch der so frei heraus in face-to-face Settings nicht immer möglich ist. Gleichzeitig die volle Kontrolle über das Geschriebene haben zu können, ermöglicht ein besonderes Gefühl der Sicherheit. Auf der anderen Seite steht das große Potenzial sich missverstehen zu können, denn nonverbale Reize fehlen und erschweren die Interpretation des Geschriebenen. Hier bedarf es einer hohen Kompetenz, Gedanken und Gefühle strukturiert und reflektiert in Schriftsprache umzusetzen, sodass einander dennoch verstanden werden kann. Diese sollte bei den Berater*innen zukünftig (weiterhin) explizit gefördert werden, ebenso wie Berater*innen darauf achten sollten, diese Kompetenz auch bei den Ratsuchenden zu unterstützen.

Das Verwenden von Emojis und anderen nicht-textlichen Kommunikationsmitteln kann eine hilfreiche Ergänzung sein, die nicht notwendig und ersetzend für non-verbale Austausch ist, den Kontakt aber persönlicher machen kann. Aus diesem Grund kann die Verwendung von Emojis und Co in ähnlichen Beratungssettings zukünftig zwar gefördert werden, sollte in ihrer Bedeutung aber nicht überschätzt werden.

Ein besonderer Faktor der Anonymität, welcher nur im online-Setting so möglich ist, ist dass Berater*innen, Ratsuchende per Vorauswahl nach Sympathie und Beratungsthema auswählen können, was die Bildung einer guten Beratungsbeziehung nachweislich erleichtert. Diese

Möglichkeit der Vorauswahl sollte in zukünftigen ähnlichen Beratungsformen beibehalten werden.

Beratungs- oder auch Beziehungsabbrüche können aufgrund der Anonymität leider nicht nachverfolgt werden. Hier wäre es zukünftig schön, wenn Ratsuchende leichter erreichbar wären, auch wenn sie sich nicht mehr von sich aus melden. Dies steht aber mit dem Wahren der Anonymität in Konflikt und wird daher weiterhin nur schwierig umsetzbar sein.

Ein klarer Rahmen ist und bleibt für jede Form der Beratung wichtig und hat sich auch für die online-Beratung von #gse als hilfreich erwiesen und sollte grundsätzlich transparent kommuniziert und eingehalten werden. Eine Antwortfrist von sieben Tagen bietet einen zuverlässigen Zeitrahmen, erzeugt aber auch eine zeitliche Zerdehnung, die den Beratungsfluss stören kann. Die Möglichkeit alles jederzeit nachlesen zu können (Dokumentation) hilft jedoch in den Beratungsfluss wieder einzusteigen. Kürzere Antwortfristen könnten bei zukünftigen Beratungsstellen eine Abhilfe schaffen, würden aber auch einen größeren Arbeitsaufwand bedeuten, der im Rahmen der Ehrenamtlichkeit nicht zu leisten ist. Daher wäre es wünschenswert, für diese Form der Beratung, bezahlte Arbeitsstellen zu schaffen.

Ein festgelegtes Mailkontingent betont den kurzfristigen und weiterleitenden Charakter einer Beratung, wie #gse. Daraus folgt: Eine solche Beratungsform ist keinesfalls für jede*n Ratsuchende*n ausreichend. Einige Ratsuchende können unabhängig von der Kurzfristigkeit eine intensive Beratungsbeziehung aufbauen und erhalten ausreichend Hilfe oder öffnen sich gar besonders schnell, sodass sie besonders zeitnah Hilfe erhalten. Für sie ist die Beratung sehr gut geeignet. Andere sind verunsichert und/oder benötigen mehr Zeit, um eine hilfreiche Beziehung aufzubauen und ausreichend Hilfe zu bekommen. Eine enge Verknüpfung mit anderen Beratungsstellen ist deshalb bei einer solchen Beratungsform eine notwendige Voraussetzung. Aber auch die Fähigkeit der Berater*innen die Verunsicherung aufzugreifen und besänftigend abzumildern, sowie das Beratungsende angemessen einzuleiten. Dazu gehört auch, gute Beratungsbeziehungen bei bestehendem Hilfebedarf nicht unnötig zu beenden. Deshalb sollte es bei derartigen Beratungsformen auch in Zukunft immer die Möglichkeit geben die Beratung zu verlängern.

Es ist offensichtlich, dass eine Beratung wie #gse besondere Vorteile gegenüber anderen Beratungsformen hat. Diese liegen insbesondere in der Anonymität und Schriftlichkeit, sowie im Peer-to-Peer Konzept. Wie eingangs bereits festgestellt, lässt sich eine gute und hilfreiche Beratungsbeziehung in Beratungssettings wie der Beratung von #gemeinsamstatteinsam aufbauen und gestalten. Gleichzeitig liegen Nachteile ebenso besonders in der Anonymität und der Kurzfristigkeit eines solchen Beratungsangebots. Daraus ergibt sich, dass eine Beratung wie #gse nicht alleinstehen kann, sondern nur in Verbindung mit anderen Beratungs- und

Hilfsmöglichkeiten für alle Ratsuchenden eine ausreichende Hilfe ist. Für viele kann sie als eine nützliche Erst-Anlaufstelle verstanden werden, für einige Ratsuchende ist sie sogar ausreichend. Dies gilt nicht nur für Pandemiesituationen, in denen der Rückgriff auf online-Beratung eine Notwendigkeit ist. Eine Beratung wie #gemeinsamstatteinsam stellt eine sinnvolle Ergänzung für die bestehende Beratungslandschaft dar, weshalb es lohnend ist auch in der Zukunft in solche Beratungsformen zu investieren und sie weiterzuentwickeln.

Literaturverzeichnis

Ambühl, H. R. & Grawe, Klaus (1989): Psychotherapeutisches Handeln als Verwirklichung therapeutischer Heuristiken. Ein Prozessvergleich dreier Therapieformen aus einer neuen Perspektive. *Psychotherapie, Psychosomatik, Medizinische Psychologie*, 39 (1), 1-10.

Andermatt, Olivier/Flury, Anna/Eidenbenz, Franz/Lang, Josef/Theunert Markus (2003): Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen. Online unter: <https://docplayer.org/2948271-Kompetenzprofil-der-psychologischen-online-beraterinnen.html> (Zugriff: 08.02.2022).

Arnett, Jeffrey J. (2000). Emerging adulthood: A theory of development from the late teens through the twenties. *American Psychologist*, (55, 469–480).

Arnett, Jeffrey J. (2004). *Emerging adulthood: The winding road from the late teens through the twenties*. New York: Oxford University Press.

Asay, Ted P./Lambert, Michael J. (2001): Empirische Argumente für die allen Therapien gemeinsamen Faktoren: Quantitative Ergebnisse. In: Hubble, Marc A./ Duncan, Barry L./ Miller, Scott D. (Hg.), *So wirkt Psychotherapie. Empirische Ergebnisse und praktische Folgerungen* (S. 41-81), Dortmund: modernes lernen.

Ackerman, Steven J. /Hilsenroth, Mark J. (2003): A Review of Therapist Characteristics and Techniques Positively Impacting the Therapeutic Alliance, *Clinical Psychological Review*, 23, 1-33. Online: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272735802001460?via%3Dihub>, (Zugriff: 14.05.2022).

Bachelor, A. & Horvath, Adam O. (1999): The therapeutic relationship. In: Hubble, Marc A./ Duncan, Barry L./ Miller, Scott D. (Hg.), *The heart and soul of change: What works in therapy* (S. 133-178), Washington, DC: American Psychological Association.

Benjamin, L. S. (1974): Structural analysis of social behavior. (S. 392- 425) *Psychological Review* (81). Online: <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0037024>.

Brunner, Alexander (2009): Theoretische Grundlagen der Online-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hg.), *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*. (S.27-45), Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht.

Bundesnetzagentur (2021): Nutzung von Online-Kommunikationsdiensten in Deutschland. Ergebnisse der Verbraucherbefragung 2021. Online unter: https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Digitalisierung/Onlinekomm/befragung_lang21.pdf?__blob=publicationFile&v=3 (Zugriff: 03.03.2022).

Caspar, Franz/Grossmann, Claudia/ Unmüssig, Christina/Schramm, Elisabeth (2005): Complementary Therapeutic Relationship: Therapist Behavior, Interpersonal Patterns, and Therapeutic Effects. University of Freiburg. Psychotherapy Research.

Culnan, M. J. & Markus, M. L. (1987): Information Technologies. In: F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts & L. W. Porter (Hg), Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective (S. 420-443). Newbury Park, CA: Sage.

De Shazer, Steve (2010): Wege der erfolgreichen Kurztherapie. Stuttgart: Klett-Cotta.

Döring, Nicola (1999): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen: Hogrefe.

Döring, Nicola (2003): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Göttingen: Hogrefe.

Döring, Nicola (2008): Reduced Social Cues/Cues Filtered Out Approach. In: Krämer, Nicole /Schwan, Stephan /Unz, Dagmar/Suckfüll, Monika (Hg.), Schlüsselbegriffe der Medienpsychologie (S. 290-297), Stuttgart: Kohlhammer.

Döring, Nicola (2013): C 5 Modelle der Computervermittelten Kommunikation. In: Kuhlen, Rainer/ Semar, Wolfgang/ Strauch, Dietmar (Hg.), Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. (6. Ausgabe) Berlin: Walter de Gruyter.

Eichenberg, C/Kühne S (2014): Einführung in die Onlineberatung- und Therapie. München: Ernst Reinhardt.

Nestmann, Frank/Engel, Frank/Siekendiek, Ursel (Hg.), Das Handbuch der Beratung. Band 1 Disziplinen und Zugänge. Tübingen: DGVT-Verlag.

Engelhardt, Emily M. (2018): Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Eschenbeck, Heike/Knauf, Rhea-Katharina (2018): Entwicklungsaufgaben und ihre Bewältigung. In: Lohaus A. (eds) Entwicklungspsychologie des Jugendalters. Springer-Lehrbuch. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-55792-1_2. (Zugriff: 21.03.2022).

Fachkräfteportal der Kinder- und Jugendhilfe (2021): Die AGJ zieht Zwischenbilanz zu den Auswirkungen auf Jugendliche, junge Erwachsene und die Strukturen der Jugend(sozial)arbeit. Online: <https://www.jugendhilfeportal.de/fokus/coronavirus/artikel/die-agj-zieht-zwischenbilanz-zu-den-auswirkungen-auf-jugendliche-junge-erwachsene-und-die-strukture/> (Zugriff: 15.03.2021).

Gahleitner, Silke B. (2020): Professionelle Beziehungsgestaltung in der psychosozialen Arbeit und Beratung. 2. überarb. und erw. Auflage 2020. Tübingen: dgvt-Verlag.

Gahleitner, Silke B. (2017): Soziale Arbeit als Beziehungsprofession Bindung, Beziehung und Einbettung professionell ermöglichen. Weinheim: Beltz Juventa.

Gahleitner, Silke B./ Preschl, Barbara (2016): Professionelle Beziehungsgestaltung über das Internet: Geht denn das überhaupt? Überlegungen zu einem methodenübergreifenden Wirkfaktor. In: Department für Psychotherapie und Biopsychosoziale Gesundheit an der Donau-Universität Krems (Hg.): Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung. (Ausgabe 02/2016), Online unter: file:///C:/Users/User/Downloads/392-1514-1-PB%20(1).pdf (Zugriff: 24.01.2022).

Galliker, Prof. Dr., Mark (2019): Aktives Zuhören. Online: <https://www.socialnet.de/lexikon/Aktives-Zuhoeren>. (Zugriff: 18.05.2022)

Galuske, MichGalsuael (2013): Methoden der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Bearbeitet von Karin Bock und Jessica Fernandez Martinez. 10. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Gehrmann Hans-Joachim (2010): Onlineberatung – eine Herausforderung für die Soziale Arbeit. In: Cleppin, Georg/Lerche, Ulrike (Hg.), Soziale Arbeit und Medien (S 105-115). Weinheim: Beltz-Juventa.

Glattauer, Daniel (2008): Gut gegen Nordwind. München: Goldmann.

Gläser, Jochen; Laudel, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Grawe, Klaus (1992): Komplementäre Beziehungsgestaltung als Mittel zur Herstellung einer guten Therapiebeziehung. In: J. B. Margraf & J. C. Brengelmann (Hg.) Die Therapeut-Patient-Beziehung in der Verhaltenstherapie. München: Röttger

Grawe, Klaus/Donati, Ruth/Bernauer, Friederike (1995): Psychotherapie im Wandel. Von der Konfession zur Profession. Göttingen: Hogrefe-Verlag.

Grawe (2004): Neuropsychotherapie. Göttingen: Hogrefe.

Gröning, Katharina (2020): Beratung (Soziale Arbeit). Online unter: <https://www.socialnet.de/lexikon/Beratung-Soziale-Arbeit> (Zugriff: 10.01.2022)

Hafeneger, Benno (2021): Jugend in Zeiten von Corona – ein Überblick. In: Bundesausschuss Politische Bildung und dem Wochenschauverlag (Hg.) Journal für politische Bildung (Ausgabe

1/2021). Online unter: <https://www.jugendhilfeportal.de/fokus/coronavirus/artikel/jugend-in-zeiten-von-corona-ein-ueberblick/> Zugriff: 14.03.2022)

Havighurst, Robert J. (1953). Human development and education. New York: David McKay.

Havighurst, Robert J. (1972). Developmental tasks and education (3. Aufl.; 1. Aufl. 1948). New York: Longman.

Hoffmann, Nicolas (2009): Therapeutische Beziehung und Gesprächsführung. In: Margraf, Jürgen/ Schneider, Silvia (Hg.), Lehrbuch der Verhaltenstherapie. (Bd. 1, 3. Auflage, S. 467-474) Heidelberg: Springer.

Hurrelmann, Klaus/Quenzel, Gudrun (2015). Lost in transition: status insecurity and inconsistency as hallmarks of modern adolescence. *International Journal of Adolescence and Youth*, (20, 261–270).

Kaiser, Robert (2014): Qualitative Experteninterviews. Konzeptionelle Grundlagen und praktische Durchführung. Wiesbaden: Springer VS.

Knatz, Birgit / Dodier, Bernhard (2003): Hilfe aus dem Netz – Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta,

Knatz, Birgit (2009): Die webbasierte Mailberatung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hg.), Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. (S.13-24), Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht.

Knatz, Birgit/Schumacher, Stefan (2019): Mediale Dialogkompetenz – Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat. Heidelberg: Springer.

Knatz, Birgit/Dodier, Bernard (2020): Mailen, chatten, zoomen Digitale Beratungsformen in der Praxis. (Leben Lernen 323), Stuttgart: Klett-Cotta.

Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (2009): Veränderte mediale Lebenswelten und Implikationen für die Beratung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hg.), Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet. (S.13-24), Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht.

Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (2020): Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hg.) e-beratungsjournal.net Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation (16. Jahrgang, Heft 1, 2020 S. 33- 45).

Kanfer, Frederick H./Reinecker, Hans/ Schmelzer, Dieter (2012): Selbstmanagementtherapie. Ein Lehrbuch für die klinische Praxis. 5. Auflage. Heidelberg: Springer.

Kiesler, Sara/Siegel, Jane/McGuire, Timothy W. (1984): Social psychological aspects of computer-mediated communication. In: American Psychologist (Hg.) (Ausgabe 39, S.1123-1134) American Psychological Association. Online unter: https://www.cs.cmu.edu/~kiesler/publications/PDFs/1984_Social-Psych-Aspects-Comp-Med-Comm.pdf (Zugriff: 15.02.2022).

Lambert, Michael J. (1992): Psychotherapy outcome research: Implications for integrative and eclectic therapists. In: Norcross, John C./ Goldfried, Marvin R. (Hg.), Handbook of psychotherapy integration (S. 94-129). New York: Basic Books.

Lambert, Michael J./Bergin, Allen E. (1994). The effectiveness of psychotherapy. In Bergin, Allen E./Sol L. Garfield (Hg.), Handbook of psychotherapy and behavior change (4. Aufl., S. 143-189). New York: Wiley.

Luhmann, Niklas (1987): Soziale Systeme. Grundriß einer allgemeinen Theorie. Suhrkamp taschenbuch wissenschaft. Berlin: Suhrkamp.

Mettler-von, Meibom, B. (1994): Kommunikation in der Mediengesellschaft. Tendenzen – Gefährdungen – Orientierungen. Berlin: Edition Sigma.

Mayring, Philipp (2015): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12. Aufl. Weinheim, Basel: Beltz.

Muran, Christopher J. (2002): A relational approach to understanding change: Plurality and contextualism in a psychotherapy research program. In: Psychotherapy Research, 12 (2), 113-138. Online: <https://doi.org/10.1093/ptr/12.2.113> (Zugriff: 14.05.2022).

NAKO-Studie (2021): COVID-19-Pandemie verändert die subjektive Gesundheit. Erste Ergebnisse der NAKO-Gesundheitsstudie. In: Peters, Annette et.al. (Hg) Deutsches Ärzteblatt. Online unter: <https://www.aerzteblatt.de/archiv/216950/COVID-19-Pandemie-veraendert-die-subjektive-Gesundheit> (Zugriff: 14.03.2022).

Orlinsky, David E./Rønnestad, Michael H./Willutzki, Ulrike (2004): Fifty years of process-outcome research: Continuity and change. In: Lambert, Michael J. (Hg.), Bergin and Garfield's Handbook of psychotherapy and behavior change (5. Aufl., S. 307-389). New York: Wiley.

Rogers, Carl R. (1985): Die nicht-direktive Beratung. Frankfurt a.M.: Fischer Taschenbuch.

Sachse, Rainer (2016): Therapeutische Beziehungsgestaltung. (2.Auflage) Göttingen: Hogrefe.

Sanders, R. (2001). Partnerschule: Ein Weg zur Gewaltprävention in Ehe und Familie. Beratung Aktuell, 3, 159-176.

Schäfter, Cornelia (2010): Die Beratungsbeziehung in der sozialen Arbeit. Eine theoretische und empirische Annäherung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Scherwath, Corinna/Friedrich, Sybille (2016): Soziale und pädagogische Arbeit bei Traumatisierung, (3., aktualisierte Auflage) München: Ernst Reinhardt Verlag.

Scholl, Armin (2018): Die Befragung. 4. Aufl. Konstanz, München: UVK Verlagsgesellschaft mbH.

Seiffge-Krenke, Inge (2015). Emerging Adulthood: Forschungsbefunde zu objektiven Markern, Entwicklungsaufgaben und Entwicklungsrisiken. Zeitschrift für Psychiatrie, Psychologie und Psychotherapie, (63, 165–173).

Sickendick, Ursel/Engel, Frank/Nestmann, Frank (2002): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychische Beratungsansätze (2. überarb. und erw. Auflage). Weinheim u. München: Juventa.

Sickendick, Ursel/Engel, Frank/Nestmann, Frank (2004): Das Handbuch der Beratung. Band 1. Disziplinen und Zugänge. Tübingen: dgvt-Verlag.

Smiljanic, Mirko (2020): Corona und die Gesellschaft / Zukunftsvorstellungen in der Krise. In: Deutschlandfunk Audioarchiv (Hg.) Online unter: <https://www.deutschlandfunk.de/corona-und-die-gesellschaft-zukunftsvorstellungen-in-der-100.html> Zugriff: 14.03.2022

Sproull, L. & Kiesler, S. (1986): Reducing Social Context Cues: Electronic Mail in Organizational Communication. (S.1492-1512), Management Science, 32(11).

Stimmer, Hans/Ansen, Harald (2016): Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Grundlagen – Prinzipien – Prozess. Stuttgart: W. Kohlhammer.

Stuart-Hamilton, Ian (2007): Dictionary of Psychological Testing, Assessment and Treatment. Second Edition. London/Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

Stucki, Christoph (2004): Die Therapiebeziehung differentiell gestalten. Intuitive Reaktionen, Patientenwahrnehmung und Beziehungsverhalten von Therapeuten in der Psychotherapie. Bern: Selbstverlag. Dissertation.

Suler, John (2001): The Online Disinhibition Effect. Online unter: <https://truecenterpublishing.com/psyber/disinhibit.html> (Zugriff: 04.03.2022).

[U25] Deutschland (2022): Startseite. Online: <https://www.u25-deutschland.de/> (Zugriff: 15.03.2022).

[U25]Deutschland (2021): #gemeinsamstatteinsam – themenoffene Mailberatung in Zusammenarbeit mit JugendNotmail. Online unter: <https://www.u25-deutschland.de/helpmail-gemeinsamstatteinsam/> (Zugriff: 29.11.2021)

Von Schlippe, Arist/ Schweitzer, Joachim (1997): Lehrbuch der Systemischen Therapie und Beratung I: Das Grundlagenwissen. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Wälte, Dieter/Borg-Laufs, Michael (2018): Gestaltung einer professionellen Beziehung in der Beratung. In: Wälte, Dieter/Borg-Laufs, Michael (Hg.), Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention. (S. 59-79) Stuttgart: W. Kohlhammer.

Wälte, Dieter/Lübeck, Anja (2018): Was ist psychosoziale Beratung. In: Wälte, Dieter/Borg-Laufs, Michael (Hg.), Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention. (S. 25) Stuttgart: W. Kohlhammer.

Wampold, Bruce E. & Imel, Zac E. (2015). The great psychotherapy debate: Research evidence for what works in psychotherapy (2. überarbeitete Auflage). New York: Routledge.

Watzlawick, Paul/Beavin, Janet H./Jackson, Don D. (1980): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. (5. Auflage) Bern: Huber.

Zwicker-Pelzer, Renate (2018): Familienberatung - Systemische Beratung. Hintergründe zur systemischen Beratung und Familienberatung. Online: <https://www.dgsf.org/service/was-heisst-systemisch/familienberatung-systemische-beratung> (Zugriff: 13.04.2022).

Anhang

Anhang I: Fragebogen zur Untersuchung der Beziehungsgestaltung bei der Online-Beratung #gemeinsamstatteinsam..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Anhang II: Fragebogen zur Untersuchung der Beziehungsgestaltung bei der Online-Beratung #gemeinsamstatteinsam – mit Antworten **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Anhang III: Kategorienbildung – Beziehungsgestaltung bei #gse **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Anhang IV: Mitschrift Gespräch mit Hauptamtlicher von #gse **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Anhang V: Eidesstattliche Erklärung..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

Anhang I: Fragebogen zur Untersuchung der Beziehungsgestaltung bei der Online-Beratung #gemeinsamstatteinsam

Worum geht es in diesem Fragebogen?

Liebe*r Teilnehmer*in,

der folgende Fragebogen zielt drauf ab, die **Beziehungsgestaltung** bei der Online-Beratung **#gemeinsamstatteinsam** (#gse) zu erforschen.

Du hast den Fragebogen erhalten, da Du Peerberater*in bei #gse warst.

Ein paar Hintergrundinformationen:

Aufbau und Gestaltung einer Beratungsbeziehung sind essenziell für eine erfolgreiche Beratung. Dies gilt für jede Form der Beratung, so auch für #gse.

Die Beratung bei #gse zeichnet sich durch einige Besonderheiten aus. Sie erfolgte online und anonym, ausschließlich schriftlich (per Mail), und über ein Mailkontingent von 10 Mails. Es wurde eine im Alter begrenzte Klientel (20-26 Jahre) durch ehrenamtliche Peerberater*innen beraten. Wie gestaltet sich die Beratungsbeziehung in einer solchen Beratung? Dieser Frage soll im Folgenden nachgegangen werden.

Datensicherheit & Anonymität

Die Daten werden anonym verarbeitet und dienen ausschließlich dem Zweck der Forschung im Rahmen meiner Bachelorarbeit. Es werden keinerlei persönliche Daten, wie Name oder Wohnort der Befragten Personen veröffentlicht.

So geht es:

Versuche die folgenden Fragen so zu beantworten, wie Du kannst. Es geht dabei nicht um richtig oder falsch, sondern um Deine persönliche Erfahrung – das was Dir zu den Fragen einfällt, schreibe auf. Wenn Du Fragen hast, kannst Du Dich jederzeit gerne an mich wenden. Du erreichst mich unter [REDACTED].

Vielen Dank, dass Du teilnimmst! Du ermöglichst mir dadurch mein Studium erfolgreich abzuschließen und trägst einen Teil zur Forschungslandschaft bei. 😊

Einstieg

1. Wie viele Ratsuchende hast Du bei #gse in etwa beraten? Trage hier die ungefähre Anzahl ein:
2. Wie einfach war es Deinem Empfinden nach (im Durchschnitt) eine Beziehung zu den Ratsuchenden bei #gse aufzubauen? Schätze ein: Skala: 1-5 1=einfach; 2= eher einfach; 3=okay; 4=eher schwierig 5= schwierig
3. Wie hast Du die Beziehungsqualität zu Deinen Ratsuchenden bei #gse erlebt? Schätze ein: Skala: 1-5 1=sehr gut; 2=gut; 3=okay; 4=weniger gut 5=schlecht
4. Wie hat sich ein Beziehungsaufbau in der Beratung bei #gse gestaltet? Beschreibe exemplarisch, wie der Aufbau einer Beratungsbeziehung bei #gse ablief:
5. Was hat zum Aufbau einer guten Beratungsbeziehung beigetragen? Beschreibe frei in eigenen Worten, was Dir dazu einfällt.
6. Hast Du schon einmal woanders beraten als bei #gse und/oder berätst aktuell woanders? Wähle aus: ja/nein (*Topic: Vergleich zu anderer Beratung: Worin unterscheidet sich die Beziehungsgestaltung in dieser Beratung zu der bei #gse?*)
7. Gab es etwas, was Beziehungsaufbau und -gestaltung bei #gse besonders einfach gemacht hat? Wenn ja, beschreibe bitte, was Beziehungsaufbau und -gestaltung einfach gemacht hat:
8. Und gab es auch etwas, was Beziehungsaufbau und -gestaltung bei #gse erschwert hat? Wenn ja, beschreibe bitte, was Beziehungsaufbau und -gestaltung Deiner Ansicht nach erschwert hat:
9. Hast Du während Deiner Beratungstätigkeit bei #gse Beziehungsabbrüche erlebt? Wähle aus: ja/nein
10. Du hast angegeben, dass Du während Deiner Beratungstätigkeit bei #gse Beziehungsabbrüche erlebt hast- Wie kamen diese zustande? Beschreibe in eigenen Worten:
11. Was hätte es Deinem Eindruck nach gebraucht, um eine Beratungsbeziehung besser aufbauen zu können? Beschreibe:

Onlineformat

Die Beratung bei #gse konnte ausschließlich schriftlich per Mail und anonym stattfinden.

12. Welche Auswirkungen hatte das Setting, dass nur schriftlich per Mail und anonym beraten werden konnte, auf die Beratungsbeziehung? Beschreibe in eigenen Worten:
13. Welche Vorteile hatten, Deinem Eindruck nach, die Anonymität und der rein schriftliche Austausch? Beschreibe:
14. Welche Nachteile hatten, Deinem Eindruck nach, die Anonymität und der rein schriftliche Austausch? Beschreibe:

Festgelegtes Mailkontingent

Bei #gse war ein Austausch von 10 Mails möglich.

15. Wurde das Kontingent von 10 Mails von Deinen Ratsuchenden ausgeschöpft? Skala:
Von allen, von vielen, von etwa der Hälfte, von wenigen, von niemandem
16. Wurde das Kontingent von 10 Mails von Deinen Ratsuchenden überschritten? Skala:
Von allen, von vielen, von etwa der Hälfte, von wenigen, von niemandem
17. Hatte das Kontingent von 10 Mails auf die Qualität der Beratungsbeziehung Einfluss?
Wenn ja, beschreibe inwiefern die Qualität verbessert oder verschlechtert wurde:

Peer-to-Peer-Konzept

Bei #gse wurde das Konzept Peer-to-Peer angewandt, bei dem es darum geht, dass Berater*innen ähnlich alt sind und/oder ähnliche Erfahrungen gemacht haben, wie die Ratsuchenden.

18. Wie hilfreich (für den Aufbau einer Beratungsbeziehung) hast Du es in der Beratung empfunden, dass Du ein*e Peer (ähnlich) warst? Skala: immer- nie hilfreich
19. Welchen Einfluss hatte es, Deinem empfinden nach, auf die Beratungsbeziehung, dass Du als „Peer“ („ähnliche Person“) beraten hast?

Emojis und Co

20. Hast Du andere Kommunikationsmittel außer Text benutzt, wie Bild- oder Lieddateien, Emojis, oder Ähnliches?
21. Du hast angegeben, dass Du auch andere Kommunikationsmittel außer Text verwendet hast. Welche Kommunikationsmittel hast Du verwendet? Wähle aus. Du kannst mehrere Optionen auswählen. Emojis Bilddateien Tondateien oder Links zu Liedern anderes, nämlich:
22. Inwiefern hatte die Verwendung von Emojis u./o. anderer nicht-textlicher Kommunikationsmittel Deinem Eindruck nach Einfluss auf die Beziehungsgestaltung? Beschreibe in eigenen Worten:

Anhang II: Fragebogen zur Untersuchung der Beziehungsgestaltung bei der Online-Beratung #gemeinsamstatteinsam – mit Antworten

Einstieg

1. Wie viele Ratsuchende hast Du bei #gse in etwa beraten? Trage hier die ungefähre Anzahl ein:

Anzahl Ratsuchende

A	B	C
15	3	5

2. Wie einfach war es Deinem Empfinden nach (im Durchschnitt) eine Beziehung zu den Ratsuchenden bei #gse aufzubauen? Schätze ein: Skala: 1=einfach; 2=eher einfach; 3=okay; 4=eher schwierig 5= schwierig

A	B	C
3	2	2

3. Wie hast Du die Beziehungsqualität zu Deinen Ratsuchenden bei #gse erlebt? Schätze ein: Skala: 1-5 1=sehr gut; 2=gut; 3=okay; 4=weniger gut 5=schlecht

A	B	C
2	2	2

4. Wie hat sich ein Beziehungsaufbau in der Beratung bei #gse gestaltet? Beschreibe exemplarisch, wie der Aufbau einer Beratungsbeziehung bei #gse ab lief:

Zeile	A	B	C
1	Wir als Berater:innen haben alle Erstmails in einem gesammelten Postfach gesehen. Nachdem man sich als Berater:in für einen Kontakt entschieden hat, hat man auf die Erstmail geantwortet. Die Erstmail hat uns manchmal für einen ersten Eindruck gereicht, manchmal kamen aber auch nur ganz kurze Mails, wo wir dann erstmal nicht viel nachfragen	Nachdem die Erstmails in das System kamen, haben sich die Berater*innen eine*n Klient*in ausgesucht. Dadurch hatte man als Berater*in schon die Möglichkeit rauszulesen, welche Mail sympathisch klingt und womit man sich vielleicht schon auskennt oder was man sich zutraut. Dadurch ist die erste Grundlage der Beziehung	Sie kamen mit Problemen zu uns (häufig Krisen in Beziehungen, mit Eltern, wegen Studium oder Ausbildung, etc.) und wir haben sie dann ganz offen empfangen und aufgenommen, alles war ok und hatte eine Daseinsberechtigung. Dann ging es erstmal ums Vertrauen aufbauen, indem man sich selbst auch vorgestellt hat (es war sowieso immer gut
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			

18	mussten. Im Laufe der	auf Seiten der Bera-	und hilfreich, auch
19	Beratung hat man	tenden schon getan.	Dinge von sich mit
20	dann versucht den	Die weitere Bezie-	reinzubringen und zu
21	Kontakt besser ken-	hung wird durch Fra-	erzählen) und indem
22	nenzulernen und das	gen, offene Neugier	man noch mehr nach-
23	Anliegen zu klären.	an der anderen Per-	gefragt hat (zu der ak-
24	Beziehungsstärkende	son, mentalisieren	tuellen Situation, Res-
25	Maßnahmen waren	und Mitgefühl aufge-	ourcen, evtl. Sui-
26	vor allem ermutigende	baut. Da die Mail-Ber-	zidgedanken etc.).
27	Worte und das Aus-	atung bei #gse auf	Und gerade, dass wir
28	drücken der Anteil-	10 Mails beschränkt	alles annehmen und
29	nahme. An erster	waren, wurde die Be-	die Ratsuchenden uns
30	Stelle stand immer,	ziehung recht schnell	alles anvertrauen kön-
31	dass man dem Kon-	aufgebaut und die	nen, ohne be- oder
32	takt das Gefühl gege-	Probleme recht	verurteilt zu werden,
33	ben hat, da zu sein	schnell auf den Tisch	ist ganz wichtig für
34	und auf die Bedürf-	gelegt und "behand-	den Beziehungsauf-
35	nisse des Kontakts	elt". Nach sechs	bau gewesen.
36	einzu gehen. Zum Be-	Mails wurde die hilfe-	
37	ziehungsaufbau hat	suchende Person	
38	auch der klare Rah-	dann langsam auf die	
39	men beigetragen. Die	Beendung der Bera-	
40	Kontakte wussten,	tungsbeziehung vor-	
41	dass sie nach spätes-	bereitet und ge-	
42	tens einer Woche eine	schaut ob weitere	
43	Antwort erhalten.	Hilfe gewünscht ist.	
44			
45			
46			
47			
48			

5. Was hat zum Aufbau einer guten Beratungsbeziehung beigetragen? Beschreibe frei in eigenen Worten, was Dir dazu einfällt.

Zeilen	A	B	C
49	Wie gerade schon kurz erwähnt: der klare Rahmen, wodurch der Kontakt wusste, dass er/sie nach spätestens sieben Tagen eine Antwort bekommt. Ansonsten ermutigende Worte und Anteilnahme	Zum Aufbau einer guten Beratungsbeziehung hat das Nachfragen beigetragen und gleichzeitig der Versuch das Gegenüber zu verstehen. Gleichzeitig ist es wichtig zu wissen, dass der/die Ratsuchende immer Expert*in für das eigene Leben ist. Mit dieser Haltung haben die Ratsuchenden den	Offenheit, Transparenz, Ehrlichkeit, einfach den Ratsuchenden komplett so annehmen, wie er ist, ihn nicht verurteilen, eigene Anteile oder Geschichten mit reinbringen, offene Fragen stellen, die angemessen sind und mit denen sich die Ratsuchenden
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			

63		Platz ihre Wahrheit	nicht ausgefragt
64		auszusprechen und	fühlen
65		sich damit gesehen	
66		und angenommen zu	
67		fühlen.	
68			
69			

6. Hast Du schon einmal woanders beraten als bei #gse und/oder berätst aktuell woanders? Wähle aus: ja/nein (*Topic: Vergleich zu anderer Beratung: Worin unterscheidet sich die Beziehungsgestaltung in dieser Beratung zu der bei #gse?*)

A	B	C
Ja	Ja	Ja

7. Gab es etwas, was Beziehungsaufbau und -gestaltung bei #gse besonders einfach gemacht hat? Wenn ja, beschreibe bitte, was Beziehungsaufbau und -gestaltung einfach gemacht hat:

Zeile	A	B	C
70	Der Rahmen war bei	Der Unterschied zwi-	Bei U25 geht es
71	gse ein anderer. gse	schen der Beziehungs-	immer konkret um
72	habe ich als recht ziel-	gestaltung bei #gse	die Suizidgedan-
73	orientiert wahrgenom-	und [U25] ist vor allem,	ken. Außerdem
74	men. Wir hatten die Be-	dass #gse auf 10 Mails	war die Begren-
75	grenzung auf die 10	beschränkt sind und	zung von 10 Mails
76	Mails, sodass es je nach	[U25] nur im Alter be-	ein anderes Kon-
77	Kontakt schwieriger war	schränkt ist. Dadurch	zept. Es war gut
78	eine Beziehung aufzu-	ist der Beziehungsauf-	(man ist schneller
79	bauen als wenn man	bau bei [U25] teilweise	auf den "Punkt" ge-
80	eine unbegrenzte Zeit	langsamer, da man	kommen und hatte
81	gehabt hätte.	sich mehr Zeit lassen	einen Rahmen, an
82		kann. Bei #gse habe	dem man sich ori-
83		ich versucht die Bezie-	entieren konnte,
84		hung schneller aufzu-	außerdem konnte
85		bauen. Bei der Bezie-	auch zu U25 wei-
86		hungsgestaltung in der	tergeleitet werden),
87		"tiefe" der Beziehung	andererseits war
88		gab es für mich keinen	es teilweise
89		Unterschied zwischen	schade, wenn es
90		#gse und [U25].	dann enden
91			musste, wenn man
92			gerade gut im Ge-
93			spräch war. Aber
94			häufig ist es auch
95			gar nicht zu den 10
96			Mails gekommen.
97			
98			
99			

8. Und gab es auch etwas, was Beziehungsaufbau und -gestaltung bei #gse erschwert hat? Wenn ja, beschreibe bitte, was Beziehungsaufbau und -gestaltung Deiner Ansicht nach erschwert hat:

Zeile	A	B	C
100	Nur der Rahmen, der vorgegeben war. Der Zuverlässigkeit, die durch diese Sieben-Tage-Frist vorhanden war, war hilfreich im Aufbau der Beziehung.	-	Die Themen waren etwas freier als z.B. bei U25, wo es ja wirklich um suizidale Krisen geht. So konnte ich mich beispielsweise noch besser in den/ die Ratsuchende(n) hineinversetzen, da mich die Themen häufig auch betroffen haben/ hatten.
101			
102			
103			
104			
105			
106			
107			
108			
109			
110			
111			
112			

9. Hast Du während Deiner Beratungstätigkeit bei #gse Beziehungsabbrüche erlebt? Wähle aus: ja/nein

A	B	C
Ja	Ja	Ja

10. Du hast angegeben, dass Du während Deiner Beratungstätigkeit bei #gse Beziehungsabbrüche erlebt hast- Wie kamen diese zustande? Beschreibe in eigenen Worten:

Zeile	A	B	C
113	Die Kontakte haben teilweise nicht mehr geantwortet. Die Gründe dafür weiß man leider im Nachhinein nicht. Darüber hinaus habe ich teilweise Kontakte aus persönlichen Gründen abgegeben.	Die kamen meist einfach so zustande, dass die ratsuchende Person sich nicht mehr gemeldet hat.	Meist wurde einfach nicht mehr reagiert auf die Mail. Häufig kam nach der ersten Mail gar keine Antwort mehr (was voll ok ist, manchmal reicht es, wenn einfach nur mal was "ausgesprochen" wurde).
114			
115			
116			
117			
118			
119			
120			
121			
122			
123			
124			

11. Was hätte es Deinem Eindruck nach gebraucht, um eine Beratungsbeziehung besser aufbauen zu können? Beschreibe:

Zeile	A	B	C
125	Mehr Zeit wäre gut gewesen. Allerdings war der zeitliche	Ich persönlich hätte nicht viel gebraucht um eine	Es wäre einfacher gewesen, wenn
126			

127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137	Rahmen nicht immer ein Problem, da die Kontakte bei Beratungsaufnahme darüber informiert worden sind, dass die Beratung kurz ist und sich somit alles ganz gut angepasst hat.	Beratungsbeziehung besser aufbauen zu können. Das meiste für den Aufbau der Beziehung haben wir schon in der Ausbildung an die Hand gelegt bekommen und beim Rest kam es dann auf die Berater*innen und Ratsuchenden an.	mehr Ratsuchende auch nach der Erstmail noch geantwortet hätten, da das manchmal etwas frustrierend war.
---	---	--	--

Onlineformat

Die Beratung bei #gse konnte ausschließlich schriftlich per Mail und anonym stattfinden.

12. Welche Auswirkungen hatte das Setting, dass nur schriftlich per Mail und anonym beraten werden konnte, auf die Beratungsbeziehung? Beschreibe in eigenen Worten:

Zeile	A	B	C
138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174	Es war förderlich, da die Kontakte durch den anonymen Austausch offener geredet bzw. geschrieben haben.	Das schreiben per Mail hat es einfacher gemacht für mich als Beratende und (laut Rückmeldung) auch für die ratsuchende Person, Dinge in Worte zu fassen und vielleicht auch nochmal genauer zu beschreiben, was man meint. Die Anonymität hilft dabei eine enge Beziehung, aber gleichzeitig auch den Abstand zu schaffen und sich nach dem Schreiben der Mails wieder auf sein eigenes Leben zu fokussieren. Die Anonymität hat dazu beigetragen, dass man gleichzeitig eine enge Beziehung, als auch einen gesunden Abstand aufbauen kann.	Es hat den Beziehungsaufbau erleichtert. Wie bereits erwähnt, wurden uns dadurch mehr Dinge anvertraut als in Settings, die von Face-to-face sind, da die Anonymität ein Schutzraum darstellt. Per Mail trauen sich viele Menschen eher zu schreiben, als z.B. zu telefonieren, da das häufig eine Hürde darstellt. Es kann mehr über die Worte nachgedacht und auch nochmal was umformuliert oder gelöscht werden. Das hat es für viele vereinfacht. Problem war teilweise, dass es manchmal schwierig war, in einem Flow zu bleiben, da teilweise viel Zeit zwischen den Mails vergangen war. Da wurde man dann manchmal aus der Beratung etwas rausgerissen oder musste sich nochmal belesen, was gerade Thema war.

13. Welche Vorteile hatten, Deinem Eindruck nach, die Anonymität und der rein schriftliche Austausch? Beschreibe:

Zeile	A	B	C
175	Die Kontakte konnten sich viel offener mitteilen und die Gedanken kamen teilweise recht ungefiltert an uns.	Die Vorteile waren, dass man gleichzeitig eine enge Beziehung aufbauen konnte und einen gesunden Abstand bewahren konnte.	Dazu habe ich glaube ich schon gut was zu geschrieben :-)
176			
177			
178			
179			
180			
181			

14. Welche Nachteile hatten, Deinem Eindruck nach, die Anonymität und der rein schriftliche Austausch? Beschreibe:

Zeile	A	B	C
182	Mir sind keine Nachteile aufgefallen.	Die Anonymität hat für mich als beratende Person keine Nachteile. Auch den rein schriftlichen Austausch finde ich vor allem vorteilhaft. Manchmal hätte ich mir gewünscht mein Mitgefühl auch mal mit Blicken oder Gesten ausdrücken zu können. Dies ging schriftlich und anonym natürlich nicht.	Das mit der Zeit zwischen den Mails ist, wie zuvor schon erwähnt, etwas problematisch gewesen teilweise. Manchmal ist es schwierig oder kommt zu Missverständnissen, wenn man die Mimik und Gestik des Gegenüber nicht sehen kann und dadurch das Gegenüber manchmal nicht richtig einschätzen kann (z.B. was Ironie angeht). Man könnte den Ratsuchenden nicht aktiv helfen, z.B. denen Beratungsstellen in der Nähe raussuchen, da man nicht weiß, wo sie wohnen. Und man hat nur ein oberflächliches Bild, was es manchmal schwer macht, bestimmte Situationen richtig einzuschätzen.
183			
184			
185			
186			
187			
188			
189			
190			
191			
192			
193			
194			
195			
196			
197			
198			
199			
200			
201			
202			
203			
204			
205			
206			
207			
208			

Festgelegtes Mailkontingent

Bei #gse war ein Austausch von 10 Mails möglich.

15. Wurde das Kontingent von 10 Mails von Deinen Ratsuchenden ausgeschöpft?

Skala: 1=Von allen, 2=von vielen, 3=von etwa der Hälfte, 4=von wenigen, 5=von niemandem

A	B	C
2 von vielen	3 von etwa der Hälfte	4 von wenigen

16. Wurde das Kontingent von 10 Mails von Deinen Ratsuchenden überschritten?
1=Von allen, 2=von vielen, 3=von etwa der Hälfte, 4=von wenigen, 5=von niemandem

A	B	C
4 von wenigen	4 von wenigen	4 von wenigen

17. Hatte das Kontingent von 10 Mails auf die Qualität der Beratungsbeziehung Einfluss? Wenn ja, beschreibe inwiefern die Qualität verbessert oder verschlechtert wurde:

Zeilen	A	B	C
209	Das kam auf den Kontakt an.	Positiver Einfluss:	Es gab wie gesagt
210	Die Beratungsbeziehung an	Es gab einen klaren	dadurch einen Rah-
211	sich hat nicht wirklich darunter	Rahmen, sowohl für die	men, an dem man
212	gelitten. Es gab halt nur durch-	Ratsuchenden als auch	sich orientieren
213	aus Kontakte, die an einem Be-	für die Beratenden, in	konnte. Man konnte
214	ziehungsaufbau nicht interes-	dem die Beratung statt-	sie gut an passende
215	siert waren, sondern nur einen	findet. Das hat mir in der	andere Stellen wei-
216	kurzen Rat wollten. Da hat das	Rolle der Beratenden	terleiten oder ihnen in
217	dann keine große Rolle ge-	eine gewisse Sicherheit	der Zeit gut helfen,
218	spielt. Bei den Kontakten, die	gegeben. Der Einfluss	z.B. einen Therapeu-
219	intensiver waren, hatte das	auf die Beratungsbezie-	ten zu suchen. Die
220	Mailkontingent keinen negati-	hung war, dass die Be-	Zeit wurde effektiv
221	ven Einfluss. Man konnte je	ziehung schneller aufge-	genutzt.
222	nach Bedarf auch mehr als 10	baut wurde.	Aber es hat auch die
223	Mail schreiben und unabhängig	Negativer Einfluss:	Ratsuchenden
224	davon ist der Beziehungsauf-	Nach etwa 10 Mails	manchmal verunsi-
225	bau nicht von der Limitierung	wurde die Beziehung	chert.
226	der Mails abhängig gewesen.	zwischen der Ratsu-	
227		chenden und der Bera-	
228		tenden Person beendet.	
229		Wenn es der Ratsuchen-	
230		den Person dann noch	
231		nicht besser ging, wurde	
232		vorher nach weiteren	
233		Hilfsmöglichkeiten ge-	
234		sucht. Es gab Ratsu-	
235		chende, die sich mit dem	
236		Beziehungsabbruch und	
237		dem bevorstehenden	
238		Aufbau einer neuen Be-	
239		ziehung schwer getan	
240		haben.	
241			
242			
243			
244			
245			

Peer-to-Peer-Konzept

Bei #gse wurde das Konzept Peer-to-Peer angewandt, bei dem es darum geht, dass Berater*innen ähnlich alt sind und/oder ähnliche Erfahrungen gemacht haben, wie die Ratsuchenden.

18. Wie hilfreich (für den Aufbau einer Beratungsbeziehung) hast Du es in der Beratung empfunden, dass Du ein*e Peer (ähnlich) warst? Skala: 1=immer hilfreich; 2=meistens hilfreich; 3=mal hilfreich, mal nicht; 4=kaum hilfreich; 5=nie hilfreich (eher störend)

A	B	C
2 meistens hilfreich	2 meistens hilfreich	1 immer hilfreich

19. Welchen Einfluss hatte es, Deinem empfinden nach, auf die Beratungsbeziehung, dass Du als „Peer“ („ähnliche Person“) beraten hast?

Zeile	A	B	C
246	Man konnte auf Augenhöhe beraten und auch von Erfahrungen berichten, wenn es passend war. Die Kontakte waren häufig sehr dankbar dafür jemanden "vor sich" zu haben, der ähnliche Erfahrungen gemacht hat. Die Kontakte konnten sich in dem Setting gut anvertrauen und öffnen.	Ein großer Vorteil war, dass man näher an der anderen Person dran ist und so Probleme, die vor allem in einer bestimmten Altersgruppe vorkommen gut nachvollziehen und vielleicht auch auf eigene Ressourcen und Erfahrungen, die noch etwas frischer sind, zurückgreifen konnte. Die Beziehung hat sich dadurch auf Augenhöhe gestaltet.	Ich war näher an der Lebenssituation der Ratsuchenden und konnte dadurch auf Augenhöhe mit ihnen kommunizieren. Sie haben mir auch Vertrauen geschenkt, da ich nicht wie ein Erwachsener von oben herab mit "mehr Erfahrung und klugen Ratschlägen" dahergekommen bin. Ich war ganz locker und offen und das dank des Peer-Ansatzes.
247			
248			
249			
250			
251			
252			
253			
254			
255			
256			
257			
258			
259			
260			
261			
262			

Emojis und Co

20. Hast Du andere Kommunikationsmittel außer Text benutzt, wie Bild- oder Lieddateien, Emojis, oder Ähnliches? 1= ja; 2= nein

A	B	C
2 nein	1 ja	2 nein

21. Du hast angegeben, dass Du auch andere Kommunikationsmittel außer Text verwendet hast. Welche Kommunikationsmittel hast Du verwendet? Wähle aus. Du kannst mehrere Optionen auswählen. 1=ja; 2=nein Emojis Bilddateien Tondateien oder Links zu Liedern anderes, nämlich:

Zeile	A	B	C
	-	Emojis, Tondateien oder Links zu Liedern, anderes	-

22. Inwiefern hatte die Verwendung von Emojis u./o. anderer nicht-textlicher Kommunikationsmittel Deinem Eindruck nach Einfluss auf die Beziehungsgestaltung? Beschreibe in eigenen Worten:

Zeile	A	B	C
263	-	Durch den Einsatz von Emojis hat sich nach meinem Eindruck die Beziehung persönlicher gestaltet.	-
264			
265			
266			
267			
268			

Anhang III: Kategorienbildung – Beziehungsgestaltung bei #gse

Dies ist die Auswertungstabelle, zu den von den Befragten ausgefüllten Fragebögen, nach dem Prinzip der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2015, S.70ff.) Die Auswertung erfolgte unter der Fragestellung, welche Auswirkungen die genannten Aspekte auf den Aufbau und die Gestaltung der Beratungsbeziehung haben.

B ¹	Zeile	Aussage	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion	Kategorie
A	1-11	Wir als <u>Berater:innen</u> haben alle Erstmails in einem gesammelten Postfach gesehen. Nachdem man sich als <u>Berater:in</u> für einen Kontakt entschieden hat, hat man auf die <u>Erstmail</u> geantwortet.	Berater*innen hatten Überblick über alle Erstmails und konnten sich entscheiden, wen sie annehmen.	Vorauswahl durch Überblick	UK1.1: Vorauswahl: - anonymer Überblick über alle Erstmails - nach Sympathie - nach zutrauen/Auskennen K2: Kennenlernen - Situation und Anliegen klären - aktiv Nachfragen und Interesse zeigen - Grenzen wahren - Ratsuchende als Expert*innen über das eigene Leben - Haltung der Offenheit - sich selbst vorstellen	K1
A	11-20	Die <u>Erstmail</u> hat uns manchmal für einen ersten Eindruck gereicht, manchmal kamen aber auch nur ganz kurze Mails, wo wir dann erstmal <u>nicht</u> viel nachfragen mussten.	Reichte die <u>Erstmail</u> nicht für einen Eindruck vom Ratsuchenden, wurde viel nachgefragt.	Nachfragen bei fehlendem Wissen		K2
A	20-26	Im Laufe der Beratung hat man dann versucht den Kontakt besser kennenzulernen und das Anliegen zu klären.	Den Kontakt besser kennenlernen und das Anliegen klären.	Kennenlernen und Anliegen klären		K2
A	27-32	Beziehungsstärkende Maßnahmen waren vor allem ermutigende Worte und das Ausdrücken der Anteilnahme.	Ermutigende Worte, Anteilnahme ausdrücken sind Beziehungsstärkend gewesen.	Ermutigende Worte, Anteilnahme ausdrücken		K3
A	32-39	An erster Stelle stand immer, dass man dem Kontakt das Gefühl gegeben hat, da zu sein und auf die Bedürfnisse des Kontakts einzugehen.	Das Gefühl da zu sein und auf die Bedürfnisse einzugehen war am wichtigsten.	da sein, auf Bedürfnisse eingehen		K3: Mitgefühl & Ermutigung -Berater*innen zeigen: „Ich fühle mit Dir und gebe Dir neuen Mut“
A	40-48	Zum Beziehungsaufbau hat auch der klare Rahmen beigetragen. Die Kontakte	Für den Beziehungsaufbau förderlich war, der festgelegte Zeitabstand (7	Verlässlicher Zeitrahmen (7 Tage)	K5	

¹ B steht für „Befragte*r“

		wussten, dass sie nach spätestens einer Woche eine Antwort erhalten.	Tage) bis eine Antwort spätestens kam		- Ratsuchende mit ihrem Leid sehen und bestärkende Worte finden	
B	1-20	Nachdem die Erstmails in das System kamen, haben sich die Berater*innen eine*n Klient*in ausgesucht. Dadurch hatte man als Berater*in schon die Möglichkeit <u>rauszulesen</u> , welche Mail sympathisch klingt und womit man sich vielleicht schon auskennt oder was man sich zutraut. Dadurch ist die erste Grundlage der Beziehung auf Seiten der Beratenden schon getan.	Klient*in nach <u>Erstmail</u> aussuchen, je nach Sympathie, Auskennen bzw. zutrauen.	<u>Vorauswahl</u> durch Sympathie, Auskennen bzw. zutrauen	K4: da sein und auf Bedürfnisse eingehen -Berater*innen zeigen: „Ich bin da und ich sehe Dich“ K5: klarer Rahmen -Antwortfrist 7 Tage -zuverlässig	
B	20-26	Die weitere Beziehung wird durch Fragen, offene Neugier an der anderen Person, <u>mentalisieren</u> und Mitgefühl aufgebaut.	Aufbau der Beziehung durch Fragen, offene Neugier an der anderen Person, <u>mentalisieren</u> und Mitgefühl	Fragen stellen, offenes Interesse, <u>mentalisieren</u> , <u>Mitgefühl</u>		K2, K3, K6
B	27-36	Da die Mail-Beratung bei #gse auf 10 Mails beschränkt waren, wurde die Beziehung recht schnell aufgebaut und die Probleme recht schnell auf den Tisch gelegt und "behandelt".	Das Mailkontingent sorgte für schnellen Beziehungsaufbau und schnelle Problemoffenbarung- und <u>behandlung</u> .	schneller Beziehungsaufbau, schnelle Problemoffenbarung/-behandlung	K6: mentalisieren - Bewusstmachen, was in dem*der <u>Ratsuchen</u> -den und dem*der Berater*in vorgeht -für ein tieferes Verständnis voneinander/der Dynamik	K7
B	36-45	Nach sechs Mails wurde die hilfesuchende Person dann langsam auf die Beendigung der Beratungsbeziehung vorbereitet und geschaut ob weitere Hilfe gewünscht ist.	Es wurde auf Beendigung der Beratungsbeziehung vorbereitet und nach weiterem Hilfswunsch gefragt.	Vorbereitung des Beratungsendes, Anbindung an weitere Hilfen	K7: festgelegtes Mailkontingent -ca. 10 Mails führt zu: -schneller Beziehungsaufbau	K8
C	1-13	Sie kamen mit Problemen zu uns (häufig Krisen in Beziehungen, mit Eltern, wegen Studium oder Ausbildung, etc.) und wir	Ratsuchende wurden offen empfangen und dürfen sein, wie sie sind, mit allen Problemen zeigen.	Offener Empfang, mit allem angenommen		

		haben sie dann ganz offen empfangen und aufgenommen, alles war ok und hatte eine Daseinsberechtigung.			-schnelle Problemoffenbarung/-behandlung -erschwert thw. -Beziehungsaufbau -zielorientierter -Beziehungstiefe gleichbleibend -Ratschende und Berater*innen haben sich angepasst	
C	14-29	Dann ging es erstmal ums Vertrauen aufbauen, indem man sich selbst auch vorgestellt hat (es war sowieso immer gut und hilfreich, auch Dinge von sich mit reinzubringen und zu erzählen) und indem man noch mehr nachgefragt hat (zu der aktuellen Situation, Ressourcen, evtl. Suizidgedanken etc.).	Vertrauen aufbauen ging durch selbst vorstellen, Einbringen eigener Erfahrungen der Berater*innen und durch Nachfragen.	Berater*in stellt sich selbst vor, bringt Erfahrungen ein, Nachfragen		K10, K11, K2
C	30-39	Und gerade, dass wir alles annehmen und die Ratsuchenden uns alles anvertrauen können, ohne be- oder verurteilt zu werden, ist ganz wichtig für den Beziehungsaufbau gewesen.	Es wurde alles angenommen, alles durfte anvertraut werden und es wurde nichts be- oder verurteilt.	Alles wird angenommen , nichts be- oder verurteilt	-Möglichkeit länger zu schreiben bestand	K9
A	49-57	Wie gerade schon kurz erwähnt: der klare Rahmen, wodurch der Kontakt wusste, dass er/sie nach spätestens sieben Tagen eine Antwort bekommt. Ansonsten ermutigende Worte und Anteilnahme	Ein klarer Rahmen mit Antwortgewissheit nach 7 Tagen, ermutigende Worte und Anteilnahme haben zum Aufbau einer guten Beratungsbeziehung beigetragen.	Klarer Rahmen, ermutigende Worte, Anteilnahme	-nach ca.6 Mails langsame Vorbereitung auf das Beratungsende -weiterleiten der Ratsuchenden, die noch Hilfe benötigen	K5, K3
B	49-57	Zum Aufbau einer guten Beratungsbeziehung hat das Nachfragen beigetragen und gleichzeitig der Versuch das Gegenüber zu verstehen.	Nachfragen und Versuche zu verstehen haben zum Aufbau einer guten Beratungsbeziehung beigetragen.	Nachfragen, Verstehensversuche	-schade, wenn eine gute Beratungsbeziehung da ist -für manche Ratsuchenden schwierig, eine gute Beratungsbeziehung aufgeben	K2
B	57-69	Gleichzeitig ist es wichtig zu wissen, dass der/die Ratsuchende immer Expert*in für das eigene Leben ist. Mit dieser Haltung	Mit einer Haltung an die Beratung zu gehen, bei der Ratsuchende die Experten ihres eigenen Lebens sind,	Haltung: Ratsuchende sind Experten ihres Lebens,		K2, K9

		haben die Ratsuchenden den Platz ihre Wahrheit auszusprechen und sich damit gesehen und angenommen zu fühlen.	ist wichtig, So können sie sich mit ihrer Wahrheit zeigen und angenommen fühlen.	können ihre Version ihres Lebens zeigen, damit angenommen sein	und eine neue aufbauen zu müssen	
C	49-65	Offenheit, Transparenz, Ehrlichkeit, einfach den Ratsuchenden komplett so annehmen, wie er ist, ihn nicht verurteilen, eigene Anteile oder Geschichten mit reinbringen, offene Fragen stellen, die angemessen sind und mit denen sich die Ratsuchenden nicht ausgefragt fühlen	Offenheit, Transparenz, Ehrlichkeit, bedingungslose Annahme der Ratsuchenden und kein Verurteilen, sich selbst (Erfahrungen) einbringen, offene Fragen stellen, die nicht ausfragen haben zum Aufbau einer guten Beratungsbeziehung beigetragen.	Offenheit, Transparenz, Ehrlichkeit, bedingungslose Annahme, eigene Erfahrungen und rücksichtsvolles Kennenlernen	K9: bedingungslose Annahme -jedes Problem darf genannt werden - alles, was die Ratsuchenden schreiben hat eine „Daseinsberechtigung“	K12, K9, K11, K2
A	70-82	Der Rahmen war bei gse ein anderer. gse habe ich als recht zielorientiert wahrgenommen. Wir hatten die Begrenzung auf die 10 Mails, sodass es je nach Kontakt schwieriger war eine Beziehung aufzubauen als wenn man eine unbegrenzte Zeit gehabt hätte.	#gse hatte einen anderen Rahmen als andere Beratungen, da es auf 10 Mails begrenzt war. Dadurch war es bei manchen Kontakten schwieriger eine Beziehung aufzubauen. Es war zielorientierter.	Mailkontingent erschwert thw. Beziehungsaufbau, zielorientierter	-kein be- oder verurteilen der Ratsuchenden K10: Vorstellen -Berater*innen stellen sich selbst den Ratsuchenden vor	K7
B	70-93	Der Unterschied zwischen der Beziehungsgestaltung bei #gse und [U25] ist vor allem, dass #gse auf 10 Mails beschränkt sind und [U25] nur im Alter beschränkt ist. Dadurch ist der Beziehungsaufbau bei [U25] teilweise langsamer, da man sich mehr Zeit lassen kann. Bei #gse habe ich versucht die Beziehung schneller aufzubauen. Bei der Beziehungsgestaltung in der "tiefe" der	Unterschied zur Beratung von [U25] ist das Mailkontingent, wodurch der Beziehungsaufbau versucht wurde, schnell aufzubauen. Die tiefe der Beziehung (Qualität?) war dennoch bei beiden Beratungen gleich.	Mailkontingent, dadurch schnellerer Beziehungsaufbau , Beziehungstiefe jeweils gleich	K11: Peer- Ansatz -eigene Erfahrungen einbringen -es fällt leicht, sich in Ratsuchende hineinzuversetzen, zeitlich nicht lange her, dass ähnliches erlebt wurde	K7

		Beziehung gab es für mich keinen Unterschied zwischen #gse und [U25].			-Beratung auf Augenhöhe (Ebenbürtigkeit)	
C	70-99	Bei U25 geht es immer konkret um die Suizidgedanken. Außerdem war die Begrenzung von 10 Mails ein anderes Konzept. Es war gut (man ist schneller auf den "Punkt" gekommen und hatte einen Rahmen, an dem man sich orientieren konnte, außerdem konnte auch zu U25 weitergeleitet werden), andererseits war es teilweise schade, wenn es dann enden musste, wenn man gerade gut im Gespräch war. Aber häufig ist es auch gar nicht zu den 10 Mails gekommen.	Es ging bei #gse um mehrere Themen (nicht immer um Suizidgedanken). Das Mailkontingent war anders, man hat Themen schneller auf den Tisch gebracht und es hat Orientierung geschaffen. Ein Weiterleiten zu [U25] war möglich. Es war schade die Beratung zu beenden, wenn man gut ins Gespräch gekommen war.	Themenvielfalt, schneller , Orientierungsrahmen , Weiterleitungsmöglichkeit , Schade guten Kontakt zu beenden	-lockerer „Ton“ beim Schreiben -Vertrauen und Öffnen der Ratsuchenden durch Ähnlichkeit -Dankbarkeit der Ratsuchenden über ähnliche Erfahrungen	K7, K8
A	100-107	Nur der Rahmen, der vorgegeben war. Der Zuverlässigkeit, die durch diese Sieben-Tage-Frist vorhanden war, war hilfreich im Aufbau der Beziehung.	Der vorgegebene Rahmen hat es schwieriger gemacht eine Beziehung aufzubauen. Die 7-Tage-Frist war zuverlässig und dadurch hilfreich.	Kurzfristigkeit erschwert Beziehungsaufbau , Antwortfristen förderlich , weil zuverlässig	-sich ehrlich und mit den eigenen Gedanken und Vorhaben den Ratsuchenden gegenüber offen zeigen	K7, K5
C	100-112	Die Themen waren etwas freier als z.B. <u>bei</u> U25, wo es ja wirklich um suizidale Krisen geht. So konnte ich mich beispielsweise noch besser in den/ die Ratsuchende(n) hineinversetzen, da mich die Themen häufig auch betroffen haben/hatten.		Freiere Themen , gut hineinversetzen können	K13: Beratungsabbruch -keine Antwort mehr (auch nach <u>Erstmail</u>) -Kontakte abgegeben durch Berater*in -Gründe unbekannt -kann frustrierend sein -evtl.: Von-der-Seele-reden reicht	K11
A	113-120	Die Kontakte haben teilweise nicht mehr geantwortet. Die Gründe dafür weiß man leider im Nachhinein nicht. Darüber	Beziehungsabbrüche kamen durch nicht-Antwort der Ratsuchenden, ohne Begründung. Es wurden	Beziehungsabbruch durch nicht-Antwort, Berater*in gibt Kontakte ab		K13

		hinaus habe ich teilweise Kontakte aus persönlichen Gründen abgegeben.	Kontakte aus persönlichen Gründen abgegeben.		K14: Vorbereitung durch die Ausbildung	
B	113-119	Die kamen meist einfach so zustande, dass die ratsuchende Person sich nicht mehr gemeldet hat.	Beziehungsabbrüche kamen durch nicht-Antwort der Ratsuchenden.	Beziehungsabbruch durch nicht-Antwort		K13
C	113-124	Meist wurde <u>einfach nicht</u> mehr reagiert auf die Mail. Häufig kam nach der ersten Mail <u>gar keine</u> Antwort mehr (was voll ok ist, manchmal reicht es, wenn einfach nur mal was "ausgesprochen" wurde).	Beziehungsabbrüche kamen durch nicht-Antwort der Ratsuchenden, auch nach der <u>Erstmail</u> . Das kann daran liegen, dass es reicht, wenn Ratsuchende ihre Sorgen einfach mal aussprechen konnten.	Beziehungsabbruch durch nicht-Antwort, Von-der-Seele-reden reicht	K1: Anonymität & Schriftlichkeit Vorteile: -Kontakte öffnen sich tw. recht ungefiltert - Ratsuchende können Gedanken in Worte fassen und genauer beschreiben -enger Beziehungsaufbau durch schriftlichen, anonymen Austausch; gleichzeitig Abstand, „Rückkehr“ ins eigene Leben (Nähe-Distanz-Regulation)	K13
A	125-132	Mehr Zeit wäre gut gewesen. Allerdings war der zeitliche Rahmen nicht immer ein Problem, da die Kontakte bei Beratungsaufnahme darüber informiert worden sind, dass die Beratung kurz ist und sich somit alles ganz gut angepasst hat.	Die Beratung war kurz und mehr Zeit wäre gut gewesen. Dadurch, dass die Kontakte darüber informiert waren, haben sich alle an diesen Rahmen angepasst.	Mailkontingent macht Kontakt sehr kurz, alle haben sich angepasst	-Schutzraum -Möglichkeit nachzudenken, umzuformulieren, zu löschen -Archivierungsmöglichkeit	K7
B	125-137	Ich persönlich hätte nicht viel <u>gebraucht</u> um eine Beratungsbeziehung besser aufbauen zu können. Das meiste für den Aufbau der Beziehung haben wir schon in der Ausbildung an die Hand gelegt bekommen und beim Rest kam es dann auf die Berater*innen und Ratsuchenden an.	Durch die Ausbildung waren die Berater*innen gut vorbereitet, eine Beratungsbeziehung aufbauen zu können. Ansonsten kam es auf die (Passung?) der Berater*innen und Ratsuchenden an.	Ausbildung hat vorbereitet Verhalten/Passung der Berater*innen und Ratsuchenden	Nachteile: -Mitgefühl nicht nonverbal ausdrückbar -oberflächliches Bild -erschwertes Einschätzen	K14
C	125-133	Es wäre einfacher gewesen, wenn mehr Ratsuchende auch nach der <u>Erstmail</u>	Es kam Frustration auf, wenn die Ratsuchenden nicht auf die <u>Erstmail</u>	Frustration bei nicht-Antwort der Ratsuchenden		K13

		noch geantwortet hätten, da das manchmal etwas frustrierend war.	antworteten. Hätten sie dies, wäre das angenehmer gewesen.		-keine konkrete Hilfe vor Ort K15: Emojis und Co -persönlicherer Austausch durch die Nutzung von Emojis und Co -leichtere Nachvollziehbarkeit der aktuellen Gefühlslage, bzw. der Gefühlslage, die das Gegenüber vermitteln möchte	
A	138-141	Es war förderlich, da die Kontakte durch den anonymen Austausch offener geredet bzw. geschrieben haben.	Die Anonymität hat die Beratungsbeziehung gefördert, da die Ratsuchenden sich dadurch geöffnet haben.	Öffnen durch Anonymität		K1
B	138-165	Das schreiben per Mail hat es einfacher gemacht für mich als Beratende und (laut Rückmeldung) auch für die ratsuchende Person, Dinge in Worte zu fassen und vielleicht auch nochmal genauer zu beschreiben, was man meint. Die Anonymität hilft dabei eine enge Beziehung, aber gleichzeitig auch den Abstand zu schaffen und sich nach dem Schreiben der Mails wieder auf sein eigenes Leben zu fokussieren. Die Anonymität hat dazu beigetragen, dass man gleichzeitig eine enge Beziehung, als auch einen gesunden Abstand aufbauen kann.	Das Schreiben hat es einfacher gemacht, da Berater*innen und Ratsuchende ihre Gedanken in Worte fassen und genauer beschreiben konnten, was sie meinen. Die Anonymität trug zu einer guten Nähe-Distanz-Regulation in der Beratungsbeziehung bei. Man konnte gut Nähe aufbauen und später wieder auf das eigene Leben konzentrieren.	Gedanken in Worte fassen und genauer beschreiben gute Nähe-Distanz-Regulation, Aufbau von Nähe bei gleichzeitigem Abstand		K1
C	138-174	Es hat den Beziehungsaufbau erleichtert. Wie bereits erwähnt, wurden uns dadurch mehr Dinge anvertraut als in Settings, die von Face-to-Face sind, da die Anonymität ein Schutzraum darstellt. Per Mail trauen sich viele Menschen eher zu schreiben, als z.B. zu telefonieren, da das häufig eine Hürde darstellt. Es kann	Anonymität stellt einen Schutzraum dar, durch den Ratsuchende vieles Anvertrauen. Über Worte nachdenken, sie umformulieren und löschen zu können stellte eine Niedrigschwelligkeit für Ratsuchende dar.	Anonymität als Schutzraum, Möglichkeit nachzudenken, umzuformulieren, zu löschen		K1

		mehr über die Worte nachgedacht und auch nochmal was umformuliert oder gelöscht werden. Das hat es für viele vereinfacht. Problem war teilweise, dass es manchmal schwierig war, in einem Flow zu bleiben, da teilweise viel Zeit zwischen den Mails vergangen war. Da wurde man dann manchmal aus der Beratung etwas rausgerissen oder musste sich nochmal belesen, was gerade Thema war.	Die zeitlichen Abstände zwischen den Mails unterbrachen den <u>Beratungsflow</u> . Beratende mussten sich dann neu belesen, wenn sie wieder in die Beratung eintauchen wollten.	Unterbrechung des <u>Beratungsflows</u> durch Zeitabstände		
A	175-178	Die Kontakte konnten sich viel offener mitteilen und die Gedanken kamen teilweise recht ungefiltert an uns.	Ratsuchende teilten sich durch die Anonymität offen und tw. ungefiltert mit.	Offen und ungefiltert mitteilen		K1
B	175-181	Die Vorteile waren, dass man gleichzeitig eine enge Beziehung aufbauen konnte und einen gesunden Abstand bewahren konnte.	Vorteil war der Aufbau einer engen Beratungsbeziehung bei gleichzeitigem Abstand.	Aufbau einer engen Beratungsbeziehung bei gleichzeitigem Abstand		
C	175-177	Dazu habe ich glaube ich schon gut was zu geschrieben :-)	-	-		
A	182-183	Mir sind keine Nachteile aufgefallen.	Es gab keine Nachteile von Anonymität und schriftlichem Austausch	keine Nachteile von Anonymität und schriftlichem Austausch		
B	182-197	Die Anonymität hat für mich als beratende Person keine Nachteile. Auch den rein schriftlichen Austausch finde ich vor allem vorteilhaft. Manchmal hätte ich mir gewünscht mein Mitgefühl auch mal mit	(Einziger) Nachteil des rein schriftlichen, anonymen Austauschs war, dass Mitgefühl nicht mit Blicken oder Gesten ausgedrückt werden konnte. Anonymität und	Mitgefühl nicht nonverbal ausdrückbar Anonymität und Schriftlichkeit vorteilhaft		

		Blicken oder Gesten ausdrücken zu können. Dies ging schriftlich und anonym natürlich nicht.	Schriftlichkeit waren vor allem vorteilhaft.			
C	128-208	<p>Das mit der Zeit zwischen den Mails ist, wie zuvor schon erwähnt, etwas problematisch gewesen teilweise.</p> <p>Manchmal ist es schwierig oder kommt zu Missverständnissen, wenn man die Mimik und Gestik <u>des Gegenüber</u> nicht sehen kann und dadurch das Gegenüber manchmal nicht richtig einschätzen kann (z.B. was Ironie angeht).</p> <p>Man könnte den Ratsuchenden nicht aktiv helfen, z.B. denen Beratungsstellen in der Nähe raussuchen, da man nicht weiß, wo sie wohnen.</p> <p>Und man hat nur ein oberflächliches Bild, was es manchmal schwer macht, bestimmte Situationen richtig einzuschätzen.</p>	<p>Man musste sich manchmal neu über die Ratsuchenden informieren, wegen des Zeitabstands zwischen den Mails.</p> <p>Es kann zu Missverständnissen kommen (Ironie), da man Gestik und Mimik <u>des Gegenüber</u> nicht sehen kann.</p> <p>Es war nicht möglich, aufgrund der Anonymität, Hilfe vor Ort zu organisieren.</p> <p>Man hat nur ein oberflächliches Bild von der Situation der ratsuchenden, was das Einschätzen erschwert.</p>	<p>Problematische Zeitabstände,</p> <p>Misverständnisse durch fehlende Mimik und Gestik</p> <p>Hilfe vor Ort herausuchen nicht möglich</p> <p>Oberflächliches Bild</p>		K1
A	209-227	<p>Das kam auf den Kontakt an. Die Beratungsbeziehung an sich hat nicht <u>wirklich darunter</u> gelitten. Es gab halt nur <u>durchaus Kontakte</u>, die an einem Beziehungsaufbau nicht interessiert waren, sondern nur einen kurzen Rat</p>	<p>Es gab Ratsuchende, bei denen der Beziehungsaufbau keine Rolle spielte, da sie nur einen kurzen Rat haben wollten.</p> <p>Bei intensiveren Kontakten hat sich das Mailkontingent nicht negativ auf</p>	<p>Nur ein kurzer Rat, Beziehungsaufbau unabhängig von Mailkontingent, Möglichkeit zu Verlängern</p>		K7

		<p>wollten. Da hat das dann keine große Rolle gespielt. Bei den Kontakten, die intensiver waren, hatte das Mailkontingent keinen negativen Einfluss. Man konnte je nach Bedarf auch mehr als 10 Mail schreiben und unabhängig davon ist der Beziehungsaufbau nicht von der Limitierung der Mails abhängig gewesen.</p>	<p>die Beratungsbeziehung ausgewirkt.</p> <p>Der Beziehungsaufbau war nicht abhängig von der festgelegten Mailanzahl.</p> <p>Man konnte auch mehr als 10 Mails schreiben</p>			
B	209-245	<p>Positiver Einfluss: Es gab einen klaren Rahmen, sowohl für die Ratsuchenden als auch für die Beratenden, in dem die Beratung stattfindet. Das hat mir in der Rolle der Beratenden eine gewisse Sicherheit gegeben. Der Einfluss auf die Beratungsbeziehung war, dass die Beziehung schneller aufgebaut wurde.</p> <p>Negativer Einfluss: Nach etwa 10 Mails wurde die Beziehung zwischen der Ratsuchenden und der Beratenden Person beendet. Wenn es der Ratsuchenden Person dann noch nicht besser ging, wurde vorher nach weiteren Hilfsmöglichkeiten gesucht. Es gab Ratsuchende, die sich mit dem Beziehungsabbruch und dem bevorstehenden Aufbau einer neuen Beziehung <u>schwer getan</u> haben.</p>	<p>Das Mailkontingent hat einen klaren Beratungsrahmen geboten, was als Berater*in Sicherheit geben kann.</p> <p>Die Beziehung wurde schneller aufgebaut.</p> <p>Die Beziehung wurde nach ca. 10 Mails beendet. Brauchten Ratsuchende noch Hilfe, wurde nach weiteren Hilfsmöglichkeiten gesucht.</p> <p>Einigen Ratsuchenden fiel es schwer, die Beziehung abzurechnen und einen neuen Beziehungsaufbau (woanders) vor sich zu haben.</p>	<p>Klarer Beratungsrahmen, schneller Beziehungsaufbau</p> <p>Beendigung der Beratungsbeziehung als</p>		K7, K8

C	209-226	Es gab wie gesagt dadurch einen Rahmen, an dem man sich orientieren konnte. Man konnte sie gut <u>an passende</u> andere Stellen weiterleiten oder ihnen in der Zeit gut helfen, z.B. einen [Therapeuten zu suchen. Die Zeit wurde effektiv genutzt. Aber es hat auch die Ratsuchenden manchmal verunsichert.	Das Maillkontingent war ein klarer Orientierungsrahmen. Es war gut möglich, Ratsuchende an für sie passende, andere Stellen weiterzuleiten oder in der vorgegebenen Zeit zu helfen. Das Maillkontingent hat die Ratsuchenden manchmal verunsichert	klarer Orientierungsrahmen, weiterleiten und helfen gut möglich Verunsicherung durch Maillkontingent		K7
A	246-255	Man konnte auf Augenhöhe beraten und auch von Erfahrungen berichten, wenn es passend war. Die Kontakte waren häufig sehr dankbar dafür jemanden "vor sich" zu haben, <u>der ähnliche Erfahrungen</u> gemacht hat. Die Kontakte konnten sich in dem Setting gut anvertrauen und öffnen.	„Peer“ zu sein, hat Beratung auf Augenhöhe ermöglicht. Eigene Erfahrungen konnten <u>an passender</u> Stelle eingebracht werden. Ratsuchende waren dankbar über jemanden mit ähnlichen Erfahrungen. Sie haben sich dadurch gut öffnen und anvertrauen können.	Augenhöhe, eigene Erfahrungen, Dankbarkeit über ähnliche Erfahrungen, erleichtertes Öffnen und Vertrauen		K11
B	246-262	Ein großer Vorteil war, dass man näher an der anderen Person dran ist und so Probleme, die vor allem in einer bestimmten Altersgruppe vorkommen gut nachvollziehen und vielleicht auch auf eigene Ressourcen und Erfahrungen, die noch etwas frischer sind, zurückgreifen konnte. Die Beziehung hat sich dadurch auf Augenhöhe gestaltet.	Es entstand Beziehung auf Augenhöhe: Berater*innen waren „näher“ an den Ratsuchenden dran, da sie im ähnlichen Alter waren und die Probleme der Altersgruppe gut nachvollziehen, sowie auf „frisch erprobte“ Ressourcen und Erfahrungen zurückgreifen konnten.	Augenhöhe, Altersnähe= Problemnähe= <u>Nachvollziehbarkeit</u> , auf frische Ressourcen und Erfahrungen zurückgreifen		K11

C	246-262	Ich war näher an der Lebenssituation der Ratsuchenden und konnte dadurch auf Augenhöhe mit ihnen kommunizieren. Sie haben mir auch Vertrauen geschenkt, da ich nicht wie ein Erwachsener von oben herab mit "mehr Erfahrung und klugen Ratschlägen" dahergekommen bin. Ich war <u>ganz locker</u> und offen und das dank des Peer-Ansatzes.	Der Peer-Ansatz führte zu Kommunikation auf Augenhöhe, locker, offen, nicht „von <u>Oben</u> herab“. Das führte zu Vertrauen auf Seiten der Ratsuchenden. Berater*innen waren näher an der Lebenssituation der Ratsuchenden.	Kommunikation auf Augenhöhe, Vertrauen durch „Ebenbürtigkeit“		K11
A.C	263-269	-	-	-		
B	263-269	Durch den Einsatz von Emojis hat sich nach meinem Eindruck die Beziehung persönlicher gestaltet.	Emojis zu nutzen, machte die Beratungsbeziehung persönlicher.	Emojis= persönlicher		K15

Anhang IV: Mitschrift Gespräch mit Hauptamtlicher von #gse

<p>Intervention - Was ist das?</p> <ul style="list-style-type: none">- nicht im Therapiebereich- unabhängig von bestehender, therapeutischer Angebote <p>- von Missinteraktionen in Familien</p> <p>nicht einschleichen - Möglichkeit & Impulse <u>Prävention</u> präassoziiert</p> <ul style="list-style-type: none">↳ wie wollen intervenieren↳ alle A. u. W. ist begleitend!↳ Methoden sind aus der Menschenkenntnis <p>Ministerium: weil es unter Intervention läuft VDP-Mittel → welche ^{heute} sind es? Schlagworte die beachtet werden</p> <p>Freiwillig: keine Zielzahlen!</p> <p>Misconzeption erstellen & in andere Angebote transferieren Teilnahmebereitschaft?</p> <p>Peer-to-Peer: woher kommt der Ansatz?</p> <ul style="list-style-type: none">• gleiche Lebenswelt• gleiche Sprache → verstehen!• keine Machtgefälle• Schmier's Blick zu Juden → Frauen interkulturelle <p>besonders: Nummerknoten & loswerden = Entlastung Ausreden, ohne, dass Konsequenzen folgen</p> <p>Einiges im Hilfenetz → Lernen</p>	
---	--

Sarah & ...

nur online - Ausbildung!

Suizidprävention & Beziehung?



besteht aus!

Wahrnehmung & Beziehung reflektieren!

liest aber nicht!

↳ Fundament!

Wissen & Mischhilfe unterstützen & begleiten

> Beschreibung: wie in Verbindung mit [USJ]

> Statistik! > Zielformulierung > Arbeit "Nummerstapel"

Modell funktioniert: Mischprävention

Resilienzstärkung

Geben aus dem Angebot

Teil der Unterstützung

Geht an Suizidprävention

Coronahilfe Sorge um hunderttausende

Bundesministerium: wir wollen Gelder bereitstellen
für Notlage

→ haben uns beworben!

→ Konzept geschickt

welche Teile braucht gute Mitarbeiter!

Person / Expertise / System übernehmen!

von Anfang an = online = Frühkontakt! → Kontakte nicht direkt innen

psychosoziale Beratung → Haltung → Begleitung / Unterstützend
nicht nur lösungsorientiert

Mensch ist im Zentrum
des Systems
= personenzentriert!

Beziehungs
Seelsorge
zuhörend
ordnend
Angebote werden
sammelt

- > besser geht
- > entlastung i.d. Situation

Systemisch! Wir sind im Raum, die
dabei bleiben.

Begriffe verwenden und diese beschreiben!

Suchen erfolgreicher Kontakt (Idee!)
Methoden, die Beziehungserhaltung ermöglichen
die Methoden: = DELTA-System

unterschieden i.d. Beziehungsart (Haltung & Haltung)
→ hier wird die Mensch x y Kontakt um ↑

Anhang V: Eidesstattliche Erklärung

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe selbstständig verfasst und nur die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Wörtlich oder dem Sinn nach aus anderen Werken entnommene Stellen sind in allen Fällen unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift