

Online-Beratung für alle?

Themenfelder, Unterstützungsmuster und Reichweiten netzbasierter Beratung

Zusammenfassung

Beratung im Internet ist populär. Doch obwohl immer mehr Jugendliche aller sozialen Schichten das Internet generell nutzen, sind Jugendliche mit niedrigem formalem Bildungshintergrund in sämtlichen Beratungsangeboten im Internet deutlich unterrepräsentiert. Mittels quantitativer und qualitativer Analysen eines forenbasierten Beratungsangebots konnte exemplarisch gezeigt werden, dass sowohl die Themen, zu denen Jugendliche im Internet Beratung suchen, sowie die Tatsache welche und ob sie überhaupt Antworten erhalten, sozial ungleich verteilt ist. Den netzwerktheoretischen Vorzügen eines heterogenen Pools an potentiellen AnsprechpartnerInnen stehen somit soziale Homogenisierungstendenzen entgegen, die über verschiedene Formen der Passung vermittelt werden und einer reflexiven Bearbeitung durch Professionelle bedürfen.

Einführung

Im Internet haben sich zunehmend professionelle Online-Beratungsangebote etabliert, die sich explizit an jugendliche NutzerInnen wenden. Die mittlerweile zahlreichen Praxis- und Projektberichte machen den professionellen Anspruch, mit dem diese Angebote entwickelt und umgesetzt werden deutlich: Vielfach wird davon ausgegangen, Jugendliche mit der Beratung im Internet unter „idealen Bedingungen“ (Culemann 2002) „mitten in ihrer Lebenswelt“ (Borchers 2004, Schöppe & Wolz 1999) „da abzuholen wo sie stehen“; „Niedrigschwelligkeit“, „heterogene Zugänglichkeit“ und „AdressatInnenorientierung“ werden hervorgehoben: „Positiv an den Beratungsangeboten im Internet ist mit Sicherheit, dass Schwellenängste keine Rolle spielen: Es ist möglich, von zu Hause aus und anonym jede noch so vermeintlich peinliche Frage zu stellen und darauf nach kurzer Zeit eine Antwort zu erhalten“ (Licht 2001, 394). Zentrale Barrieren im Zugang zu (professioneller) sozialer Unterstützung - etwa „feeling that their help-seeking would not be kept confidential“, „feeling that no helping-service or person could help“ oder „feeling that the problem was too personal to

tell anyone“ (Dubow 1990) - scheinen aufgrund der medialen Spezifika von Pseudonymität¹ und räumlicher Distanz auch in professionellen Online-Beratungsangeboten überwindbar (vgl. Gould 2002).

Der optimistische Tenor dieser Beobachtungen und empirischen Untersuchungen legt die generelle Bedeutung solcher medialen Beratungsangebote nahe. Dass Jugendliche solche Angebote nutzen und diese auch für die Professionellen praktikabel sind, steht dabei im Zentrum. Fragen nach den Bedingungen und Reichweiten der medial vermittelten Niedrigschwelligkeit im Sinne einer empirisch-theoretischen Reflektion über die Ermöglichung pluraler Zugänge insbesondere sozial heterogener NutzerInnen innerhalb eines Angebots bleiben dabei jedoch weitgehend unbeantwortet (vgl. Döring 2003, Eichenberg und Laszig 2003, Kutscher 2003, Livingstone 2004, Otto et. al 2004).

Jenseits des Internets hat sich hinsichtlich des Zugangs zu Institutionen Sozialer Arbeit sowie mit Blick auf ‚zivilgesellschaftliche‘ Organisationsformen gezeigt, dass sowohl die Verfügbarkeit (bzw. die Zugänglichkeit zu) sozialer Unterstützung als auch deren Reichweite und subjektive Angemessenheit nicht von sozial ungleichen Lebenslagen der NutzerInnen zu trennen sind (vgl. Brömme & Strasser 2001, Domínguez & Watkins 2003, Kuhring 1999, Stanton-Salazar 1997, Stanton-Salazar 2003, Sturzenhecker 1998)², sondern vielmehr die Tendenz besteht, dass „poor clients [...] receive poor services“ (Handler 1992: 282).

Obgleich zivilgesellschaftlichen bzw. selbstorganisierten und -regulierten Organisationsformen sozialer Unterstützung seit mittlerweile einigen Jahrzehnten aus unterschiedlichen Perspektiven eine zentrale Stellung bei der Ermöglichung passender bzw. angemessener Unterstützungsarrangements zugeschrieben wird, erscheinen diese letztendlich bei der Bearbeitung dieses Problems nur eingeschränkt Erfolg versprechend: Solche Organisationsformen tendieren zu einer starken Homogenität, die durchaus in einer Erzeugung von Exklusivität münden kann. Konstitutiv ist das „do ut des“ Prinzip („Ich gebe, damit du gibst“). Eine solche Organisationsform - so Frerichs und Wiemert (2002) - hält eine

¹ Pseudonymität bezeichnet eine auf dem Nickname basierende Anonymisierung innerhalb eines bestimmbar Kontextes

² Dies gilt insbesondere dann, wenn dieser Zugang zu Institutionen Sozialer Arbeit und diesen potentiellen Ressourcen Sozialer Unterstützung auf prinzipieller Freiwilligkeit basiert und nicht eine Konsequenz von konditional gebundenen und sanktionsbewährten Maßnahmen darstellt.

kulturell-ideologische Heterogenität der Klientel nur „in den Grenzen der Sozialstruktur aus, d.h. solche ‚Netzwerke‘ sind entweder sozial homogen zusammengesetzt oder als ‚Wir-Gruppe‘ konstituiert. Weisen sie jedoch „eine soziale Heterogenität auf [... hat dies zur] Folge, dass sich sozial-homogene In-groups mit hoher Schließung bilden oder das networking in Gewinnerinnen und Verliererinnen spaltet“ (ebd. S.190).

Empirische Untersuchungen, die über die statistischen Verteilungen der Zugangsmöglichkeiten („technical access“) hinaus Binnenprozesse, Gruppenkonstitutions- und Schließungsdynamiken von Onlinecommunities in den Blick nehmen, lassen eine solche Tendenz auch im Internet erkennen: So zeichnet beispielsweise Pippa Norris (2003) nach, dass mit der Teilnahme an den meisten (weitgehend selbstgesteuerten) Online-Gruppen bestenfalls Generationengrenzen, nicht aber ethnische, sozioökonomische oder Klassengrenzen überwunden werden. Klaus Schönberger (2000) zeigt spezifische Voraussetzungen auf, die mit einer Teilhabe an verschiedenen kommunikativen Online-Räumen einhergehen und weist sowohl auf der Ebene der Inhalte als auch auf der Ebene der kommunikativen Praxen der Teilnehmenden zahlreiche Schließungs- und Distinktionsprozesse nach. Selbst wenn sich das, was innerhalb bestimmter Onlineformen verhandelt wird, sich mit den eigenen Interessen formal decken mag (z.B. die Suche nach „Social Support“ zu einem bestimmten Thema), reicht eine bloße inhaltliche Interessenkonvergenz als Zugangsvoraussetzung nicht aus. Vielmehr werden die grundlegenden Voraussetzungen des Zugangs erst mit einem mehrebenenanalytischen Passungsmodell beschreibbar, das

1. das Feld der medialen Passung (also: die mediale Formen entsprechen den eigenen Vorstellungen und Interessen),
2. das Feld der inhaltlichen Passung (also: die Inhalte und die Art und Weise wie Inhalte thematisiert werden, entsprechen den eigenen Vorstellungen und Interessen) und
3. das Feld der interpersonellen Passung (also: die weiteren beteiligten Personen entsprechen den eigenen Vorstellungen und Interessen)

des jeweiligen Angebots für die jeweiligen tatsächlichen wie potentiellen NutzerInnen einbezieht (vgl. Klein 2004).

Eine zentrale Herausforderung für Soziale Arbeit im Internet liegt also in der Bearbeitung der Frage, in welcher Wechselwirkung die Passung auf den drei

Ebenen mit der jeweiligen personalen Ausstattung mit materiellen, sozialen und kulturellen Ressourcen ihrer NutzerInnen steht, da diese wesentlichen Einfluss auf die Konstitution eines netzbasierten Raums sozialer Unterstützung zu haben scheinen. Es geht darum, wie es Courtland C. Lee (2000: 91) formuliert, sicherzustellen, „that cybercounseling does not become a part of socioeconomic bias and cultural privilege that have often unequally stratified the scope and quality of services.“ Fachliche soziale Unterstützung hat zumindest das prinzipielle Potential mittels „reflexiver Professionalität“ (Dewe & Otto 2001) dazu beizutragen „Individuen und Gruppen aus verschiedenen sozialen Schichten und verschiedener Herkunft durch die institutionelle Struktur“ zusammenzuführen (Karstedt 2004). Auch Beratungsangebote im Internet lassen sich als institutionalisierte Ressource sozialer Unterstützung fassen. Entscheidend für die Realisierung dieses Potentials ist jedoch die von den NutzerInnen wahrgenommene Qualität, Zugänglichkeit und Reichweite des institutionellen Supports im Internet. Institutionen können mit Nancy Fraser (1997, 133) „als kulturspezifische Linsen rhetorischer Art aufgefasst werden, die alle Äußerungen, deren institutionellen Rahmen sie bilden, filtern und verändern, manchen Ausdrucksweisen entgegenkommen und anderen nicht“. „Voice“, also die Möglichkeit zur Artikulation eigener Interessen und Widerspruch sowie die Wahrscheinlichkeit, dass diese auch Gehör findet, ist mit je spezifischen institutionellen Rahmenbedingungen und kommunikativen Praxen verbunden. Dass Online-Beratungsforen hierbei keine Ausnahmen darstellen, zeigt sich schon mit Blick auf die Nutzungsstatistiken dieser Angebote: Obgleich zunehmend sozial differente NutzerInnengruppen das Internet überhaupt nutzen (vgl. ARD/ZDF Studie 2003, JIM 2002, @facts 2004) werden die verfügbaren Angebote und speziell Online-Beratungsarrangements überproportional von formal höher gebildeten NutzerInnen in Anspruch genommen (vgl. Berg & Schopp 2002, Götz 2003, Kutscher 2003, Hinsch & Schneider 2003).

In diesem Kontext ist das zentrale Ziel der Bundesinitiative „Jugend ans Netz“, sozial heterogenen Jugendlichen Zugang zu solchen Angeboten im Internet zu ermöglichen. Die Analyse der Zugänglichkeit professioneller netzbasierter Beratungsarrangements (d.h. die Frage zu welchen Themenfeldern welche Jugendliche professionelle Beratung im Internet nutzen) und der Reichweite der darin eingebetteten Unterstützungsleistungen für unterschiedliche NutzerInnenengruppen, (d.h. die Frage welche interpersonalen Konstellationen

mit welchen Unterstützungsmustern einhergehen) stellt daher eine zentrale Forschungsfrage für die Analyse ungleichheitssensibler Angebotsentwicklung dar. Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse aus der Analyse forenbasierter Onlineberatung richten sich auf diese Fragen aus. Zuerst werden die Themenfelder, zu denen sich Jugendliche im Internet Unterstützung suchen differenziert dargestellt, danach die jeweiligen Spezifika der an der Supportkommunikation beteiligten Beratenden (beratende User, jugendliche PeerberaterInnen, professionelle BeraterInnen) dargestellt. Diese beiden Aspekte werden abschließend auf ihre Implikationen für die Zugänglichkeit der Beratung für Jugendlichen mit sozial heterogenem Hintergrund beleuchtet.

Vorstellung des Untersuchungsfeldes

Als Untersuchungsfeld dient ein populäres deutschsprachiges, forenbasiertes Online-Beratungsangebots für Jugendliche. Dieses netzbasierte Angebot ist multidimensional: Es bezieht sich nicht nur auf ein Feld jugendlicher Probleme (z.B. Drogengebrauch oder Depressionen), sondern ermöglicht den NutzerInnen - zumindest formal - die Artikulation einer Vielzahl von Beratungsthemen auf der Basis einer breiten Angebotsstruktur und bietet damit strukturell ein weites thematisches Spektrum zur Bearbeitung ihrer Problemlagen an. Darüber hinaus verfügt es über eine konzeptionell verankerte Pluralität möglicher Kommunikationsstrukturen für die Beratungsprozesse: Neben einem multidisziplinären Team von (mehrheitlich unbezahlten) Professionellen können sich auch ehrenamtliche jugendliche PeerberaterInnen einschalten, die von den Professionellen geschult und begleitet werden. Schließlich haben auch die NutzerInnen selbst prinzipiell die Möglichkeit, den Beratungsprozess von anderen NutzerInnen mitzugestalten, in dem sie ihnen innerhalb des Forums antworten. Aktuell sind in diesem Beratungsangebot knapp 50.000 Beiträge netzbasiert veröffentlicht und über 10.000 NutzerInnen registriert. Für die Untersuchung wurde aus den thematisch strukturierten 18 Foren des Online-Angebots mittels einer Zufallsstichprobe insgesamt 450 Themen und 1525 darauf eingegangene antwortende Beiträge ausgewählt und mittels quantitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Für die erste Analyse wurde sich dabei auf die Häufigkeitsverteilungen von Beiträgen konzentriert. In einem zweiten Schritt wurde für 4 zentrale Foren, nämlich „Jungen & Pubertät“, „Mädchen & Pubertät“, „Schule & Ausbildung“ und „Familie“ eine Auswertung mittels qualitativer

Inhaltsanalyse durchgeführt. Die Zufallsstichprobe dieser 4 Foren aus dem quantitativen Teil der Untersuchung bildete die Grundlage für die qualitative Analyse.

Ergebnisse

Was sind Themen der Online – Beratung?

Um einen Einblick in die inhaltlichen Präferenzen der im Internet Unterstützung Suchenden zu bekommen, wurde die Häufigkeit erhoben, mit der sich die Anfragen auf ein bestimmtes Themenfeld beziehen. Dies kann als Hinweis auf die Attraktivität für die Supportsuche innerhalb des Beratungsangebots verstanden werden. Die Anzahl der eingegangenen antwortenden Beiträge zu diesen Themenfeldern gibt Hinweise auf die Antwort-Attraktivität eines Themenfelds. Und schließlich gibt eine Analyse des Verhältnisses von Anfragen zu Antworten innerhalb eines Themenfeldes Aufschluss darüber, mit welcher quantitativen Intensität die Kommunikation stattfindet.

Das nachfolgende Schaubild zeigt die Häufigkeitsverteilung der Fragen (Spalte 1) und Antworten (Spalte 2) je Themenfeld sowie das sich daraus ergebende Verhältnis von Fragen und Antworten (Spalte 3) innerhalb der Zufallsstichprobe. Die vorhandenen Themenfelder innerhalb des Beratungsangebots wurden entsprechend der jeweiligen Häufigkeitsverteilung ‚gerankt‘.

Schaubild 1: Themenfelder und Häufigkeiten innerhalb des netzbasierten Beratungsangebots³

Attraktivität für Supportsuche			Attraktivität für Antwort			Intensität des Support	
Pos.	Themenfeld	Anzahl der Fragen	Themenfeld	Anzahl der Antworten	Themenfeld	Verhältnis Fragen / Antworten	
(1)	Jungen & Pubertät	68	Mädchen lieben Jungen	238	Mädchen & sexuelle Gewalt	10	
(2)	Mädchen lieben Jungen	66	Jungen lieben Mädchen	211	Jungen & Gewalt	6,2	
(3)	Jungen lieben Mädchen	57	Jungen & Pubertät	204	Handicap	6,17	
(4)	Mädchen & Pubertät	48	Mädchen & Pubertät	170	Jungen & sexuelle Gewalt	6	
(5)	Medizin	48	Glaube, Sinn & Leben	151	Mädchen & Gewalt	4,69	
(6)	Glaube, Sinn & Leben	36	Medizin	104	Schule	4,48	
(7)	Familie	26	Schule	103	Glaube, Sinn & Leben	4,19	
(8)	Schule & Ausbildung	23	Mädchen & Gewalt	61	Mädchen lieben Mädchen	3,77	
(9)	Sucht	19	Familie	57	Jungen lieben Mädchen	3,7	
(10)	Mädchen lieben Mädchen	13	Sucht	56	Mädchen lieben Jungen	3,61	
(11)	Mädchen & Gewalt	13	Mädchen & sexuelle Gewalt	50	Mädchen & Pubertät	3,54	
(12)	Jungen lieben Jungen	11	Mädchen lieben Mädchen	49	Jungen & Pubertät	3,03	
(13)	Handicap	6	Handicap	37	Zeugnis	3	
(14)	Mädchen & sexuelle Gewalt	5	Jungen & Gewalt	31	Sucht	2,95	
(15)	Jungen & Gewalt	5	Jungen lieben Jungen	25	Jungen lieben Jungen	2,27	
(16)	Bettnässen	2	Jungen & sexuelle Gewalt	6	Familie	2,19	
(17)	Jungen & sexuelle Gewalt	1	Bettnässen	3	Medizin	2,12	
(18)	Zeugnis	1	Zeugnis	3	Bettnässen	1,5	

³ Die roten Pfeile dienen innerhalb des Schaubilds als ‚Lesehilfe‘. Sie verdeutlichen am Beispiel der beiden Themenfelder „Jungen und Pubertät“ und „Mädchen lieben Jungen“ die Diskrepanzen, die zwischen der Attraktivität zur Supportsuche und der Attraktivität zum Antworten auftreten. Dass diese Diskrepanzen auch für weitere Themenfelder bestehen, zeigt das Schaubild.

Die inhaltlichen Präferenzen der unterstützungssuchenden NutzerInnen erweisen sich als sehr heterogen. Dabei zeichnet sich ein klares ‚Ranking‘ der Bereiche ab. Die Themenfelder „Pubertät“ und „heterosexuelle Beziehungen/Sexualität“ sind die populärsten Themenfelder, sowohl bei der Anzahl der Nachfragen als auch den Antworten. Die besondere Bedeutung der Themenbereiche ‚Körperlichkeit‘ und ‚Sexualität‘ innerhalb dieser Form der internetbasierten Kommunikation – auf deren Popularität auch eine Reihe US-amerikanischer Studien verweisen (vgl. Borzekowski 2001; Gould et. al. 2002; Smyres 1999) – verwundert nicht. Die Themen gelten als „Querschnittsaufgabe“ Jugendlicher (Helfferich 1994) und das weitgehende Fehlen adäquater Möglichkeiten sich mit diesen Themenbereichen auch außerhalb des Internet auseinanderzusetzen wird von Jugendlichen als ein zentrales Problem wahrgenommen (Klein 2001, Schmidt & Schetsche 2001, Schwarz 1999, Wenzel 1990). Es zeigt sich allerdings auch, dass diese themenfeldbezogenen Präferenzen für die Unterstützungssuche offensichtlich nicht mit den Präferenzen der Beratenden zum Response vollständig deckungsgleich sind. So besitzt das Themenfeld „Pubertät“ für Jungen die höchste Attraktivität für die Supportsuche, hinsichtlich der Anzahl der Antworten liegt es jedoch nach den Antworten „erst“ an dritter Stelle während die Themenfelder „Mädchen lieben Jungen“ und „Jungen lieben Mädchen“ die vordersten Plätze bei der Anzahl der erhaltenen Antworten belegen. Offenbar haben (heterosexuelle) Beziehungsfragen ein ‚responseanregendes‘ Potential innerhalb des Angebots. Demgegenüber sind die Thematisierungen homosexueller Beziehungen durch Jungen und familiäre Probleme weitaus attraktiver für die Unterstützungssuche (Anzahl der Fragen) als für die Beantwortung⁴. Das jeweilige Themenfeld in dem sich das geäußerten Problem der Jugendlichen bewegt (also ob sie jetzt Fragen und Problem im Bereich Heterosexualität oder etwa zu Homosexualität haben) fungiert offenbar als ein zentraler Einflussfaktor für die tatsächlich erhaltene Unterstützung. Dieser erste Befund wird mit Blick auf die Intensität der Unterstützung – also das Verhältnis von eingegangenen Anfragen zu den darauf bezogenen Antworten – erhärtet. Die Themenfelder, zu denen im Verhältnis die meisten Antworten eingehen, decken sich weder mit den Feldern, zu denen am häufigsten Unterstützung gesucht wird,

⁴ Die Frage nach dem ‚Warum‘ ist auf dieser quantitativen Datenlage nicht zu klären, sondern findet Eingang in den qualitativen Teil der Arbeit in dem ein größeres Augenmerk auf die Dynamiken innerhalb der Beratungsinteraktion gelegt wird.

noch mit denjenigen, zu denen in absoluten Zahlen die häufigsten Antworten gepostet werden: Die Themenfelder, zu denen *relational* die meisten Antworten eingehen, behandeln gesellschaftlich hoch problematische wie problematisierte Themen, die vergleichsweise häufig nachgefragt werden, wie etwa Erfahrungen von Gewalt, sexueller Gewalt und Behinderung. Dies kann zum einen als ein erster Hinweis auf die Relevanz in dieser Form geschützter Unterstützungsräume geben, zeigt zum anderen jedoch auch, dass die Aufmerksamkeit, die verschiedenen thematischen Beratungswünschen der NutzerInnen entgegengebracht wird, höchst unterschiedlich verteilt ist.

Was sind die konkreten Themen der Jugendlichen?

Die Themenbereiche Schule, Ausbildung und Sexualität und damit zusammenhängend die (emotionale) Ablösung von der Herkunftsfamilie gelten als zentrale Themen von Jugendlichen in modernen Gesellschaften und bilden auch für die Versuche Jugendlicher sich netzbasierte Unterstützung zu erschließen ein inhaltliches Zentrum. Die Analyse dieser jugendtypischen Themen in Online-Beratungen erfolgt exemplarisch anhand vier ausgewählter Foren, die u. a. die Wirkungsweise klassischer Kriterien wie soziale Ungleichheit, soziale Herkunft, formale Bildung und Gender verdeutlichen. Ein im Folgenden kursorischer Einblick in die Spannweite der Themenfelder verweist dabei bereits auf die differentielle Zugänglichkeit des Online-Angebots. Hieran anschließend werden die Reichweiten der Beratungskommunikation fokussiert und eingeordnet.

Jungen & Pubertät – Themenfelder

Die inhaltlichen Schwerpunkte, zu denen die Jungen innerhalb des Pubertätsforums Unterstützung suchen, verdeutlichen die Verwobenheit von Körperlichkeit und sexuellen Erfahrungen: Jungen suchen häufig Unterstützung und Rat zu Bereichen, die als klassische biologische Aufklärung zu verstehen sind. Es geht um die Erklärung von Begrifflichkeiten, aber auch um den Ablauf pubertätsbedingter körperlicher Veränderungen, insbesondere um Veränderungen und mögliche Krankheitssymptome, in einer Form, die oft bereits den Bereich medizinischer Diagnostik tangiert. Dieser Bereich nimmt hinsichtlich der Auseinandersetzung mit der eigenen Körperlichkeit den größten Stellenwert ein: Diese Bereiche, die von den Jungen zum Teil auch explizit zumindest

tendenziell als medizinisches Problem deklariert werden, zeigen deutlich die Schwierigkeiten auf, die für die Jungen mit einer Thematisierung selbst eindeutig medizinischer Probleme einhergehen, wenn diese sexuell konnotiert sind. Die Jungen nutzen das Pubertätsforum in diesem Sinne sowohl als Möglichkeit zur niedrigschwelligen kommunikativen Ferndiagnose wie auch zur Auseinandersetzung und zum Abwägen von Handlungsalternativen als Vorbereitung auf einen Arztbesuch. Auch jenseits medizinisch-sexueller Probleme zeigt sich ein zentraler Stellenwert von Orientierungswissen, der sich etwa im Kontext jener häufig gestellten Unterstützungssuche zeigt, die sich auf eine wahrgenommene Diskrepanz des eigenen Körpers zum antizipierten Schönheitsideal beziehen. Hierbei thematisieren die Jungen auch Schönheits- und Körperpflege, operative Möglichkeiten, Körpergröße und Körpergewicht, Fitness und Ernährung etc. Die Unterstützungskommunikation ist dabei in der Regel durch den Versuch gekennzeichnet, Normalität intersubjektiv herzustellen und auf dieser Basis bisherige Bewertungsmuster zu relativieren. Dies wird auch in dem zweiten thematischen Großfeld deutlich, in dem sich die Jungen auf Probleme in ihrer sexuellen Praxis beziehen: Sexuelle Unerfahrenheit, die Angst vor dem ersten sexuellen Verkehr, Versagensängste und antizipierte Erfahrenheitsnormen gegenüber tatsächlichen wie potentiellen Partnerinnen sind hier ebenso Thema wie Schwierigkeiten im Bezug auf Selbstbefriedigung und sexuelle Phantasien sowie Diskrepanzen zwischen Beziehungsidealen und tatsächlichen Beziehungserfahrungen. Bei den körper- und sexualitätsbezogenen Themenfeldern stellen die offline Beziehungen zu den Gleichaltrigen eine insgesamt zentrale Bezugsgröße dar. Die thematisierten Fragen und Probleme finden häufig hier ihren Ausgangspunkt und können aber dort nicht artikuliert werden. Daher verwundert es wenig, dass Konflikte mit den Peers, die inhaltlich vor allem um Ablehnungserfahrungen und die Angst vor Ablehnung aufgrund von Andersartigkeit kreisen, das dritte zentrale Thema des Pubertätsforums darstellen.

Mädchen & Pubertät – Themenfelder

Auch das Forum „Mädchen und Pubertät“ wird von den Nutzerinnen für ein breites inhaltliches Spektrum genutzt. In quantitativer Hinsicht hat dieses Forum

für die Mädchen einen etwas weniger ausgeprägten Stellenwert als für Jungen⁵ und es erfährt auch eine inhaltlichen veränderte Ausprägung. Zwar artikulieren auch die Mädchen Fragen zu klassischer biologischer Aufklärung und zu ihrer körperlichen Entwicklung, jedoch problematisieren sie im Vergleich mit den Jungen weniger körperliche, pubertätsbezogene Entwicklungen und auch die Erklärung von Begrifflichkeiten spielt eine geringere Rolle. Wenn dies jedoch thematisiert wird, sind die inhaltlichen Schwerpunkte analog zu denen der Jungen: Es geht ebenfalls um Fragen zur körperlichen (pubertäts-bedingten) Entwicklung, um wahrgenommene Diskrepanzen zum antizipierten Schönheitsideal und die Artikulation entsprechender Wünsche sowie um die Auseinandersetzung mit Schönheits- und Körperpflege oder Gewichtsproblemen und Erfahrungen mit einer spezifisch normierten weiblichen Sexualität. Zwar nutzen die Mädchen das Forum ebenfalls für den Austausch über grundsätzliche Fragen, zumeist sind die geposteten Fragen jedoch im engeren Sinne akut. Mädchen scheinen sich das netzbasierte Beratungsangebot zu körperbezogenen Fragen vor allem bei akuten und situativen Problemen in Anspruch zu nehmen und weniger übergeordnete Fragen wie grundlegende körperliche Funktionsweisen und körperliche Abweichung zu thematisieren. Zwar finden sich auch solche Fragen und auch die Mädchen nutzen die Postings als Vorbereitung auf bzw. als Ersatz für Gespräche mit Freundin, Eltern, Ärzten oder Lehrern, die als peinlich, unangemessen oder unangenehm empfunden werden, jedoch nehmen diese Fragestellungen einen weitaus geringeren Raum ein als bei den Jungen.

Diese Beobachtungen decken sich mit Ergebnissen verschiedener Studien, die in Bezug auf die Thematisierung der sexualitätsbezogenen Entwicklung von Mädchen und Jungen zu dem Schluss kommen, dass sich weibliche Jugendliche in der Regel besser aufgeklärt fühlen und über mehr potentielle AnsprechpartnerInnen verfügen als Jungen (Schmidt und Kluge 1998, Stich und Dannenbeck 2002, Neubauer 1999, Klein 2001). Da – sozusagen als Kehrseite dieser Medaille – weibliche sexualitätsbezogene Entwicklung wesentlich stärker Gegenstand von normierenden Kommentierungen, sei es im schulischen Kontext, in der Familie oder im Freundeskreis ist, verwundert es auch kaum, dass

⁵ Bei den geschlechtsspezifisch zuordenbaren Themenfelder stellt für die Jungen „Jungen und Pubertät“ das Feld mit dem meisten eingegangenen Anfragen dar, bei den Mädchen ist es „Mädchen lieben Jungen“.

unterschiedliche Formen der Normierung von männlicher und weiblicher Sexualität in den Postings der Mädchen ein besonderer Stellenwert zu kommt. Von den Jungen werden sexualitätsbezogenen Normierung vor allem im Kreise ihrer Peers verortet. Demgegenüber artikulieren die Mädchen in einem wesentlich stärkeren Maße auch die Auseinandersetzungen mit ihren Eltern. In den Postings der Jungen erscheinen die Eltern schlicht als nicht adäquate Ansprechpartner, bei den Mädchen hingegen werden sie verstärkt als Kontrollinstanz thematisiert.

Innerhalb des Beratungsangebots existiert die strukturelle Option, dass Mädchen innerhalb der Jungenforen posten und vice versa. Interessant ist, dass die Mädchen offenbar von dieser Option höchst selten Gebrauch machen, während die Jungen hingegen rege innerhalb des Mädchenforums posten: Sowohl als Antwortende wie als Unterstützungssuchende, die sich dezidiert den Rat und ein Meinungsbild von einer weiblichen ‚Zielgruppe‘ einholen wollen. Die Anfragen von Jungen richten sich dabei auf zwei Bereiche: Den Austausch über sexuelle Praktiken⁶, die aus Angst vor der Reaktion der eigenen Freundin innerhalb des netzbasierten Mädchenforums gestellt werden und – explizit aus dem gleichen Grund – Fragen zu Schwangerschaft, Menstruation und Verhütung. Offensichtlich spielt es für die Jungen eine nicht zu vernachlässigende Rolle, sich Zugang zu ‚weiblichen Meinungen‘ zu verschaffen; Mädchen gelten als begehrte und kenntnisreiche Gesprächspartnerinnen für bestimmte Themen, die sie ihre eigene tatsächliche oder angestrebte Freundin nicht zu fragen trauen, oder die zu fragen sie keine Gelegenheit haben. Das strukturelle Arrangement des netzbasierten Beratungsangebots ermöglicht ihnen diesen Interessen explizit und verstärkt nachzukommen.

Zusammenfassend lässt sich für das Themenfeld „Pubertät“ sagen, dass sich sowohl geschlechtsbezogenen Parallelen wie Spezifika innerhalb der netzbasierten Unterstützungssuche von Mädchen und Jungen zeigen. Zentrale Bezugspunkte sowohl bei Mädchen als auch bei Jungen bilden die Artikulation von Orientierungswünschen und die ‚Emanzipation‘ von den Aussagen anderer –

⁶ Obgleich das untersuchte Beratungsangebot explizit darauf hinweist, dass sexuelle Praktiken nicht Gegenstand der Unterstützungsgesuche sein sollen, finden sich solche Anfragen. Diese wurden in der Regel jedoch von den Professionellen ‚editiert‘. Das heißt, als nicht zulässig eingestufte Anfragen wurden ganz oder in Teilen gelöscht bzw. das weitere Antworten auf diese Beiträge über die Funktion ‚Schließen‘ verhindert. Die

diesen Interessen kommen die Jugendlichen mit geschlechtsbezogenen Ausprägungen nach, in denen sich unterschiedliche Reglementierungen männlicher und weiblicher Sexualitäten widerspiegelt.

Probleme innerhalb der Familie – Themenfelder

Im Gegensatz zu dem Pubertätsforum ist der Schwerpunkt des Familienforums klarer gefasst. Generell stellt der zentrale Bezugspunkt der supportsuchenden NutzerInnen Auseinandersetzungen mit ihren Eltern dar. Eltern oder auch das Elternteil, bei dem die Jugendlichen leben und die das gesetzlich verankerte Aufenthaltsbestimmungsrecht über die Jugendlichen haben, bilden für die große Mehrheit der postenden Jugendlichen den Bezugsrahmen der Konflikte. Jugendliche etwa, die nicht mehr zuhause wohnen, sei es, dass sie als Minderjährige in einer aus sozialstaatlichen Mitteln betreuten Wohnform oder bereits in einer selbst oder durch die Eltern finanzierten eigenständigen Wohnform leben, sind als aktiv Unterstützungssuchende nicht repräsentiert. Das Spektrum der Themen, die von den Jugendlichen in die netzbasierte Unterstützungssuche eingebracht wird, reicht vom situativen Unmut über elterliche Verhaltensweisen bis zu massiven Eingriffen in die körperliche und seelische Unversehrtheit.

Ein Themenschwerpunkt bilden akute Auseinandersetzungen innerhalb der Familie (z.B. vollzogene oder bevorstehende Trennung der Eltern, Auseinandersetzungen mit einzelnen Familienmitgliedern). Das Fehlen adäquater UnterstützungspartnerInnen innerhalb ihres Offline-Kontexts und eine Ratlosigkeit im Umgang mit dem Problem ist das Hauptanliegen der Jugendlichen. Ein bedeutendes Thema ist auch der angestrebte Auszug aus dem Elternhaus. In diesen Fällen bilden weiterführende und ermöglichende Unterstützung zur Verwirklichung des gesteckten Ziels ihr zentrales Anliegen. Der dritte Schwerpunkt liegt auf den rechtlichen Grundlagen elterlicher Verbote. Hier bei steht die Diskrepanz zwischen elterlichen Verboten und ihren eigenen Interessen im Mittelpunkt.

Anfragen, die – obgleich ‚geschlossen‘ – nicht vollständig gelöscht wurden, sind in das

Schule & Ausbildung –Themenfelder

Eine Analyse der 23 eröffneten Themen und der insgesamt 103 Beiträge von antwortenden UserInnen, PeerberaterInnen und Professionellen im Forum „Schule und Ausbildung“ verdeutlicht die Notwendigkeit, die Frage der InteraktionspartnerInnen für die Unterstützungskommunikation mit der Verortung der Jugendlichen in unterschiedlichen Schultypen zu verbinden. Erleichtert wird dies dadurch, dass in den Postings in diesem Forum überproportional häufig der von den Jugendlichen jeweils besuchte Schultyp explizit genannt wird.

Wurde für die Pubertätsforen aufgezeigt, dass sich inhaltlich und in Bezug auf die kommunikativen Praxen Parallelen, aber auch deutliche geschlechtsspezifische Diskrepanzen innerhalb der Inanspruchnahme netzbasierter Unterstützung zeigen, können hier Differenzen mit Blick auf die besuchten Schultypen analysiert werden, in dem nach GymnasiastInnen und RealschülerInnen einerseits und HauptschülerInnen andererseits differenziert wird.

Damit lässt sich die Inanspruchnahme des Schulforums in dem folgenden Schaubild 2 darstellen:

Schaubild 2: Themenfelder innerhalb des Schulforums: Zuordnung nach besuchtem Schultyp

Themenfelder von GymnasiastInnen und RealschülerInnen (Reihenfolge nach Häufigkeit)	Themenfelder / Repräsentationen von HauptschülerInnen (Reihenfolge nach Häufigkeit)
<u>Mobbing-Opfer in Schule und Ausbildung</u> - emotionale Unterstützung - Strategieentwicklung	<u>Stellvertretende Informationssuche / Sorgen um Partner</u> - Zukunftsperspektive ohne Schulabschluss - Schulden und „Ausbildungsverweigerung“
<u>Zugänge zum Wunschberuf</u> - weiterführende Informationen - ergänzende Berufsfindung und Strategieentwicklung - Alternativen zur Ausbildung	<u>Informationen zur institutionenbasierten Finanzierung</u>
<u>Schulrechtliche Informationen</u> - prinzipielles Interesse - konkrete Fundierung	
<u>Informationen zur Schullaufbahn</u>	
<u>„Schul Burn-Out“</u>	
<u>Prüfungsangst</u>	
<u>Finanzrechtliche Informationen zum Ferienjob</u>	

Auf der Grundlage einer schultypbezogenen Differenzierung der Unterstützungsanfragen zeigt sich zweierlei: Zum einen sind GymnasiastInnen und RealschülerInnen innerhalb der Inanspruchnahme des Schulforums deutlich überrepräsentiert, zum anderen wird von den dort hilfeschuchenden Jugendlichen das Forum für ein breit gefächertes Spektrum an Unterstützungsanfragen in Anspruch genommen wird. Mit Blick auf den schulischen Hintergrund der NutzerInnen wird jedoch klar, dass die Themen von HauptschülerInnen in diesem Forum nicht nur weniger häufiger vorkommen, sondern dass diese auch inhaltlich eine deutlich andere Kontur haben. Während sich aus den Anfragen der GymnasiastInnen bzw. der RealschülerInnen mittels einer inhaltsanalytischen Codierung 7 inhaltliche Oberkategorien (z.B. „Mobbing“, „Zugänge zum Wunschberuf“) bilden lassen, sind es für die HauptschülerInnen nur 2

Kategorien. Genau genommen ist es sogar nur eine Kategorie, nämlich die der „Informationen zur institutionenbasierten Finanzierung“. Bei den Anfragen, die als „Stellvertretende Informationssuche / Sorgen um Partner“ codiert wurden handelt es sich um Anfragen, die *stellvertretend für* HauptschülerInnen gestellt wurden. Bei diesen Fragen ist der schulische Hintergrund der Schreiberinnen des Postings selbst nicht bekannt. Der Gegenstand der Unterstützungsanfrage ist, dass sie nach Unterstützung für ihre Partner suchen. Und diese Partner, das wird in den Postings explizit genannt, verfügen über Hauptschulbildung. Obgleich die Anfragen also nicht von HauptschülerInnen als NutzerInnen des Beratungsangebots gestellt wurden, werden auf inhaltlicher Ebene durch diese Anfragen, Probleme von HauptschülerInnen *repräsentiert*. Konkret heißt das, dass nur eine der 23 in die Auswahl eingegangenen Anfragen direkt von HauptschülerInnen gekommen ist und 2 weitere von Freundinnen von Hauptschülern. Die 20 verbleibenden Anfragen haben GymnasiatInnen und RealschülerInnen gestellt. Zur Einordnung dieses - in dieser Deutlichkeit durchaus überraschenden - Ergebnisses, erscheint es notwendig die Ebene der Themenfelder zu verlassen und den Blick auf die Interaktionsprozesse innerhalb der Foren zu lenken. Damit kann deutlich werden, wo die Spezifika der Supportkommunikation von Usern, Peer-BeraterInnen und Professionellen liegen und welche Erklärkraft diese für Homogenitätsphänomene, wie sie im Forum „Schule & Ausbildung“ auftreten haben.

Unterstützungsmuster und Reichweiten

Für die Analyse von Unterstützungsmustern und Reichweiten erscheint die bereits aus dem Offline-Bereich bekannte Einsicht bedeutsam, dass spezifische Probleme und die unterschiedlichen Möglichkeiten, Unterstützung zu aktivieren, nicht von den sozial ungleichen Lebenslagen derer zu trennen sind, die diese Probleme haben. So bestehen Unterstützungsnetzwerke von Angehörigen der Unterschicht vorwiegend aus familiären Beziehungen oder engen Freundschaften. Mit diesen teilen sie jedoch nicht nur einen gemeinsamen Erfahrungsraum und damit eine relevante Bezugsgröße bei auftretenden Problemen, Sorgen und Nöten, sondern ebenso die Ähnlichkeiten in der Ausstattung mit bspw. materiellen und informationellen Ressourcen und die beschränkte Reichweite der in diesem Kontext möglichen Unterstützung (vgl. Bullinger & Novak 1998). Marc Granovetter (1974) hat jedoch deutlich gezeigt, dass es gerade die schwachen

Bindungen zu (status-) verschiedenen Individuen sind, denen bei der Ermöglichung von Zugang zu alternativen Informationen und Ressourcen, die neue Handlungsoptionen wie Perspektiven hervorbringen können, zentrale Bedeutung zukommt (vgl. hierzu auch Woolcock, 2000). Generell werden auch Beziehungen zu Institutionen sozialer Arbeit als solche „weak ties“ bezeichnet, die die in „strong ties“ eingebetteten Reziprozitätserwartungen und Homogenitätsanforderungen aufbrechen können. „Strong ties“ und „weak ties“ unterscheiden sich nicht zuletzt durch die Reichweite der in diesen Beziehungsformen erfahrbaren sozialen Unterstützung.

Auch in Bezug auf das untersuchte Angebot hat sich durchgängig durch alle analysierten Foren gezeigt, dass den BeraterInnen (User, Peers und Professionelle) unterschiedliche Funktionen und unterstützungsbezogene Reichweiten zugeordnet werden können. Die dabei möglichen Unterstützungsformen lassen sich mit folgendem Schaubild in Anlehnung an Curtona & Suhr (1999) systematisieren:

Schaubild 3: Dimensionen von Social Support

„Esteem support“	bezeichnet Ausdrücke von Anerkennung (Beachtung und Wertschätzung) und Würdigung.
„Emotional support“	bezeichnet Ausdrücke von Sorge, Empathie und Sympathie.
„Informational Support“	bezeichnet verschiedene Formen des Beratens, der Übermittlung von Fakten (und verschiedene Aspekte von Rückmeldungen).
„Social network Support“	bezeichnet die Hinweise auf oder die Vermittlung einer Person an eine andere Person oder Gruppe, die in der Lage und Willens ist, Unterstützung, Beratung oder Hilfestellung zur Lösung der spezifischen sozialen oder persönlichen Probleme oder Fragestellungen zu geben.

Supportkommunikation zwischen den UserInnen

„Hi [Name der Userin]!!

ich hoffe dass ich dir helfen kann, weil ich vor einem Jahr etwa eine ähnliche Situation hatte.“

Posting aus dem Familien-Forum (Thema: „streit wegen freund..., eröffnet am 8.10.2003)

Zentraler Aspekt in der Unterstützungskommunikation zwischen den UserInnen bilden antwortende Postings auf der Grundlage des eigenen Erfahrungshorizontes. Die beratenden UserInnen werden offensichtlich zu Postings angeregt, deren geschilderte Problemlage sie aus eigener Erfahrung nachvollziehen können bzw. eine solche in ähnlicher Ausprägung ebenfalls erlebt und für sich akzeptabel bewältigt haben. Idealtypisch gesprochen fokussieren die Antworten von postenden UserInnen auf Verständnis, Beistand und Zuhören und können damit schwerpunktmäßig auf der Ebene von ‚emotional support‘ angesiedelt werden. Dies ist eine Form der Unterstützung, die bei den Unterstützungssuchenden insbesondere zur Wahrnehmung einer mit anderen geteilten Problemlage beiträgt. Der artikulierte geteilte Erfahrungshorizont signalisiert den UserInnen, dass sie mit ihrem Problem ‚nicht alleine dastehen‘, und ermöglicht darüber hinaus vermittelt über die Ideensammlung der antwortenden UserInnen einen Blick auf das vorhandene Spektrum gegebener Handlungsoptionen.

Dieser Support durch die UserInnen ist jedoch teilweise nicht unproblematisch, da deren beschränkte Reichweite durch den eigenen Erfahrungshorizont den antwortenden selbst bzw. den ratsuchenden Jugendlichen nicht zwingend bewusst ist.

Supportkommunikation durch Professionelle

Die Beratungskommunikation durch die Professionellen zeichnet sich idealtypisch dadurch aus, dass es sich weniger um eine Ideensammlung handelt, als um eine prozesshaft-explorative, an den Artikulationen der unterstützungssuchenden UserInnen orientierte Generierung von Handlungsoptionen. Damit einhergehend stellen Angebote und Aufforderungen zur Fortführung der Kommunikation ebenso

wie eine Moderationsfunktion bei mehreren Antworten durch verschiedene BeraterInnen einen zentralen Aspekt der Beratung durch die Professionellen dar. Diese Strukturierung der Beiträge durch die Professionellen beinhaltet auch ein Aufgreifen von Vorschlägen anderer UserInnen und insbesondere die Korrektur von sachlich falschen Informationen.

Mit der Beratungskommunikation ist sowohl implizit und explizit eine Bewertung der User-Antworten durch die Professionellen verbunden. Der strukturierende Eingriff der Professionellen in die Kommunikation geht unter Umständen mit einer Ausrichtung der Beratung einher, die sich nicht zwingend an den Interessen der NutzerInnen orientieren muss. Beispiele hierfür sind hier Fälle, in denen zwar noch gezielt Unterstützung durch andere User angestrebt wird, der Beitrag jedoch durch Professionelle geschlossen wird, da nach ihrem Ermessen „alle Fragen beantwortet sind“.

Welche Bedeutung dieser moderierenden und generierenden Funktion sowie einer möglichst unmittelbaren Bereitstellung von fundierten Informationen durch die Professionellen zukommt, kann anschaulich an einem Beispiel aus dem Familienforum zu dem Themenfeld „angestrebter Auszug aus dem Elternhaus“ gezeigt werden. In diesem Themenfeld wollen die Jugendlichen vorwiegend Unterstützung, um ihr Vorhaben verwirklichen zu können. Im Vordergrund steht ihr wahrgenommener Mangel an Wissen und Informationen für die Umsetzung des Auszugs:

Schaubild 4: „Brauche schnell Hilfe“

„Hallo Leute,
ich hab mich eigentlich nur hier angemeldet, weil ich schnellstmöglich ein paar ratschläge brauche. ich bin 15 jahre alt.
ich hab vor, von zuhause 'abzuhauen', d.h. ich will morgen früh zum jugendamt gehen (hat triftige gründe die ich nicht weiter ausführen möchte). mein wunsch ist, etwas weiter von meiner heimat (vorort von köln) unterzukommen, hauptsache ich bin weg von den leuten hier.
könnt ihr mir sagen was ich vom jugendamt her zu erwarten hab? was muss ich da tun, soll ich da einfach hingehen und loslabern oder was? bin total planlos davon...“

„Hallo [Name des Users],
ich respektiere selbstverständlich, wenn du hier nicht über deine Gründe sprechen möchtest. Du solltest sie aber in jedem Falle dem Kollegen im Jugendamt ausführlich schildern, da hiervon abhängig ist, welche Hilfe dir von dort angeboten werden kann. Ja, du kannst dort "einfach loslabern" und dir alles vom Herzen reden und deine Gründe schildern, wie du sie siehst. Man wird dich mit Sicherheit verstehen, [Name des Users]. Sinnvoll wäre aber, wenn du zuvor telephonisch einen Termin mit dem zuständigen Sozialarbeiter vereinbarst, damit du sicher gehen kannst, daß du ihn auch antriffst, da die Kollegen auch sehr viel zu Hausbesuchen unterwegs sind.
Für eine 'Fremdplacierung' (also Einrichtung, Pflegefamilie, WG etc) müssen schon besondere Gründe bestehen.
Da eine Unterbringung im Rahmen der "freiwilligen Erziehungshilfe" erfolgen würde, müßten auch deine Eltern damit einverstanden sein, da sie (wahrscheinlich) sorgeberechtigt sind. Aus diesem Grunde würde in jedem Fall ein oder mehrere Gespräche mit deinen Eltern (bzw euch gemeinsam) geführt werden. Es würde also nicht von heute auf morgen gehen (aber auch dies hängt von deinen Gründen ab).
Wenn eine 'Fremdplacierung' für dich in Frage käme, hättest du ein Mitspracherecht, wo du untergebracht

wirst. Das heißt, es würden dir Vorschläge gemacht und die entsprechenden Stellen gemeinsam mit dir angesehen, damit du einen Eindruck bekommst, ob du dich dort wohl fühlen würdest. Du würdest also nirgendwo "zwanguntergebracht". Es können aber nur Stellen in Frage kommen, die vom Jugendamt anerkannt sind. Dies würde aber alles mit dir besprochen. Es tut mir leid, daß ich dir nur pauschal antworten kann, da ich nähere Einzelheiten von dir nicht kenne.

Wenn du nicht im öffentlichen Bereich darüber reden magst, kannst du dich mit weiteren Fragen auch per email an mich wenden. Meine Adresse findest du unten. Ansonsten kannst du natürlich auch hier weiter nachfragen.
Liebe Grüße"

Dieses Beispiel illustriert idealtypisch die Antworten der Professionellen. Auf der Grundlage ihres fachlichen Wissens zeichnen sich die Antworten der Professionellen zum einen durch eine grundlegende Akzeptanz und Verständnis für die Interessen der NutzerInnen aus (,esteem support'). Darüber hinaus stellen sie jedoch ebenso ,informational support' (im Sinne von relevanten Fakten) als auch ,social network support' zur Verfügung. Diese Form von Support leisten sie insbesondere über Informationen zu institutionellen AnsprechpartnerInnen und Zuständigkeiten, Beschränkungen, Aufzeigen von rechtlichen Handlungsalternativen sowie über explorieren von Problematiken und Möglichkeiten. Damit eröffnet die professionelle netzbasierte Unterstützungskommunikation auf der Grundlage von Antworten, die den Anspruch haben, die Entscheidung der Jugendlichen nicht in Frage zu stellen sowie umfassend und sachlich richtig zu sein, die Option, einen doppelten Vertrauensaufbau zu leisten: Sowohl hinsichtlich der eigenen Zuständigkeit und Ansprechbarkeit als auch stellvertretend, in Bezug auf den Umgang, die Erreichbarkeit und Zuständigkeit der für die eigenen Belange notwendigen Institutionen innerhalb der offline-Kontexte. In diesem Sinne hat der ,social network support' die Funktion von ,institutional support'. Den Professionellen kommt dabei innerhalb der netzbasierten Unterstützung eine praktische ,Türöffnerfunktion' zu, in dem sie über Verfahrens- und Handlungsschritte, wie etwa bei dem Zugang zu Ämtern deutlich, schrittweise und kontinuierlich Alternativen und Möglichkeiten aufzeigen. Damit verbinden sie ,informational support' mit ,social network support' bezogen auf die relevanten Institutionen und leisten damit einen Beitrag zur Bemächtigung der Jugendlichen, in dem sie deren Hemmschwellen gegenüber den Institutionen abbauen. Gerade in einem Themenfeld, in dem die Entscheidung der Jugendlichen bereits fest steht, und sie ein an ,handfesten' und verlässlichen Fakten orientiertes Beratungsinteresse haben, erfährt eine so konzipierte Unterstützung durch die Professionellen bei den ratsuchenden Jugendlichen weit reichende Akzeptanz. Dies zeigt sich

exemplarisch auch an dem Übergang der öffentlichen forenbasierten Unterstützungskommunikation in eine stärker konzentrierte, ausschließlich dem beratenden Professionellen und dem unterstützungssuchenden User zugängliche email-basierte Zweierberatung. In keinem anderen Bereich innerhalb des Familienforums lässt sich so ausgeprägt ein Übergang in eine Professionellenberatung nachzeichnen, wie in diesem Themenfeld. Die auf der Grundlage der inhaltlichen Analyse gewonnene Einsicht, dass die postenden Jugendlichen innerhalb des Forums offensichtlich ausschließlich in den familiären Bezügen ihrer Eltern oder eines Elternteils, nicht jedoch in alternativen Wohnformen leben, legt in diesem Kontext die These nahe, dass aufgrund der eingeschränkten Erfahrungshorizonte der NutzerInnen und der eingeschränkten fachlich-konkreten Erfahrungen der Peer-BeraterInnen dem Erfahrungshorizont und Wissenstand der Professionellen hier eine weitreichende Bedeutung zukommt: Die einzigen, die eine Beratung mit der aufgezeigten Reichweite realisieren können, sind die Professionellen, die Zugang zu exklusivem Wissen eröffnen können, während die NutzerInnen die Kompetenz der Beratenden im Hinblick auf die Passung mit der eigenen Interessenlage abzuwägen vermögen.

Supportkommunikaton durch Peers

„Hallo [Name der Userin]!

Als erstes, lass dir nicht gefallen, dass du fertig gemacht wird! Niemand hat es verdient gedemütigt und gehänselt zu werden! In deinem Beitrag steht ja nicht allzuviel drin, vielleicht magst du ein bisschen erzählen wie und womit dich alle fertig machen und wie du dann reagierst! Würde mich über deine Antwort freuen!“

(Posting aus dem Schulforum Thema: Schule nein ich will nicht mehr..., eröffnet am 17.1.2003)

Insbesondere hinsichtlich der Übernahme von Beratungstechniken zur Exploration und Generierung von Handlungsoptionen bei den ratsuchenden NutzerInnen und teilweise auch mit Blick auf den Wissenstand, der häufig über ihren eigenen Erfahrungshorizontes als Jugendlicher hinausgeht, ist die Kommunikation der PeerberaterInnen vergleichbar mit der der Professionellen.

Eine mögliche Erklärung bietet hierfür die in dem Beratungsangebot konzeptionell verankerte Begleitung durch die Professionelle und das damit einhergehende, weiterführende ‚Reinarbeiten‘ in ein Thema. Gleichwohl ist die Supportkommunikation durch die PeerberaterInnen stärker auf der Ebene eines grundsätzlichen ‚esteem‘, ‚emotional‘ und ‚informational support‘ angesiedelt als in dem kontinuierlichen Aufzeigen und Entwickeln von Grenzen und Möglichkeiten der potentiell zur Verfügung stehender Ressourcen, Institutionen und dem Bezug auf Fachwissen.

Angebotspezifisch kann grundlegend von einer dreifachen Akzeptanz durch NutzerInnen als einer Wertschätzung der Professionellen, ebenso wie der PeerberaterInnen und der antwortenden UserInnen gesprochen werden. Offensichtlich vollzieht sich die Gewichtung je nach Problemlage der Jugendlichen, so dass diese einmal mehr in Richtung eines erfahrungsbasierten Austauschs und dann wieder mal mehr in Richtung von Expertenwissen und entsprechender Unterstützung angesiedelt ist: Ist ein solch heterogener Pool an AnsprechpartnerInnen tatsächlich vorhanden (und vor allem auch durch die NutzerInnen zu aktivieren), scheinen die Jugendlichen tatsächlich in der Lage, das für sie am besten ‚passende Angebot‘ an Unterstützungsressourcen, Ideen und Vorgehensweisen auszuwählen – eine Option, die über die Unterstützungspraxen innerhalb von offline-Kontexten offensichtlich weit hinausgeht.

Dass genau dieser Aspekt der tatsächlichen Verfügbarkeit bzw. Aktivierbarkeit von Professionellen innerhalb eines Angebots nicht nur zentralen Einfluss auf die Reichweite, sondern gerade auch auf die Zugänglichkeit für sozial heterogene NutzerInnengruppen hat, lässt sich anschaulich am Beispiel des Schulforums zeigen.

Implikationen zur Zugänglichkeit von netzbasierter Unterstützung

Fasst man die Unterstützungsanfragen innerhalb des Schulforums zusammen (vgl. Schaubild 2), lässt sich davon sprechen, dass die UserInnen per se keine explizite Präferenz für User- Peer- oder professionelle BeraterInnen zum Ausdruck bringen. Vielmehr äußern sie eher generell die Hoffnung, auf den potentiellen Pool von Informationen und Erfahrungen zugreifen zu können:

„Vielleicht kann mir ja einer was dazu sagen“⁷. Die Erfahrungshorizonte innerhalb des Pools der potentiellen UnterstützerInnen können jedoch höchst unterschiedlich verteilt sein und gerade bei Beratungen jenseits der Intervention Professioneller hat eine Passung der Erfahrungshorizonte maßgeblichen Einfluss darauf, ob ein Anfrage Aussicht darauf hat ‚gehört‘ zu werden. So ist etwa die Wahrscheinlichkeit für GymnasiastInnen, auf potentielle UnterstützerInnen mit einem ähnlichen Erfahrungshintergrund zu treffen, wesentlich höher als für HauptschülerInnen. Auch hinsichtlich der Intensität der Beratungskommunikation zeigt sich, dass HauptschülerInnen auf ihre Anfragen - wenn keine Professionellen involviert sind - maximal eine Antwort erhalten. Bei den Postings von HauptschülerInnen enden darüber hinaus die Beiträge mit einer unbeantworteten Nachfrage der unterstützungssuchenden UserIn. Dies gilt für das Sample innerhalb des Schulforums überraschender Weise sogar, wenn Professionelle involviert sind - allerdings gehen dann dem Abbruch der Unterstützungskommunikation mehrere antwortende Postings voraus. Das heißt aber, obwohl die betroffenen Jugendlichen auf die erhaltene Antwort Bezug nehmen und ihr Problem konkretisieren, bleibt es ohne weiteren Response innerhalb des Forums stehen. Wenn man davon ausgeht, dass forenbasierte Beratung einen anregenden Beratungsraum darstellt, der gerade auf der Grundlage der *Lektüre* von Unterstützungskommunikationen dazu beiträgt, abzugleichen, ob das Forum entsprechende Interessen repräsentiert und ob darin potentiell Unterstützung erfahrbar ist, wird damit doppeltes deutlich: Nicht nur die unmittelbar unterstützungssuchenden Jugendlichen merken deutlich, dass dies offensichtlich nicht der adäquate Ort ist, an dem sie Unterstützung erhalten können, sondern durch die Öffentlichkeit der Forenkommunikation wirkt diese hier weniger als Anregung, sondern als eine implizite Ausgrenzung aus der Unterstützungssuche. Es zeigt sich, dass ein solcher Ausschluss aus der Beratungskommunikation mit verschiedenen strukturellen Komponenten des Angebotsarrangements einhergeht. Diese sollen im Kontext der kommunikativen wie der inhaltlichen Praxen der Unterstützungskommunikation vor dem

⁷ Hierzu ist anzumerken, dass die Möglichkeit besteht, dass manche Präferenzen der NutzerInnen nicht erfasst werden können. So besteht durchaus die Möglichkeit, dass Jugendliche aus vorangegangenen Beratungen bestimmte Professionelle oder Peer-BeraterInnen bevorzugen. Wenn in diesen Fällen eine direkte Ansprache über Email gewählt wird, gelangen diese Beiträge nicht in das öffentliche Forum und damit auch nicht in das untersuchte Sample.

Hintergrund der verschiedenen BeraterInnenrollen innerhalb des Forums erläutert werden:

Es hat sich gezeigt, dass sich die Postings der supportgebenden UserInnen durch Unterstützung auf der Basis ähnlicher Erfahrungen auszeichnen und auf eine Artikulation von persönlich bewährten Handlungsmöglichkeiten und Verhaltenstipps zielen. Mit Blick auf die Ergebnisse aus dem Familienforum lassen sich die Unterstützungsmuster der PeerberaterInnen als Strukturierung der Beiträge und Problemlösestrategien durch fokussierendes Nachfragen und durch eine grundlegende Artikulation von Verständnis und Anerkennung der Problembeschreibungen der UserInnen charakterisieren. In diesem Kontext erfolgt eine Auseinandersetzung mit Handlungsalternativen im Zusammenspiel von unterstützungssuchenden Jugendlichen, PeerberaterInnen und antwortenden UserInnen.

Dass in diesem Forum die Unterstützungsmuster der PeerberaterInnen deutlicher konturiert werden können, kann damit erklärt werden, dass die Professionellen innerhalb des Schulforums offenbar wesentlich zurückhaltender agieren, als in den Foren zur Familie und Pubertät. Neben ihren Beratungsstrategien, die eine prinzipielle Anerkennung der bisherigen Strategien der Unterstützungssuchenden und eine Strukturierung der Beiträge und Problemlösestrategien durch präzisierendes Nachfragen implizieren, zeichnet sich die Unterstützungskommunikation der Professionellen innerhalb dieses Forums durch grundlegende, vertiefende oder korrigierende Informationen aus – allerdings kommen sie dieser Funktion sehr viel seltener nach: Dass dies durchaus problematisch ist, zeigt sich mit nochmaligem Blick auf die Themenfelder, die primär bei HauptschülerInnen auf Interesse stoßen. Offensichtlich ermöglicht bei diesen Themenfeldern erst das Engagement von Professionellen die Aussicht auf Unterstützung: Je höher die Qualifikation der Beratenden innerhalb dieses Forums, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit für diese Jugendlichen, nicht nur überhaupt eine Antwort, sondern auch eine angemessene Beratung zu erhalten, die ihnen eine Verwirklichung ihrer Interessen erlaubt.

Die impliziten Mechanismen eines Homogenisierungsprozesses durch die mangelnde Intervention Seitens der Professionellen werden auch auf der Ebene der thematisierten Inhalte deutlich: Bezug nehmend auf einen impliziten ‚Common Sense‘ innerhalb der Unterstützungskommunikation zeigt sich eine Dominanz von Prämissen der Selbsttätigkeit und Selbststeuerung, der aktiven

Unterstützungssuche und der persönlichen Zielorientierung. Ein solcher ‚Common Sense‘ lässt sich als modernisierte Adaption eines ‚protestantischen Arbeitsethos‘ verstehen, wie er von Max Weber beschrieben worden ist. In klassenmilieutheoretischer Hinsicht finden sich vor allem Korrespondenzen zu einem bildungsaffinen Habitus, wie er von der Gruppe um Michael Vester (2001) für das ‚aufstrebende Kleinbürgertum‘ bzw. für Jugendliche aus der Mittelschicht aufgezeigt wurde (vgl. Zinnecker 1986). Im dominanten Austausch zwischen vorwiegend leistungsstarken GymnasiastInnen – und dies sind in der Regel die UserInnen die Unterstützung suchen, sowie die beratenden UserInnen und Peers - innerhalb des Schulforums findet empirisch in einem weit reichenden Umfang ‚informational‘ und ‚emotional support‘ statt, den sich die Jugendlichen erschließen, die auf eine inhaltliche wie interpersonelle (und ideologische) Passung mit den potentiellen Supportgebenden treffen. Zu bedenken ist jedoch, dass mit der Prämisse, dass ‚Gleiche Gleiche beraten‘, die Ungleichen implizit bereits prima facie ausgeschlossen sind. In der Selbstläufigkeit, die mit der Zurückhaltung der Professionellen innerhalb des Schul-Forums einhergeht, zeigt sich stattdessen eine spezifische Form einer ‚kulturspezifischen Linse rhetorischer Art‘ (Fraser 1997), die den GymnasiastInnen entgegen kommt, den HauptschülerInnen jedoch ganz und gar nicht.

Abschließende systematische Einordnung

Im Sinne einer weiterführenden theoretischen Gesamteinordnung bietet sich ein Rekurs auf die ‚Netzwerkressource‘ soziales Kapital an, d.h. der Gesamtheit der aktuellen und potentiellen Ressourcen - in diesem Falle Support - die mit dem Besitz eines Netzes von mehr oder weniger institutionalisierten Beziehungen gegenseitigen Kennens oder Anerkennens verbunden sind (Bourdieu 1983). Der Umfang des sozialen Kapitals eines sozialen Akteurs hängt dabei weniger von einem Zugang zu Netzwerken per se ab, sondern davon, ob und in welchem Umfang er die Beziehungen der Gruppe tatsächlich für sich mobilisieren kann, und davon, wie hoch der Umfang der ‚passungsfähigen‘ Ressourcen und des Unterstützungspotentials ist, über dass diese mobilisierbare Gruppe insgesamt verfügt. Mit Blick auf *diese* Definition lässt sich etwa innerhalb des Schulforums von gravierenden Unterschieden der Verfügung von Sozialkapital zwischen GymnasiastInnen und HauptschülerInnen sprechen.

In Anlehnung an die Arbeiten von Michael Woolcock, lassen sich verschiedene Formen sozialen Kapitals sinnvoll ausdifferenzieren. Woolcock unterscheidet bindende (d.h. ‚starke Bindung‘, ‚unter Gleichen‘ – bonding social capital), brückenbildende (d.h. eher ‚schwache Bindungen‘ unter horizontal heterogenen Akteuren – bridging social capital) und verknüpfende (d.h. Bindungen unter vertikal heterogenen Akteuren und vor allem Beziehungen zum institutionellen Bereich – linking social capital) Formen dieses Netzwerkkapitals. Auf der Basis dieser Bestimmung und Klassifikation lassen sich nun die verschiedenen Formen von Support mit Blick auf die Ergebnisse zur Zugänglichkeit und Reichweite netzbasierter Supportkommunikation verhältnismäßig treffsicher wie folgt zuordnen:

Schaubild 5: Verhältnis von Sozialkapitalformen, Social Support und BeraterInnenrollen aus der Perspektive des unterstützungssuchenden Users

	BONDING SOCIAL CAPITAL	BRIDGING SOCIAL CAPITAL	LINKING SOCIAL CAPITAL
User	Esteem Support/ Emotional Support		
Peers		Esteem Support/ Emotional Support/ Informational Support	
Professionals			Esteem Support/ Informational Support/ Social Network Support

Aus der Perspektive einer nutzerInnenorientierten netzbasierten sozialen Dienstleistung und vor dem Hintergrund der Portalentwicklung muss in diesem Sinne weiterführend gefragt werden, an welche Voraussetzungen dieses „Verfügenkönnen über einen heterogenen Pool“ sowohl innerhalb des Angebots als auch auf Seiten der NutzerInnen, die Unterstützung suchen, gebunden ist. Mit der Suche nach faktischen Informationen und Handlungsmöglichkeiten, die nur von wenigen innerhalb des potentiell heterogenen Unterstützungspools gegeben werden (können), hat sich gezeigt, dass diese insbesondere durch die

Professionellen reflexiv herzustellen sind und zum anderen im Kern das ausmacht, was eine professionelle „Adressatenorientierung“ in netzbasiertem Support auszeichnet. Legt man das Passungsmodell in diesem Kontext nochmals als heuristisches Raster an, verdeutlicht sich die Problematik des „Verfügenkönnens über einen heterogenen Pool“ über die Dimensionen der Passung: Wenn unterschiedliche Jugendliche eine unterschiedliche Affinität zu mediale Formen, zu bestimmten Inhalten und Personen haben, ist zwischen der Passung auf diesen Ebenen und einer angestrebten Heterogenität reflexiv zu vermitteln – und diese Aufgabe kann nur den Professionellen innerhalb des jeweiligen Angebots zukommen.

Mediale Passung

Jede mediale Form in der soziale Unterstützung stattfindet, enthält bestimmte Implikationen für die Nutzungsmöglichkeiten und erforderlichen Fähigkeiten auf Seiten der NutzerInnen. Verbreitet sind Emails, Chats und Foren. Chats sind beispielsweise bei jugendlichen NetzeinsteigerInnen und insbesondere bei HauptschülerInnen weitaus populärer als Emails und Foren und könnten daher eine Möglichkeit bieten, Beratung auch für diese Jugendliche über das Internet zugänglicher zu machen. Chats sind nahezu synchron. Findet sich jemand Ansprechbares, kann Beratung ‚in situ‘ erfolgen. Damit geht jedoch typischerweise eine bestimmte, vergleichsweise schnelle und sprachlich fragmentierte Art der Kommunikation einher. Je mehr KommunikationspartnerInnen in einen Chat involviert sind, desto stärker sind die NutzerInnen auf ihre Koordinationsfähigkeiten und Durchsetzungsmöglichkeiten angewiesen, soll das eigene Anliegen nicht ‚untergehen‘. ‚Ignore‘ ist das bewährte Mittel im Umgang mit unerwünschten TeilnehmerInnen. Doch wie am Beispiel des hier untersuchten forenbasierten Angebots deutlich wurden, garantieren auch Foren und Emails keine - und schon gar keine als angemessen erachtete - Antwort. Rein technisch betrachtet wird das Anliegen formuliert, abgesendet und dann gewartet was passiert. Doch Foren bieten gegenüber Chats und Emails die Möglichkeit des ‚Lurkens‘. Es ist für (potentielle) NutzerInnen vor der eigenen Beratungssuche möglich, sich die Probleme und darauf eingegangenen Antworten anderer anzugucken: ‚Was haben die denn so für Probleme?‘ ‚Was für Antworten bekommen die?‘ In dieser Form der (Netz-) Öffentlichkeit wird transparent, was etwa in der emailbasierten Zweierberatung

gemeinhin im Dunkel bleibt: Was sind das für Leute, die da in dem Angebot unterwegs sind. Ja, und das kann eben passen oder auch nicht. Nur ob es passt, ist in der Regel nicht zufällig, sondern lässt sich auch für das Internet als das vorläufige Resultat eines ‚Kampfes um Orte‘ (Oy, 2001) fassen, der nicht nur auf der medialen, sondern auch auf der inhaltlichen wie interpersonalen Ebene stattfindet.

Inhaltliche Passung

Bei der inhaltlichen Passung geht es nicht nur darum, welche Themen (z.B. Schulprobleme, Familie oder Sexualität) innerhalb des Angebots thematisiert werden können, sondern auch, *wie* diese Themen behandelt werden. Die Bewertung über das, was zulässig und angemessen ist, kann sowohl zwischen denen, die Beratung suchen als auch zwischen denen, die Beratung anbieten erheblich divergieren. Qua Definition ist die Möglichkeit eigene Vorstellungen artikulieren und diese auch durchsetzen zu können ebenso wie die Bestimmung dessen, was innerhalb eines Angebots als angemessen gilt, eine Frage der Macht. Diese ist zwischen den NutzerInnen und denen, die das Angebot machen aber auch zwischen unterschiedlichen NutzerInnen ungleich verteilt. Sind die Jugendliche mit dem bestehenden inhaltlichen Angebot einverstanden, gibt's auf dieser Ebene nichts zu meckern: das inhaltliche Angebot passt; die Frage nach Veränderungsmöglichkeiten wird nicht virulent. Sind sie es jedoch nicht, und die Themen werden anders behandelt werden als sie es sich vorstellen, bleiben ihnen mit Hirschmans (1972) Idealtypen gesprochen folgende Möglichkeiten: Sie können gehen, d.h. das Angebot (zu diesem Thema) nicht (mehr) nutzen („Exit“), versuchen Einfluss zunehmen („Voice“) oder der Dinge harren, die dort kommen und auf Besserung hoffen („Loyalty“). Es hat sich gezeigt, dass Versuche der Angebotsmodifikation vorwiegend von Jugendlichen vorgenommen werden, die mit dem Angebot grundsätzlich zufrieden sind (hierzu ausführlich: Klein 2004). Mit ihren Äußerungen versuchen sie eher eine ‚Feinabstimmung‘ vorzunehmen. Sozialstrukturell sind es insbesondere GymnasiastInnen Mittelschichtsjugendliche, die versuchen die Ausrichtung von Onlineangeboten im Allgemeinen zu beeinflussen (exemplarisch: Otto et.al. 2004, Livingstone 2004). Sofern dies auch für Online-Beratungsarrangements gilt, ist demnach anzunehmen, dass Jugendlichen, deren Themen gar nicht oder in anderer Weise

als von ihnen angestrebt thematisiert werden, tendenziell die eigensinnige und vertrauensvolle Nutzung der jeweiligen Angebote verwehrt wird.

Interpersonale Passung

Eng mit der inhaltlichen Passung ist die interpersonelle verknüpft. In Online-Beratungsangeboten kommunizieren Personen über persönlich relevante Themen. Wie überall anders auch, können sich diese Personen sympathisch finden oder auch nicht, sie können einander hilfreich sein oder auch nicht, einander angemessen behandeln oder auch nicht usw. Nur wieso sollte jemand ein Online-Beratungsangebot nutzen, in dem die aktivierbaren KommunikationspartnerInnen unsympathisch und verständnislos gegenüber den eigenen Anliegen sind? Online-Communities sind eben nicht zwingend, sondern nur unter bestimmten Voraussetzungen mit Blick auf bestimmte Personen ‚empathic communities‘. Sie basieren primär auf gruppenidiosynkratischen ‚ideological protocols‘ „that sets the rules about how to behave and what is right and what is wrong in order to function“ (Pleace et.al. 2000: 8.13). Die zentrale Frage lautet entsprechend ‚function in order to whom?‘

In einem allgemeinen Sinne hat insbesondere Sighard Neckel (2003:163) verdeutlicht, dass sich der je gültige Statusaufbau sozialer Gemeinschaften vor allem symbolisch über kommunikative Bewertungen vollzieht: „Akteure erfahren Anerkennung oder werden bewundert, finden kaum Beachtung oder werden auf ihre Plätze verwiesen. Soziale Ungleichheit, [...] wird maßgeblich erst durch solche kommunikativen Akte der Einstufung erzeugt und nimmt in ihre konkrete Gestalt im Erleben an“. Trotz oder gerade wegen der *vermeintlichen* Verhandelbarkeit der internetbasierten Kommunikationsprozesse scheint auch innerhalb netzbasierter Unterstützungskommunikation die Tendenz, den NutzerInnen Anpassungsleistungen zu zumuten, die diese nicht erbringen können, Bestand zu haben. Werden die Schattenseiten der klassischen Beratung offline mit dem Bild des ‚doppelten Versagers‘ thematisiert, kann im Internet von einem nicht unwesentlichen Anteil ‚dreifacher VerliererInnen‘ gesprochen werden: Zur subjektiven Wahrnehmung, das eigene Leben oder ein bestimmtes Problem nicht mehr dem eigenen Anspruch entsprechend „selbständig“ lösen zu können, kommt die Erfahrung hinzu, sowohl offline wie auch online keine adäquate Unterstützung zu erfahren. Die Möglichkeit adäquate Unterstützung im Internet zu finden, also die Möglichkeit zu haben, die eigenen (Beratungs-)

Interessen und auch Widerspruch zu artikulieren, ist ebenso wie die Wahrscheinlichkeit, dass diese Artikulationen auch Gehör findet, mit je spezifischen institutionellen Rahmenbedingungen und kommunikativen Praxen verbunden. Für eine tatsächliche heterogene Zugänglichkeit gilt es mittels professioneller Reflexivität das Problem zu bearbeiten, dass jedes Beratungsarrangement immer Zugänge herstellt aber (damit) auch Zugänge verschließt. Die Frage lautet daher: Für wen werden solche Zugänge hergestellt und für wen verschlossen?

Die vorangegangene Analyse hat gezeigt, dass ein stärker informelles Setting, das sich gerade durch die Zurückhaltung der involvierten Professionellen auszeichnet in seiner Selbstläufigkeit Gruppenbildungsprozesse induziert, die nicht zuletzt auf der Zugehörigkeit zu vorgängig vorhandenen sozialen Statusgruppen zu beruhen scheinen. Dass GymnasiastInnen sowohl als NutzerInnen wie auch als PeerberaterInnen innerhalb des Beratungsarrangements so deutlich überrepräsentiert sind, lässt sich nicht aus einem mangelnden Interesse oder Bedarf der unterrepräsentierten Gruppen erklären. Sondern es existieren mit der vorliegenden Untersuchung erste Hinweise, dass sich, vermittelt über mediale, inhaltliche wie interpersonelle Prozesse der Passung oder Nicht-Passung, Prozesse der selektiven Assoziation und damit soziale Schließungsprozesse vollziehen. Verdeutlicht man sich nochmals, dass ein Angebot sowohl die Nutzungsweisen seiner NutzerInnen strukturiert (beispielsweise: In welchen medialen Formen kann die netzbasierte Beratung stattfinden? Welche Formen der Beteiligung sind in dem Angebot möglich? Welche Artikulationen finden welche Bewertung und durch wen?) wie auch durch die Nutzungsweisen selbst strukturiert wird, scheint das real existierende Internetberatungsarrangement – zumindest auf der Grundlage der bislang erhobenen Daten – insbesondere und eher den Interessen, Vorstellungen und Assoziationspraxen von GymnasiastInnen entgegenzukommen.

Diese Hinweise sind in weiteren Forschungsfragen zu verfolgen: In welchem Verhältnis stehen die konkreten kommunikativen Praktiken der symbolischen Artikulation von Zugehörigkeit mit sozialstrukturellen Merkmalen der NutzerInnen von netzbasierten Beratungsangeboten? Welche Konsequenzen ergeben sich aus diesen Artikulationen der Zugehörigkeiten zu bestimmten sozialen Gruppen für die Beratungspraxis unterschiedlicher BeraterInnen (User, PeerberaterInnen und Professionelle)? Welche Möglichkeiten ergeben sich daraus

für die Angebotsgestaltung im Allgemeinen und die beratenden Professionellen im Besonderen, um eine ungleichheits- und schließungsreflexive Beratung zu implementieren, die die potentiellen Vorzüge eines heterogenen Pool von potentiellen AnsprechpartnerInnen auch für andere NutzerInnen eröffnet?

Mit den Analysen von Dominguez und Watkins (2003) können die potentiellen Vorzüge eines solch heterogenen Netzwerkes nochmals pointiert werden: Es stellt die Möglichkeit bereit „[to] provide clear advantages such as reliable, high quality resources and relationships that are less stressful and burdensome in terms of reciprocity. In addition, in a context of segregation and disadvantage, service professionals can serve as social mobility bridges, connecting low-income [or disadvantaged or marginalized people, AK] with appropriate strategies and tools“ (Domínguez & Watkins 2003, 129).

Mit der zunehmenden Verbreitung des Mediums Internet bei und der Nutzung durch hilfeschuchende Jugendliche schließt die professionelle Herausforderung einer ungleichheits- und schließungsreflexive Beratung nun auch dieses Feld ein: Ob das Internet generell das ‚easy entry – easy exit Medium‘ ist, das Pippa Norris (2004) attestiert, soll hier nicht diskutiert werden, aber ‚easy entry‘ scheinen internetbasierte Beratungsangebote jedenfalls maximal nur soweit zu sein, wie *nicht* die eigenen Anliegen explizit artikuliert werden sollen. Spätestens dann nämlich zeigt sich die Diskrepanz von technischer und sozialer Zugänglichkeit an vermittelten Passungsformen, die maßgeblichen Einfluss darauf haben, ob ein Angebot genutzt wird oder nicht. Auch bei netzbasierten Beratungsangeboten sind die ‚costs of exit‘ für die jeweiligen Jugendlichen zu berücksichtigen, doch mag ‚easy exit‘ dahingehend zutreffen, dass es unter Umständen vergleichsweise leichter ist - bei Nichtgefallen - im Internet angesiedelte Beratungsangeboten zu verlassen als Beratungsangebote offline.

Auf der Grundlage der hier vorliegenden Ergebnisse ist jedenfalls dringend zu reflektieren welchen Jugendlichen durch die vorherrschenden Beratungspraxen und strukturellen Arrangements die Nichtnutzung ‚nahe gelegt wird‘ und welche Möglichkeiten bestehen, diese zu modifizieren.

Literatur

- @facts 2004: Internetbasisdaten. Auswertung vom März 2004. Online unter: http://www.atfacts.de/001/pdf_studies/atfacts_200403.pdf
- Berg, K./Schopp, P. (2002): Sozi@larbeit im Internet – Onlineberatung als Herausforderung der Sozialen Arbeit am Beispiel der kids-hotline. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Katholische Stiftungsfachhochschule München, Abt. Benediktbeuren.
- Borchers, A. (2004): Helpmails.de: Internetberatung der Mannheimer Beratungsstellen. In: Hundsalz, A. & Menne, K. (Hg.): Jahrbuch für Erziehungsberatung Band 5. Juventa. 191-204
- Borzekowski, D.L.G. et. al. (2001): Adolescent Cybersurfing for health information: A new resource that crosses barriers. Archives of Pediatrics and Adolescent Medicine, 155, 813-817.
- Bourdieu, P. (1983): Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In: Kreckel, R.: Zur Theorie sozialer Ungleichheit, 183-198. Göttingen
- Brömme, N./Strasser, H. (2001): Gespaltene Bürgergesellschaft? Die ungleichen Folgen des Strukturwandels von Engagement und Partizipation. Politik und Zeitgeschichte, B 25-26, S. 6-14.
- Bullinger, H. & Nowak, J. (1998): Soziale Netzwerkarbeit. Eine Einführung. Lambertus
- Culemann, A. & Maaß, F.-U. (2002): Ideale Bedingungen für Kinder und Jugendliche. Das Projekt „Psychologische und pädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet“. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen, 1/2002, 23-28
- Dewe, B. & Otto, H.-U. (2001): Profession. In: Otto, H-U & Thiersch, H.: Handbuch Sozialarbeit / Sozialpädagogik. Luchterhand. 1399 – 1423
- Domínguez, S. & Watkins, C. (2003): Creating networks for survival and mobility: Social capital among African-American and Latin-American low-income mothers. In: Social Problems, 50, 1. 111-135
- Dubow, E.P. et.al. (1990): Demographic differences in adolescents' health concerns and perceptions of helping agents. Journal of Clinical Child Psychology, 19, 1. 44-54
- Laszig, P. & Eichenberg, C. (2003). Online-Beratung und internetbasierte Psychotherapie. Psychotherapeut, 3, 193-198.
- Feierabend, S & Klingler, W. (2003): JIM 2002. Jugend, Information und (Multi-)Media. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-jähriger. Online unter: <http://www.mpfs.de/studien/jim/JIM2002.pdf> [13.04.04]
- Fraser, N. (1997): Die halbierte Gerechtigkeit. Suhrkamp
- Frerichs, P. & Wiemert, H. (2002): „Ich gebe, damit du gibst“. Leske und Budrich
- Gould, M.S. et. al. (2002): Seeking Help from Internet during Adolescence. In: Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry 41,1, 1182-1189
- Helfferrich, C. (1994): Jugend, Körper und Sexualität Suche nach sexueller Identität. Leske & Budrich
- Hinsch, R./Schneider, C. (2002): Evaluationsstudie zum Modellprojekt. "Psychologische und sozialpädagogische Beratung nach dem KJHG im Internet"
- Hirschman, A.O. (1972): Voice, Exit, Loyalty: responses to decline of firms, organizations and states door. Cambridge

- Karstedt, S. 2004: ‚Linking Social Capital‘. Überlegungen zur institutionellen Dimension des Sozialkapitals. Erscheint in: Kessl, F./Otto, H.-U. (Hg.): Soziale Arbeit und Soziales Kapital. Zur Kritik lokaler Gemeinschaftlichkeit. Opladen
- Klein, A. (2001): Medien der Sexualaufklärung einschließlich des Internet - Eine qualitative Studie mit Jugendlichen. Berlin. Diplomarbeit, Freie Universität Berlin
- Klein, A. (2004): Von Digital Divide“ zu „Voice Divide“: Beratungsqualität im Internet. Erscheint in: Otto, H.-U. & Kutscher, N.: Informell Bildung Online. Juventa
- Kuhring, H. (1999): Kriterien gelingender Partizipation von Kindern und Jugendlichen. In: Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, 50, 9. 346-350.
- Kutscher, N. (2003): Qualität von Onlineberatung. Eine erste Analyse verschiedener Anbieter. Online unter: <http://www.homes.uni-bielefeld.de/nkutscher/Onlineberatung%20Vergleich.pdf> [13.09.03]
- Lee, C.C. (2000). Cybercounseling and empowerment: Bridging the digital divide. In J.W. Bloom and G.R. Walz (Eds.). Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium, pp. 85-93. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Licht, B. (2001): Die Dr. Sommers sind jetzt online. Sexualberatung für junge Leute im Internet. In: Medien und Erziehung, 6/2001, 392 – 394
- Livingstone, S. (2004): Active participation or just more information? Online unter:www.children-go-online.net [12.11.04]
- Pleace, Nicolas et.al. (2000): On-Line with the Friends of Bill W: Social Support and the Net‘. In: Sociological Research Online 5, 2. Online unter: <http://www.socresonline.org.uk/5/2/pleace.html> [21.06.2003]
- Neckel, S. (2003): Kampf um Zugehörigkeit. Die Macht der Klassifikation. In: Leviathan, 31, 2, 159-167
- Neubauer, G. (1990): Jugendphase und Sexualität. Eine empirische Überprüfung eines sozialisationstheoretischen Modells. Enke
- Norris, P. (2003): Social Capital and ICT: Widening or reinforcing social networks? Paper presented at the “International Forum on Social Capital for Economic Revival“, Tokyo, March 2003. Online unter: <http://www.esri.go.jp/jp/workshop/030325/030325paper6.pdf> [17.06.03]
- Norris, P. (2004): The bridging and bonding role of online communities. In: Howard, P.N. & Jones, S.: Society Online. The Internet in Context. Sage
- Otto, H.-U./Kutscher, N./Klein, A./Iske, S. (2004): Soziale Ungleichheit im virtuellen Raum: Wie nutzen Jugendliche das Internet? Quelle: <http://www.bmfsfj.de/Kategorien/Forschungsnetz/forschungsberichte,did=14282.html>
- Oy, G. (2001): Gemeinschaft der Lüge. Westfälisches Dampfboot.
- Schetsche, M. & Schmidt, R.-B. (1998): Sexualität und Schulalltag. Leske und Budrich
- Schmid – Tannwald, I. & Kluge, N. (1998): Sexualität und Kontrazeption aus der Sicht der Jugendlichen und ihrer Eltern. BzgA
- Schönberger, K. (2000): Internet und Netzkommunikation im sozialen Nahbereich. Anmerkungen zum langen Arm des „real life“. In: forum medienethik 2/2000: Netzwelten, Menschenwelten, Lebenswelten. Kommunikationskultur im Zeichen von Multimedia, S. 33-42.

- Schöppe, A. & Wolz, E. (1999): Der virtuelle Rat. Email-Beratung im Internet. Online unter: <http://www.profamilia-online.de/main.html?page=1194&ID=394fb14b10544826172f7c52d2f00842> [14.05.03]
- Schwarz, A. (1998): Mädchen auf ihrem Weg zu einer selbstbestimmten Sexualität. Peter Lang Verlag.
- Smyres, K. et. al. (1999): Virtual Corporeality: Adolescent Girls and Their Bodies in Cyberspace. In: Cybersociology, Issue 6. Online unter: <http://www.socio.demon.co.uk/magazine/6/smyres.html>
- Stich, J. & Dannenbeck, C. (2002): Sexuelle Erfahrungen im Jugendalter. Aushandlungsprozesse im Geschlechterverhältnis. BzGA
- Sturzenhecker, B. (1998): Qualitätsanfragen an Jugendpartizipation. In: Deutsche Jugend, 46, 5. 210-218
- Stanton-Salazar, R. (1997): A Social Capital Framework for Understanding the Socialization of Racial Minority Youth. In: Harvard Educational Review, 67, 1, 1- 40
- Stanton-Salazar, R. (2003): Information Networks and the Social Reproduction of Inequality. Research Report. In: University of California, LMRI, Newsletter 4, 45, Online unter: http://lmri.ucsb.edu/resdiss/2/lmri_newsletters/volume4/news45/v4n5.htm [04.01.03]
- van Eimeren, B. (2003): Internetnutzung Jugendlicher. In: media perspektiven 2, 67-75 auch online unter: <http://www.ard-werbung.de/showfile.phtml/eimeren.pdf?foid=6635>
- Vester, M. et.al. (2001): Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel. Suhrkamp
- Wenzel, Susanne: Sexuelle Fragen und Probleme Jugendlicher, dargestellt an Leserbriefen in der Zeitschrift BRAVO (1968 bis 1987).Verlag Peter Lang.
- Woolcock, M. (2000): Managing Risk, Shocks, and Opportunities in Developing Economies: The Role of Social Capital. In: Ranis, G. (Hg.): Dimensions of Development. New Haven
- Zinnecker, J. (1986): Jugend im Raum gesellschaftlicher Klassen. In: W. Heitmeier (Hg.): Interdisziplinäre Jugendforschung. Weinheim/München 1986