

Evangelische Hochschule Nürnberg  
Bachelorstudiengang Soziale Arbeit

Bachelor-Thesis  
zur Erlangung des akademischen Grades  
Bachelor of Arts (B.A.)

**Die Bedeutung der Onlineberatung  
in Zeiten  
der Corona-Pandemie**

Annika Jaksch

Erstgutachter: Prof. Dr. Heinz-Peter Olm  
Zweitgutachterin: Prof. Dr. Margit Ostertag

Abgabetermin: 10.08.2021

## **Zusammenfassung**

Beratung kann Face-to-Face, telefonisch oder online erfolgen. Auf die verschiedenen Präsentationsformen und Besonderheiten von Onlineberatung wird näher eingegangen, bevor deren Rolle während der Corona-Pandemie beleuchtet wird. Hierfür ist es zuerst notwendig das neuartige Coronavirus SARS-CoV-2 und die damit einhergehende Erkrankung COVID-19 in den Fokus zu nehmen, da dies in den Jahren 2020 und 2021 weltweit weitreichende Auswirkungen auf das wirtschaftliche und gesellschaftliche Leben hat. Um die Ausbreitung des Virus einzudämmen, werden umfangreiche Maßnahmen ergriffen. Die Einschränkungen und Unsicherheiten werden von vielen Menschen als Belastung erlebt, sodass ein erhöhter Beratungsbedarf beobachtet wird. Infolge der Maßnahmen der Kontaktreduzierung sind Unterstützungsangebote notwendig, welche nicht Face-to-Face stattfinden. Hierbei bietet Onlineberatung aufgrund der Ortsunabhängigkeit und der damit einhergehenden räumlichen Distanz eine entscheidende Chance. So kann Beratung kontinuierlich und unabhängig von geltenden Maßnahmen erfolgen. Allerdings sehen sich Einrichtungen und Beratende auch Herausforderungen gegenüber, da die notwendige Umstellung der Beratungsform innerhalb kürzester Zeit erfolgen muss. Auch bedarf es Adaptionen bei Ratsuchenden an die neuen Settings.

Im Großen und Ganzen überwiegen in Zeiten der Corona-Krise Vorteile der Onlineberatung, wodurch deren Bedeutung zugenommen hat. Der angestoßene Digitalisierungsprozess kann zudem positive Auswirkungen auf die zukünftige Beratungsarbeit haben.

Die Ergebnisse dieser Arbeit wurden mithilfe einer Literaturrecherche gewonnen.

## **Abstract**

Counseling can be done face-to-face, by telephone or online. The various forms of presentation and particularities of online-counseling will be discussed before their role during the corona pandemic is examined. Therefore it is first necessary to focus on the novel coronavirus SARS-CoV-2 and the associated disease COVID-19, as this has had far-reaching effects on economic and social life worldwide in 2020 and 2021. Extensive measures are being taken to contain the spread of the virus. The limitations and insecurities are experienced by many people as a burden, so that an increased need for counseling is observed. As a result of the measures of social distancing, offers of support are necessary that do not require face-to-face-contact. Online-counseling offers an important opportunity as it is independent of location and thus allows for physical distance. This means that counseling can be provided continuously and independently of the measures in force. However, institutions and counsellors also face challenges, as the necessary change in the form of counseling must take place within a very short time. Clients also have to adapt to the new form of counseling.

All in all, in times of the corona-crisis, the benefits of online-counseling predominate, which has increased its importance. The initiated digitization process can also have positive effects on future counseling work.

The results of this work have been obtained by literature research.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Beratung.....</b>	<b>2</b>
2.1. Begriffsklärung von Beratung.....	2
2.2. Onlineberatungsformen.....	4
2.2.1 Videoberatung als nicht-textbasierte Onlineberatungsform.....	4
2.2.2 Textbasierte Beratungsformen.....	5
2.2.2.1 Mailberatung.....	5
2.2.2.2 Chatberatung.....	6
2.2.2.3 Forenberatung.....	8
2.3. Besonderheiten von textbasierter Onlineberatung im Vergleich zu Face-to-Face-Beratung.....	9
2.3.1 Zielgruppe.....	9
2.3.2 Raum und Zeit.....	9
2.3.3 Kommunikation.....	10
2.3.4 Prozess des Schreibens.....	11
2.3.5 Kompetenzen und technische Voraussetzungen.....	11
<b>3. Neuartiges Coronavirus (SARS-CoV-2).....</b>	<b>13</b>
3.1. Informationen zu diesem Virus.....	13
3.2. Maßnahmen infolge der Corona-Pandemie.....	15
3.3. Corona-Pandemie als Krise.....	19
<b>4. Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Beratungsarbeit.....</b>	<b>23</b>
4.1. Psychische Auswirkungen.....	23
4.2. Veränderungen des Beratungsbedarfs.....	27
4.3. Auswirkungen auf Beratungsangebote anhand ausgewählter Institutionen.....	31
4.4. Auswirkungen auf Beratende.....	36
4.5. Herausforderungen und Chancen der Onlineberatung.....	37
<b>5. Fazit.....</b>	<b>42</b>
<b>6. Literaturverzeichnis.....</b>	<b>44</b>

## Abkürzungsverzeichnis

- **AHA-Formel** Abstand einhalten, auf **H**ygien**e** achten, im **A**lltag Mund-und-Nasen-Schutz bei Vorgabe tragen
- **(Basis-) Repro-  
duktionszahl** Die Basisreproduktionszahl  $R_0$  gibt zu Beginn einer Pandemie an, wie viele Menschen eine infizierte Person im Schnitt ansteckt, wenn die gesamte Bevölkerung noch anfällig für das Virus ist. Mit Einführung von Infektionsschutzmaßnahmen wird mithilfe der zeitabhängigen Reproduktionszahl  $R(t)$  die tägliche Anzahl von Neuinfektionen ermittelt. Hierfür gilt, wenn  $R$  größer als eins ist, ist eine Steigung zu verzeichnen, unter eins, eine Abnahme.
- **BELLA-Studie** „Befragung zum seelischen Wohlbefinden und Verhalten“ von Kindern und Jugendlichen in Deutschland. Hierbei wird im Rahmen der Bundesgesundheitsberichterstattung am Robert Koch-Institut die psychische Gesundheit und gesundheitsbezogene Lebensqualität als ein Zusatzmodul der Studie zur Gesundheit von Kindern und Jugendlichen in Deutschland (KIGGS) untersucht. Seit der Erhebung der Basisdaten ab 2003 wurden 4 Folgebefragungen (BELLA Wellen) durchgeführt.
- **bke** Die **B**undeskonferenz für **E**rziehungsberatung ist der Fachverband der Erziehungs- und Familienberatung in der Bundesrepublik Deutschland.
- **COPSY-Studie** „**C**orona und **P**sych**e**“ - dies ist eine Längsschnittstudie, welche Auswirkungen und Folgen der Corona-Pandemie auf die psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen in Deutschland untersucht. Hierfür werden von Mai bis Juni 2020 1586 Familien mit Kindern und Jugendlichen zwischen 7 bis 17 Jahren befragt. Die Ergebnisse werden zu der vergleichbaren BELLA-Studie (Beginn 2003) in Bezug gesetzt.
- **Corona-Pandemie/Krise** Hierbei ist in dieser Arbeit stets die Pandemie/Krise gemeint, die durch das neuartige Coronavirus SARS-CoV-2 ausgelöst wird.
- **DGOB** **D**eutschsprachige **G**esellschaft für psychosoziale **O**nline-**B**eratung e.V.

- F-t-F-Beratung **Face-to-Face-Beratung**
- HRQoL „**Health-Related Quality of Life**“ (Gesundheitsbezogene Lebensqualität)
- JuCo 2 „**Jugend und Corona 2**“ ist die 2. bundesweite Onlinebefragung des Forschungsverbunds „Kindheit – Jugend – Familie in der Corona-Zeit“ der Universitäten Hildesheim und Frankfurt. Bei dieser Studie im November 2020 werden über 7000 Menschen im Alter von 15 bis 30 Jahren zu ihren Erfahrungen mit den Corona-Maßnahmen befragt.
- NAKO Gesundheitsstudie Die NAKO Gesundheitsstudie ist eine im Jahr 2014 begonnene deutschlandweite Kohortenstudie, welche aktuelle Daten zu der Gesundheit der Menschen erfasst. Im Zuge der Corona-Pandemie werden im Zeitraum von Ende April bis Ende Mai 2020 fast 114000 Menschen befragt. Diese Ergebnisse werden mit den vorangegangenen Erkenntnissen aus der Langzeitstudie in Bezug gesetzt, wodurch ein Vergleich vor und zu Beginn der Pandemie möglich wird. Somit können Informationen über Auswirkungen und Langzeitfolgen der Corona-Krise ermittelt werden. Die Studie geht von einem Netzwerk deutscher Forschungseinrichtungen aus. Zu diesem gehören die Helmholtz-Gemeinschaft, die Universitäten und die Leibniz-Gemeinschaft.
- SSL-Verschlüsselung **Secure Sockets Layer**
- WHO **World Health Organization**, Weltgesundheitsorganisation
- Studie des ZI Eine Studie der Abteilung Public Mental Health des **Zentralinstituts für Seelische Gesundheit (ZI)** befragt Menschen zwischen 16 und 25 Jahren in Deutschland im Mai 2020 zu ihrer psychosozialen Gesundheit während der Corona-Pandemie.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Onlineberatung der bke.....S. 29

Abbildung 2: Onlineberatung der TelefonSeelsorge. Junge Menschen bis 29 Jahre....S. 30

# 1. Einleitung

Seit März 2020 hat die Corona-Pandemie<sup>1</sup> große Auswirkungen auf die Welt und so auch auf Deutschland. Die daraus resultierenden Veränderungen im gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und sozialen Leben erfordern weitreichende Anpassungen. Gravierende Auswirkungen der Pandemie auf Ratsuchende erlebe ich in meiner Tätigkeit als Peerberaterin bei [U25]. Dies ist eine Mailberatung der Caritas für junge Menschen bis 25 Jahren in Krisen und bei Suizidgedanken. Derzeit werden in den Mailverläufen von Ratsuchenden Sorgen infolge der Veränderungen durch die Pandemie ersichtlich. Es wird beispielsweise als belastend erlebt, dass bisherigen stressreduzierenden und ausgleichenden Aktivitäten nicht wie gewohnt nachgegangen werden kann und stärkende Treffen mit Gleichaltrigen nur eingeschränkt möglich sind. Auch stabilitätgebende Strukturen wie Schule, Ausbildung und Arbeit bleiben nicht unbeeinflusst. Infolge dessen liegt nahe, dass ein gesteigerter Unterstützungsbedarf besteht. Jedoch können aufgrund der Kontaktreduzierung bisherige Face-to-Face-Unterstützungsangebote nicht oder nur mit einigen Anpassungen stattfinden.

Da Onlineberatung infolge der Ortsunabhängigkeit vor allem in diesen Zeiten einen großen Vorteil bietet, stellt sich mir die Frage, ob sich die Bedeutung der Onlineberatung im psychosozialen Kontext während der Corona-Pandemie geändert hat.

Hierfür werden zuerst Formen von Beratung betrachtet, wobei sowohl Begriffsklärungen und Besonderheiten von Onlineberatungsformen, als auch von Face-to-Face-Beratung vorgestellt werden. Als Nächstes wird ein Überblick über das neuartige Coronavirus gegeben. Hierbei werden allgemeine Informationen, Maßnahmen infolge der Corona-Pandemie und auch die Pandemie als Krise thematisiert. Dies schafft die Grundlage, um Auswirkungen der Corona-Krise auf die Beratungsarbeit thematisieren zu können. Hierbei wird der Blick auf psychische Auswirkungen infolge der Pandemie und damit verbundenen Veränderungen des Beratungsbedarfs gelenkt. Es stellen sich sodann Fragen nach Auswirkungen einerseits auf Beratungsangebote - was anhand ausgewählter Institutionen betrachtet wird - und andererseits auf Beratende. Bevor ein Fazit gezogen wird, werden Herausforderungen und Chancen der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Pandemie erörtert.

Wichtig ist anzumerken, dass die vorliegende Arbeit aufgrund stetig aktualisierender neuer wissenschaftlicher Erkenntnisse in Bezug auf das neuartige Coronavirus und dadurch sich verändernder Maßnahmen, nicht den aktuellsten Stand widerspiegeln kann.

---

<sup>1</sup> in dieser Arbeit ist unter dem Coronavirus und der Corona-Pandemie/Krise stets das neuartige Coronavirus, SARS-CoV-2, zu verstehen

## 2. Beratung

### 2.1. Begriffsklärung von Beratung

Beratung ist ein interaktiver Kommunikationsprozess zwischen mindestens zwei Personen, Beraterin<sup>2</sup> und Klientin (Stimmer/Ansen 2016: 41).

Die Deutsche Gesellschaft für Beratung (DGfB) hat „zur Gewährleistung gemeinsamer Standards [...] ein allgemein anwendbares Beratungsverständnis formuliert“ (DGfB 2003: 3). So kann sich Beratung „sowohl auf Personen und Gruppen in ihren lebens- und arbeitsweltlichen Bezügen als auch auf Organisationen beziehen. Sie befasst sich auf einer theoriegeleiteten Grundlage mit unterschiedlichen Entwicklungsaufgaben und multifaktoriell bestimmten Problem- und Konfliktsituationen“ (DGfB 2003: 3).

Beratende unterstützen Ratsuchende, indem sie ihnen „bei der Gestaltung der Lebensführung und im Umgang mit Lebensbedingungen und Herausforderungen Orientierungs-, Planungs-, Entscheidungs-, Handlungs- und Reflexionshilfe [...] bieten (Schubert et al. 2019: 28). Dies soll die Erreichung der gesetzten Ziele ermöglichen. Als wesentliche Ziele von Beratungsprozessen können Bewältigung von Problemen und Hilfe zur Selbsthilfe genannt werden (Stimmer/Ansen 2016: 54). Hierbei spielt Empowerment eine wichtige Rolle (Stimmer/Ansen 2016: 41).

Die Schweigepflicht der Fachkräfte stellt eine wichtige Basis der Beratungen dar. So können sich Ratsuchende darauf verlassen, dass Beratende Gesprächsinhalte vertraulich behandeln (Stimmer/Ansen 2016: 343,344).

Bei **Face-to-Face-Beratung**<sup>3</sup> befinden sich Ratsuchende und Beratende an einem gemeinsamen Ort. Infolge der physischen Präsenz ist eine Kommunikation unter Verwendung der grundlegenden Sinneskanäle möglich. So können nonverbale Kommunikation wie auch der Stimmklang wahrgenommen werden (Wenzel 2015: 40,41).

Eine weitere wichtige Beratungsform stellt die **Onlineberatung** dar. Die Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung e.V. (DGOB) definiert sie

„als **Setting**, das sich in unterschiedliche **Präsentationsformen** differenziert, z.B. schriftgestützte

---

2 Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird jeweils nur die weibliche Form verwendet, alle anderen Formen sind dabei jeweils mit eingeschlossen

3 Face-to-Face-Beratung wird mit F-t-F-Beratung abgekürzt

Präsentationen (webbasierte Mailberatung, Chat- und Forenberatung) oder Präsentationen, die audio-visuelle Kanäle nutzen (z.B. Videoberatung etc.). **Gemeinsamer Nenner** dieser Präsentationen ist deren **Bindung an graphische Zeichen**, die digital prozessiert werden (Programmcode)“ (DGOB 2019).

So findet Onlineberatung mithilfe des Internets auf einer SSL<sup>4</sup>-verschlüsselten Basis statt. Zudem beruht sie auf einer interaktiven, wechselseitigen Bezugnahme zwischen Beratenden und Ratsuchenden (Schubert et al. 2019: 225,227), weshalb automatisierte Antworten durch das Internet ausgeschlossen werden können (Engelhardt 2018: 14).

Onlineberatung ist ein niedrighschwelliges und bis auf Videoberatung anonymes Angebot (Tenhaken 2017: 140). Zudem sind Beratungsstellen ortsunabhängig und bei textbasierter Onlineberatung auch rund um die Uhr kontaktierbar (Engelhardt 2018: 14,15). Die Beratung läuft je nach Präsentationsform synchron, also zeitgleich (bei Videoberatung), asynchron (bei Mail- und Forenberatung) oder quasi-synchron (bei Chatberatung) ab (Eichenberg/Kühne 2014: 81).

Onlineberatung gliedert sich in textbasierte und nicht-textbasierte Beratungsmöglichkeiten. Zumeist werden bei textbasierten Angeboten Mail, Forum und Chat und als nicht-textbasiertes Setting die videogestützte Beratungsform verwendet (Engelhardt 2018: 41).

Des Weiteren lassen sich „unterschiedliche Formalisierungsgrade der Beratung bei der Umsetzung“ (Engelhardt 2018: 67) unterscheiden. So führen Fachkräfte formalisierte, Peerberaterinnen halbformalisierte und andere Teilnehmende der Onlineberatung informelle Beratungen durch (Engelhardt 2018: 67).

Ebenfalls besteht die Möglichkeit der **Telefonberatung**, welche anonym erfolgen kann. Sie unterscheidet sich von der F-t-F-Beratung insbesondere darin, dass die Beratung über das Medium Telefon stattfindet. Hierdurch entsteht durch das Fehlen der nonverbalen Kommunikation eine Kanalreduktion. So gewinnen beispielsweise die Stimme und die Sprechgeschwindigkeit an Bedeutung (Wenzel et al. 2020: 11-13).

Verschiedene Beratungsformen können in Beratungsprozessen auch gezielt als Intervention verwendet werden. So ist ein systematischer Wechsel zwischen Face-to-Face, online und Telefon möglich, um die Chancen des jeweiligen Ansatzes zu nutzen. Dies stellt das Konzept des **Blended Counseling** dar (Engelhardt 2018: 127,128).

---

4 Secure Sockets Layer

## 2.2. Onlineberatungsformen

### 2.2.1 *Videoberatung als nicht-textbasierte Onlineberatungsform*

Neben den textbasierten Beratungsmedien gibt es auch Videoberatung als nicht-textbasiertes Beratungsangebot. An dieser können ein oder mehrere Ratsuchende zu einer festgelegten Zeit teilnehmen (Wenzel et al. 2020: 13). Videogestützte Beratung nutzt als Medium ein Videoübertragungssystem, meist die computergestützte Videokonferenz, bei der Video und Audio verwendet werden (Engelhardt/Gerner 2017: 21). Videoberatung bietet die Möglichkeit eines gesprochenen, zeitlich synchronen Gesprächs (Engelhardt 2018: 120), bei dem zusätzlich textbasierte Elemente miteinbezogen werden können. Beispiele hierfür sind Bildschirmfreigabe, Text-Chat und Whiteboard (Engelhardt/Gerner 2017: 22).

Hinsichtlich der Rahmenbedingungen ist darauf zu achten, dass die Auswahl des Videodiensteanbieters den Datenschutzrichtlinien entspricht (Wenzel et al. 2020: 15). Zudem sind eine schnelle und stabile Internetverbindung, ein neutraler Hintergrund und eine ruhige, störungsfreie Räumlichkeit wichtig. Die beratende Person sollte die Kamera so anbringen, dass man möglichst nicht aneinander vorbeischaute und das eigene Gesicht ausgeleuchtet ist (Engelhardt 2018: 122,123).

Vor der ersten Beratung ist es notwendig, an Ratsuchende eine Einladung mit den Zugangsdaten zu verschicken. Hierbei sollte eine kurze Erklärung enthalten sein und eine Telefonnummer der Fachkraft, die bei Schwierigkeiten kontaktiert werden kann. Zu Beginn der Beratungsstunde sollte eine Einführung in die Bedienung des Mediums gegeben werden (Engelhardt/Gerner 2017: 24).

Die hohen technischen Voraussetzungen können zu Schwierigkeiten führen und somit einen Nachteil darstellen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn Video und Ton wegen einer schlechten Verbindung nicht übereinstimmen (Engelhardt/Gerner 2017: 22). Zudem schauen Personen durch die Kameraposition meist aneinander vorbei und es ist kein direkter Augenkontakt gegeben. Durch die Konzentration auf den Bildschirm kann das Fokussieren auf Beratungsinhalte schwerer und anstrengender werden (Engelhardt 2018: 121).

Im Gegensatz zu textbasierten Onlineberatungssettings ist Anonymität in der Videoberatung kaum von Bedeutung (Engelhardt 2018: 119). Vielmehr ermöglicht Bildübertragung nonverbale Kommunikation, wie Mimik und Gestik, wahrzunehmen (Engelhardt 2018:

121) und vermindert somit Kanalreduktion. Die Verwendung verbaler und nonverbaler Kommunikation, kann aufgrund der Alltagsnähe ein Vorteil gegenüber der textbasierten Onlineberatung sein (Engelhardt/Gerner 2017: 25) und eine „soziale Nähe durch Telepräsenz“ (Engelhardt/Gerner 2017: 21) erzeugen. Es muss jedoch beachtet werden, dass Körpersprache ausschließlich in einem Ausschnitt sichtbar wird und leise akustische Geräusche lediglich eingeschränkt übermittelt werden können. Daher besteht nur eine gewisse Ähnlichkeit zu F-t-F-Beratung (Wenzel et al. 2020: 14).

Methodisch kann prinzipiell bei Video- und F-t-F-Beratung ähnlich gearbeitet werden (Wenzel et al. 2020: 15). Durch das Videogespräch ist es möglich, Pausen in der Kommunikation zu registrieren, direkt auf das Gegenüber einzugehen, Nachfragen zu stellen und so auch Missverständnisse zu verringern (Engelhardt/Gerner 2017: 21,25).

Das mündliche Gespräch hat gegenüber den textbasierten Angeboten den Vorteil, dass keine längeren Texte verfasst werden müssen und Inhalte somit schneller übermittelt werden können (Engelhardt/Gerner 2017: 21). Zudem können Menschen, denen es Probleme bereitet, sich schriftlich mitzuteilen, Videoberatung nutzen (Engelhardt/Gerner 2017: 26).

Ein weiterer Vorteil ist, wie auch bei textbasierter Onlineberatung, die Ortsunabhängigkeit. Damit verbunden ist ein geringerer Zeitaufwand in Form von wegfallenden Fahrtwegen (Engelhardt/Gerner 2017: 21).

## **2.2.2 Textbasierte Beratungsformen**

### **2.2.2.1 Mailberatung**

Die meistgenutzte Kommunikationsform der Onlineberatung ist Mailberatung (Eichenberg/Kühne 2014: 88). Diese „lässt sich [...] als Sonderform psychosozialer Beratung auffassen“ (Weinhardt 2014: 24). Sie wird „auch als eine besonders persönliche Form der Onlineberatung betrachtet“ (Engelhardt 2018: 61). Dies resultiert aus der Tatsache, dass Mailberatung auf einer one-to-one-Kommunikation basiert, einem Dialog zwischen Beraterin und Klientin (Engelhardt 2018: 61).

Bei Mailberatung werden keine E-Mails verschickt, sondern aufgrund der Sicherheitsstandards wird eine webbasierte und SSL-verschlüsselte Variante verwendet. So werden Nachrichten auf einer geschützten Onlineplattform versendet (Schubert et al. 2019: 227). Im Grunde genommen handelt es sich daher um keine E-Mailberatung, sie wird jedoch aufgrund einer E-Mail ähnlichen Handhabung so bezeichnet (Engelhardt 2018: 59,60).

Infolge der webbasierten verschlüsselten Beratungsform besteht die Möglichkeit, sich bei dem Anlegen eines Accounts eines Nicknamens zu bedienen. Hierdurch können Anonymität und Pseudonymität der Ratsuchenden ermöglicht werden (Knatz 2009: 63). Ebenfalls wird durch das Erstellen eines Accounts die Option für Folgekontakte geschaffen. Diese können über Monate bis hin zu Jahren dauern (Engelhardt 2018: 60,61).

Aufgrund der asynchronen Kommunikationsform können Beratungsanfragen jederzeit gestellt und ebenso alle weiteren Mails zu einem beliebigen Zeitpunkt verfasst werden. Hieraus ergibt sich für Ratsuchende der Vorteil, dass sie sich für das Verfassen der Nachrichten die Zeit nehmen können, die sie brauchen, wobei der Umfang von ein paar Zeilen bis zu ein paar Seiten reichen kann. Vor dem Versenden kann eine Mail beliebig oft verändert werden. Somit nimmt der Prozess des Schreibens bei Mailberatung eine wichtige Stellung ein (Engelhardt 2018: 60,61). Die Option, sofort Nachfragen zu stellen, ist bei Mailberatung aufgrund der zeitversetzten Kommunikation nicht gegeben (Engelhardt 2018: 56). Für Ratsuchende ist es wichtig zu wissen, in welchem Zeitraum sie eine Antwort der Beratenden erhalten, da es keinen vereinbarten Beratungstermin gibt (Eichenberg/Kühne 2014: 84).

#### **2.2.2.2 Chatberatung**

Chatberatung kann in verschiedenen Settings erfolgen. Es gibt Einzel-, Gruppen- und Expertinnen-Chats und die offene Sprechstunde, welche zu vereinbarten Terminen mit festgelegter Zeitdauer stattfinden (Engelhardt 2018: 62).

Bei Einzel-Chats kommunizieren Beratende und Ratsuchende zu zweit „in einem besonders eingerichteten und geschützten 'Chatraum'“ (Vey 2016: 116).

Hingegen liegt bei einem Gruppen-Chat eine one-to-many oder many-to-many Kommunikation vor (Engelhardt 2018: 63). Dies bedeutet, dass eine festgelegte Anzahl an Ratsuchenden untereinander und mit einer Beraterin schreiben. In diesem Fall übernimmt die Beratungsfachkraft eine moderierende Funktion (Vey 2016: 118). Für einen gelingenden Chatprozess ist es wichtig, dass strukturierende Regeln klar benannt und eingehalten werden (Hintenberger 2009: 76).

Expertinnen-Chats unterscheiden sich darin von Gruppen-Chats, dass zusätzlich eine Expertin anwesend ist, welche Fragen zu einem festgelegten Thema beantwortet. Die Beraterin des Chats ist dann nur für Moderation zuständig (Engelhardt 2018: 62,63).

In einer offenen Sprechstunde werden z.T. erste Informationen an einzelne oder auch

mehrere Ratsuchende gleichzeitig vermittelt. Dieser Erstkontakt kann zu einer Mail- oder Einzel-Chatberatung führen (Engelhardt 2018: 64).

Die Kommunikation in der Chatberatung findet quasi-synchron statt. Es werden einzelne Sätze oder kurze Abschnitte verfasst und anschließend versendet (Hintenberger 2009: 69). Somit wird ein sofortiges Nachfragen ermöglicht (Vey 2016: 110). Es entsteht nur eine minimale zeitliche Verzögerung, bis das Gegenüber die Nachricht lesen kann. Aufgrund des schnellen Austauschs wird Chatberatung auch „als Diskurs und nicht als Text“ (Hintenberger 2009: 70) und als Plaudermedium bezeichnet (Eichenberg/Kühne 2014: 100) und ist daher der F-t-F-Beratung ähnlicher als der Mail- oder Forenberatung (Engelhardt 2018: 57).

In der Chatberatung erhält Oraliteralität eine größere Bedeutung, als dies bei Mailberatung der Fall ist. Oraliteralität bezeichnet eine Form des Austauschs „bei der sich Elemente des gesprochenen Gesprächs schriftbasiert manifestieren“ (Eichenberg/Kühne 2014: 100). So kommen mehr „nonverbale Elemente zum Einsatz, wie z.B. Emoticons, Akronyme, Inflektivkonstruktionen sowie handlungskommentierende Gesprächsschritte“ (Eichenberg/Kühne 2014: 101).

Infolge der schnellen Schriftwechsel und der minimalen zeitlichen Verzögerung können unübersichtliche Chatverläufe durch Überschneidungen entstehen. Aus diesem Grund ist Entschleunigung, genauso wie Strukturierung des Verlaufs durch die beratende Fachkraft von Bedeutung (Eichenberg/Kühne 2014: 103,104). Ebenso ist es in der Chatberatung besonders wichtig, dass Fachkräfte in der Lage sind, schnell zu lesen und präzise Antworten zu verfassen und dabei den Überblick über verschiedene Gesprächsthemen zu behalten. Es ist auch die Aufgabe der Beraterin zu schauen, dass alle Teilnehmenden Teil des Austauschs sind und beim Thema bleiben (Vey 2016: 119).

Als Resultat aus der schnellen Kommunikation kommt der Prozess des Schreibens (s. Kapitel 2.3.4) bei Chatberatung nicht zum Tragen (Engelhardt 2018: 57). Im Vergleich zur Mail ist Chatberatung aufgrund ihrer informelleren Sprache für Menschen ansprechend, die Schwierigkeiten haben, einen strukturierten Text zu verfassen (Engelhardt 2018: 64). Ebenso werden Jugendliche und junge Erwachsene von Chatberatung eher angesprochen, weil sie im Vergleich zur Mail- und Forenberatung emotionaler und spontaner ist (Vey 2016: 116). Dadurch ist Chatberatung besonders für junge Menschen ein effektives Medium zur Kontaktaufnahme und Erstberatung (Vey 2016: 117).

### **2.2.2.3 Forenberatung**

Forenberatung ist ebenso wie Mailberatung eine asynchrone Kommunikationsform, welche meist öffentlich in Form einer many-to-many-Kommunikation angeboten wird (Engelhardt 2018: 64,65). Es gibt jedoch auch geschlossene, bzw. geschützte Foren, in welchen sich eine Gruppe in einem intimen Rahmen unter Ausschluss der Öffentlichkeit austauschen kann (Brunner et al. 2009: 87). Forenberatung bietet die Möglichkeit eines Austausches in themenbezogenen Foren mit anderen Nutzenden sowie Beratenden (Risau 2009: 205). Foren sind rund um die Uhr zugänglich, so dass Nachrichten zeitunabhängig in Ruhe verfasst werden können (Brunner et al. 2009: 87). Daher ist es im Gegensatz zu den anderen Onlineberatungsformen möglich, auch außerhalb der Arbeitszeiten der Beratenden Antworten von anderen Forennutzenden zu erhalten (Eichenberg/Kühne 2014: 107).

Für Ratsuchende kann es aufgrund der Öffentlichkeit und der Angst des Nicht-verstanden-werdens anfangs eine Hürde darstellen, einen eigenen Beitrag zu verfassen (Brunner et al. 2009: 82). Im Gegensatz zu F-t-F-Beratung müssen sich Menschen aber bei Forenberatung, wie auch bei einigen Chatberatungen, nicht aktiv beteiligen, sondern können die Möglichkeit des Mitlesens nutzen. Allein durch Lesen der bestehenden Beiträge klären sich manche Fragen, wodurch auch „stille“ Nutzende davon profitieren können. Hieraus ergibt sich ein „Multiplikationseffekt“ (Ortmann 2018: 67,68). Dabei kann zudem die Erfahrung gemacht werden, dass man aufgrund des Austauschs mit Menschen in ähnlichen Problemlagen, Stärkung durch „Bestätigung, Unterstützung und Verständnis“ (Brunner et al. 2009: 82) erhält. Hierin manifestiert sich der Selbsthilfcharakter der Forenberatung (Brunner et al. 2009: 86). Manche Ratsuchende können das Wissen, das durch Forennutzende weitergegeben wird, eher annehmen als das von Beratenden (Risau 2009: 23). Somit kann als ein wichtiger Wirkfaktor der Forenberatung die Mischung aus emotionaler Stütze durch andere Forennutzenden und Informationen durch Beratende ausgemacht werden (Brunner et al. 2009: 81).

Für sensible Themen, wie beispielsweise Suizidalität, besteht die Gelegenheit, in eine geschützte Einzelberatung zu wechseln (Engelhardt 2018: 65). Es ist jedoch auch möglich, eine Einzelberatung zu führen, in der die anderen Forennutzenden mitlesen können (Engelhardt 2018: 98). Zudem kann für ein bestimmtes Thema eine Gruppe in einem intimeren Rahmen eröffnet werden (Brunner et al. 2009: 87).

Neben der Beratungsarbeit ist es Aufgabe der Beratenden u.a. zu moderieren, wo nötig auch zu zensieren bzw. Falschinformationen zu berichtigen und Konflikte zu lösen (Engel-

hardt 2018: 98,99).

## **2.3. Besonderheiten von textbasierter Onlineberatung im Vergleich zu Face-to-Face-Beratung**

### **2.3.1 Zielgruppe**

Die Kommunikationsformen der Onlineberatung richten sich an eine unterschiedlich große Anzahl von Menschen. So gibt es die klassische 1:1 Beratung bei Mail- und Chatberatung. Im Unterschied zu F-t-F-Beratung gibt es auch bei Chat- und Forenberatung die Möglichkeit, ein Gruppe bzw. die Öffentlichkeit mit einzubeziehen (Eichenberg/Kühne 2014: 81). Dies bietet den Vorteil des „Multiplikationseffekts“ (s. Kapitel 2.2.2.3) (Ortmann 2018: 67,68).

Tenhaken führt zwei entscheidende Punkte aus der allgemeinen Debatte für den Bedarf an Onlineberatung an. Es gibt zum einen aufgrund des „Medialen Wandels [...] ein verändertes Nutzungs- und Nachfrageverhalten potenzieller Adressaten und Adressaten [sic.] von Beratung“ (Tenhaken 2017: 139) und zum anderen können Menschen angesprochen werden, die über klassische Beratungsformen nicht oder nur schwer erreichbar sind (Tenhaken 2017: 139). Dies trifft beispielsweise auf Menschen aus dem ländlichen Raum, auf Menschen mit körperlichen Einschränkungen (Knatz 2009: 61) und v.a. auf Jugendliche zu, für die F-t-F-Beratung eine zu hohe Hürde darstellt. Hier spielen u.a. Anonymität, Niedrigschwelligkeit und Ortsunabhängigkeit eine Rolle.

### **2.3.2 Raum und Zeit**

In Onlineberatungen können Nachrichten an einem beliebigen Ort verfasst werden, ohne dass eine Beratungsstelle aufgesucht werden muss (Vey 2016: 112). Dies bietet u.a. den Vorteil, dass prinzipiell alle Menschen mit Internetzugang die Möglichkeit haben, eine passende Beratung zu erhalten. Dies ermöglicht beispielsweise auch, trotz eines Aufenthalts im Ausland, eine muttersprachliche Beratung in Anspruch nehmen zu können (Knatz 2009: 62).

Diese räumliche Ungebundenheit birgt aber auch Nachteile, so kann es sein, dass Ratsuchende beim Schreiben einer Nachricht nebenbei anderen Tätigkeiten nachgehen und sich nicht fokussieren (Vey 2016: 113).

Im Gegensatz zu F-t-F-Beratung ist es ohne großen Aufwand möglich, sich von mehreren

Stellen gleichzeitig beraten zu lassen. So kann die Anfrage kopiert und an verschiedene Anbieter verschickt werden, um eine passende Antwort auswählen zu können (Reindl et al. 2012: 343).

Im Vergleich zu F-t-F-Beratung gibt es bei textbasierter Onlineberatung sowohl Kommunikationsformen, bei denen Termine vereinbart werden (z.B. Chat), als auch zeitunabhängige (z.B. Mail) Formate. Hieraus resultieren asynchrone und quasi-synchrone Formen der Kommunikation (s. Kapitel 2.1). Im Unterschied dazu besteht F-t-F-Beratung immer aus der synchronen Kommunikation (Engelhardt 2018: 49). So hat jede Nutzerin die Möglichkeit, „sich ihr Beratungsmedium gemäß den eigenen Bedürfnissen, Fähigkeiten und Erwartungen aus[zusuchen]“ (Knatz 2009: 59).

### **2.3.3 Kommunikation**

Die textbasierte Kommunikation in der Onlineberatung unterscheidet sich wesentlich von der mündlichen Kommunikation in der F-t-F-Beratung. Textbasierte Onlineberatung findet nicht in Kopräsenz statt, weshalb alle Gefühle, Gedanken und Inhalte in eine schriftliche Form gebracht werden müssen (Reindl et al. 2012: 340). Die Verschriftlichung ist zeitintensiver als ein mündliches Beratungsgespräch (Vey 2016: 69), bietet aber den Vorteil, dass der Beratungsverlauf jederzeit nachgelesen werden kann. Diese Dokumentation „ermöglicht eine Vertiefung des Problemverständnisses, [...] steigert [...] den Lerntransfer und erhöht die Wahrscheinlichkeit einer Umsetzung von Lösungen in den Lebensalltag“ (Eichenberg/Kühne 2014: 83).

Die Sprache der Onlineberatung ist eine „Verschriftlichung von Merkmalen mündlicher Sprache“ (Reindl et al. 2012: 345), der Oraliteralität. Dies wird nötig, da aufgrund der textbasierten Beratungsform nonverbale Elemente wegfallen. „Durch die Bildung von Zeichencodes“ (Reindl et al. 2012: 345), wie beispielsweise durch den Einsatz von Emoticons, wird versucht, die Kanalreduktion auszugleichen, jedoch wird die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen erhöht (Vey 2016: 113). Der Vorteil der Reizreduzierung besteht in der Fokussierung auf den Text und der unvoreingenommenen Begegnung (Engelhardt 2018: 74).

Textbasierte Onlineberatung ermöglicht Anonymität in Folge der verschlüsselten Software (Reindl 2018: 17) und der Verwendung eines Nicknamens (Knatz 2009: 63). Dies hat zum Vorteil, dass Ratsuchende „mit virtuellen Identitäten ihre Selbstpräsentation eigenverantwortlich [...] gestalten“ (Tenhaken 2017: 140) können. Sie wissen, dass sie immer frei

entscheiden und ihre Äußerungen keine Konsequenzen nach sich ziehen können. Dies gibt ihnen Kontrolle und vermittelt Sicherheit (Tenhaken 2017: 140). Die Anonymität der textbasierten Onlineberatung ist dadurch möglich, dass beratende und ratsuchende Person nicht am gleichen Ort sind, sich nicht sehen und sich nicht persönlich kennen. Es wird leichter, über schwierige und schambesetzte Themen zu reden. Somit ist Nähe durch Distanz ein großer Vorteil der Onlineberatung (Reindl et al. 2012: 341).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass textbasierte Onlineberatung eine äußere und innere Niedrigschwelligkeit aufweist. Dies gilt als wesentlicher Vorteil der Beratungsform, da durch diese „zusätzliche Nutzergruppen erschlossen und die Reichweite des Informations- und Beratungssektors verbessert werden“ (Knatz 2009: 62). Zur äußeren Niedrigschwelligkeit zählen Ortsungebundenheit, zeitliche Unabhängigkeit (außer bei Chat) und ständige Erreichbarkeit, sowie ein geringer Kostenaufwand. Die innere Niedrigschwelligkeit findet sich in der Nähe durch Distanz wieder (Knatz 2009: 61,62).

#### ***2.3.4 Prozess des Schreibens***

Der Prozess des Schreibens ist ein wesentlicher Aspekt textbasierter Onlineberatung. Ratsuchende können in der asynchronen Kommunikation zu einem beliebigen Zeitpunkt Nachrichten verfassen und können sich ohne Termindruck die Zeit nehmen, die sie brauchen (Engelhardt 2018:49). Dadurch kann ein gewinnbringender Prozess entstehen. Während des Schreibens werden u.a. Inhalte bewusst durchdacht, Handlungen in eine Ordnung gebracht, Gefühle identifiziert und benannt. Es wird eine eigenständige Reflexion (Vey 2016: 345), ohne äußere Unterbrechung, möglich (Engelhardt 2018: 56). Diese kann neue hilfreiche Gedanken- und Handlungsanstöße bringen (Vey 2016: 345).

Dieser Prozess ist v.a. bei Mailberatung zu beobachten. Bei Chatberatung kommt er aufgrund des schnellen Austauschs von Beiträgen nicht in dem Maße zum Tragen (Engelhardt 2018: 57). Es müssen jedoch trotzdem Gefühle und Gedanken in Worte gefasst werden, wodurch diese an Fassbarkeit und Konkretheit gewinnen. Auch hierdurch findet eine intensive Auseinandersetzung mit dem Thema statt (Vey 2016: 345).

#### ***2.3.5 Kompetenzen und technische Voraussetzungen***

Bei textbasierter Onlineberatung benötigen alle Akteurinnen Schreib- und Lesekompetenz. Es erfordert in erhöhtem Maße "Gefühle in Worte zu kleiden, um sie nicht nur ausdrücklich zu machen, sondern um sie überhaupt erst zu vermitteln" (Reindl et al. 2012:

342). Dies kann für manche Menschen eine Herausforderung darstellen oder eine tiefergehende Beratung unmöglich machen.

Die Anonymität des Internets birgt auch Gefahren, so ist es nicht für alle Ratsuchenden leicht, seriöse von unseriösen Beratungsanbietern zu unterscheiden. Deshalb ist die Kenntnis über die Beratungskompetenz ein wichtiger Aspekt (Eichenberg/Kühne 2014: 85). Bei größeren Trägern (z.B. bei bke<sup>5</sup>) erhalten Beratende eine spezifische Weiterbildung für die Arbeit als Onlineberatende (Engelhardt 2018: 67).

Eine sichere und vertrauliche Onlineberatung wird gewährleistet, indem diese über das Internet mithilfe von Verschlüsselungstechnologien abgewickelt wird (Reindl 2018: 17). Zudem müssen u.a. Datenschutzrichtlinien wie bei F-t-F-Beratung eingehalten werden (Risau 2009: 201,202).

Nun wurde ein Überblick über Beratung, im Speziellen Onlineberatungsformen, gegeben. Im Folgenden werden Hintergrundinformationen zu dem neuartigen Coronavirus, zu getroffenen Maßnahmen und zu dem Aspekt der Krise zusammengetragen, da diese weitere wichtige Grundlagen darstellen.

---

5 Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.

## 3. Neuartiges Coronavirus (SARS-CoV-2)

### 3.1. Informationen zu diesem Virus

Die Anfänge des neuartigen Coronavirus lassen sich in China, in der Stadt Wuhan der Provinz Hubei, verorten. Über erste Fälle von Lungenentzündungen, deren Ursache damals unbekannt war, wird die WHO<sup>6</sup> am 31.12.2019 in Kenntnis gesetzt. Am 07.01.2020 wird dann von den chinesischen Behörden als Auslöser ein neuartiges Coronavirus, vorerst unter dem Namen „2019-nCoV“, gemeldet (WHO 2020), welches später in „SARS-CoV-2“ (Severe Acute Respiratory Syndrome-Corona Virus-2) umbenannt wird. Die Krankheit, die das SARS-CoV-2 verursacht, erhält den Namen „COVID-19“ (Coronavirus disease 2019) (RKI 10.07.2020).

SARS-CoV-2 gehört zu den Coronaviren, welche Mitte der 1960er Jahre entdeckt wurden. Bisher sind sieben humanpathogene Coronaviren identifiziert (RKI 15.05.2020). Diese Viren können unterschiedliche Symptome auslösen, die von Erkältungen bis zu schweren Erkrankungen reichen, teils mit lebensbedrohlichen Folgen, wie bei dem Middle East Respiratory Syndrome (MERS) und dem Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) (RKI 15.05.2020).

In Bezug auf das Wissen über das neuartige Coronavirus muss gesagt werden, dass die Forschung immer wieder neue Erkenntnisse gewinnt, so dass veröffentlichte Informationen überarbeitet und angepasst werden müssen (BZgA 16.07.2020). Des Weiteren ändern sich Verbreitungsgebiete, Stärke der Ausbrüche und damit zusammenhängend auch getroffene Maßnahmen. Hierdurch haben genannte Zahlen, Maßnahmen etc. bezogen auf das Coronavirus keine zeitlose Gültigkeit. Für vorliegende Arbeit bedeutet dies, dass sie nicht den aktuellsten Stand darstellen kann.

Coronaviren sind auf der ganzen Welt zu finden. Überwiegend erkranken Wirbeltiere, wobei eine Übertragung auf Menschen erfolgen kann (Zoonose) (Auswärtiges Amt 02.07.2020: 2). Im Falle von COVID-19 wird von einer Weitergabe des Virus von Fledermäusen auf Menschen ausgegangen. Erste Ansteckungen von Menschen haben wahrscheinlich auf einem Markt in China stattgefunden (RKI 15.05.2020).

Bei der Übertragung von Mensch zu Mensch können verschiedene Infektionswege ausgemacht werden. „Hauptübertragungsweg für SARS-CoV-2 ist die respiratorische Auf-

6 World Health Organization, Weltgesundheitsorganisation

nahme virushaltiger Flüssigkeitspartikel, die beim Atmen, Husten, Sprechen und Niesen entstehen“ (RKI 10.07.2020), die sogenannte Tröpfcheninfektion. Die Konzentration der Tröpfchen bzw. Partikel, welche von verschiedenen Parametern abhängig ist, sind v.a. in einem Abstand von ein bis zwei Metern erhöht. Jedoch können Aerosole auch über längere Zeit in Räumen schweben, was v.a. bei kleinen und schlecht gelüfteten Zimmern die Gefahr einer Ansteckung erhöht. Es ist bisher nicht wissenschaftlich belegt, welche Infektionsmöglichkeiten es noch geben kann. So werden beispielsweise auch Ansteckung über Bindehaut und Kontaktübertragung durch kontaminierte Oberflächen diskutiert (RKI 10.07.2020).

Die Inkubationszeit liegt durchschnittlich bei fünf bis sechs Tagen, erste Symptome können jedoch auch zwischen ein bis vierzehn Tagen auftreten. Problematisch ist es jedoch, dass schon ein bis zwei Tage vor Ausbruch der Symptome Ansteckungsgefahr besteht (RKI 10.07.2020). Die Infektiosität steigt bei Ausbruch von Symptomen und ist v.a. anfangs sehr hoch. Sie kann bis zu acht Tage bei leichter und bis zu 14 Tage bei schwerer Erkrankung nachweisbar sein (Auswärtiges Amt 02.07.2020: 2). Eine weitere Schwierigkeit liegt darin, dass manche Menschen keine Symptome entwickeln, jedoch trotzdem Krankheitsüberträger sind (RKI 10.07.2020). Aus diesen Tatsachen resultiert die Gefahr, andere Menschen unbewusst anzustecken. Dabei zeigt die sogenannte Basisreproduktionszahl  $R_0^7$ , dass ein Träger von SARS-CoV-2 im Schnitt zwei bis drei Menschen infiziert (Auswärtiges Amt 02.07.2020: 2), woraus geschlossen werden kann, dass sich Covid-19 leicht verbreitet.

Symptome, die in Deutschland bei Infizierten oft festgestellt werden, sind Husten (48%), Fieber (41%), Schnupfen (21%), Störung des Geruchs- und/oder Geschmackssinns (15%) und Pneumonie (3%) (RKI 10.07.2020). „Die Krankheitsverläufe sind unspezifisch, vielfältig und variieren in ihrer Symptomatik und Schwere stark, sie reichen von symptomlosen Verläufen bis zu schweren Pneumonien mit Lungenversagen und Tod“ (RKI 10.07.2020). Bzgl. des Krankheitsverlaufs kann gesagt werden, dass dieser etwa bei 40% der Infizierten leicht ist, bei 40% mittelmäßig, bei 15% schwer und bei 5% mit lebensbedrohlichen Symptomen einhergeht (Auswärtiges Amt 02.07.2020: 3). Für den Schweregrad des Krankheitsverlaufs sind verschiedene Risikofaktoren auszumachen, welche jedoch aufgrund vieler individueller und vielfältiger Zusammensetzungen unterschiedlich schwer wiegen. Negativen Einfluss können u.a. höheres Alter, Übergewicht und gewisse Vorer-

---

7 Die Basisreproduktionszahl  $R_0$  gibt zu Beginn einer Pandemie an, wie viele Menschen eine infizierte Person im Schnitt ansteckt, wenn die gesamte Bevölkerung noch anfällig für das Virus ist.

krankungen haben. Das Fehlen dieser Risikofaktoren bedeutet jedoch nicht, dass schwere Verläufe bei anderen Menschen ausgeschlossen sind. Jedoch ist die Wahrscheinlichkeit gesenkt (RKI 10.07.2020).

Aufgrund der globalen Vernetzung hat sich das Coronavirus sehr schnell weltweit verbreitet. So wurde seitens der WHO am 30.01.2020 eine gesundheitliche Notlage internationaler Tragweite ausgerufen (RKI 31.01.2020). Dies bekräftigt, dass eine weltweite Kooperation benötigt wird, um die Verbreitung des Virus einzudämmen. So bedarf es gemeinsamer Erforschung der Krankheit und Entwicklung von Medikamenten und Impfstoffen. Ebenfalls schafft dies die Grundlage, dass die WHO Empfehlungen zum Schutz vor einer Ausbreitung des Coronavirus an die Länder ausgeben kann (WHO 31.01.2020).

Am 11.03.2020 erhält das Coronavirus zudem offiziell seitens des Generaldirektors der WHO, Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, den Status einer Pandemie (WHO 12.03.2020). Unter einer Pandemie wird die weltweite Verbreitung eines Krankheitserregers verstanden, sozusagen eine globale Epidemie (RKI 10.06.2009). Das Coronavirus wird zu einer Pandemie erklärt, da es sich sehr schnell in immer mehr Ländern verbreitet. „Die Erklärung einer Pandemie kann verwendet werden, um die Notwendigkeit kollektiver globaler Maßnahmen zur Reduzierung der Risiken einer Pandemie zu kommunizieren. Dies kann auch der Auslöser für bestimmte regulatorische Maßnahmen oder für das Inkrafttreten von rechtlichen oder vertraglichen Vereinbarungen sein“ (WHO 2013: 2).<sup>8</sup> Auf Basis der von der WHO gestellten Leitlinien, ist es die Aufgabe der Mitgliedstaaten, flexible Pandemie-Risikomanagementpläne passend zu der nationalen und lokalen Situation, zu erstellen. Hierdurch können spezifische Maßnahmen, beruhend auf der Risikolage in den einzelnen Ländern und in Einklang mit der globalen Lage, zeitnah entstehen und umgesetzt werden (WHO 2013: 1).

### **3.2. Maßnahmen infolge der Corona-Pandemie**

Es ist von Bedeutung, die Verbreitung des Coronavirus zu verlangsamen, um den Gesundheitsapparat nicht zu überlasten und um somit gewährleisten zu können, dass schwer erkrankte Menschen zu jeder Zeit ausreichend versorgt werden können (BZgA 02.06.2020). Zudem dient es dem Schutz der Risikogruppen (WHO 12.03.2020). „Daher zielen derzeit sämtliche Anstrengungen von Regierung, Behörden und des Gesundheitssys-

---

<sup>8</sup> „The declaration of a pandemic may be used to communicate the need for collective global action to manage the risks of a pandemic. It may also be the trigger for certain regulatory actions, or for legal or contractual agreements to come into effect“ (WHO 2013: 2).

tems darauf ab, die Zunahme täglicher Neuinfektionen zu verlangsamen“ (BZgA 02.06.2020) und die Reproduktionszahl R konstant unter eins zu senken (RKI 28.09.2020). Auch wird aktuell noch unter Hochdruck nach Therapiemöglichkeiten gegen Covid-19 geforscht (Hoffmann/Spinner 03.04.2020: A710). Bisher gibt es keinen nachgewiesenen geeigneten Therapieansatz gegen diese Erkrankung. Vielmehr sind Einzelfallentscheidungen notwendig und die Behandlung im Sinne des „Off-Label-Use“ (BMG 20.04.2020: 1), wenn keine Behandlung innerhalb einer klinischen Studie möglich ist (Niebank et al. 08.05.2020: A1014). Auch konnte noch kein geeigneter Impfstoff entwickelt werden. Hierbei ist unklar, ob dies gelingen wird bzw. wie lange die Forschungsarbeiten andauern werden (Auswärtiges Amt 02.07.2020: 3).<sup>9</sup>

Dies hat zur Folge, dass Maßnahmen zur Eingrenzung des Coronavirus getroffen werden müssen. Diese reichen von Empfehlungen bis hin zu Verpflichtungen (BZgA 02.06.2020) und bringen für alle Menschen Einschränkungen mit sich. Maßnahmen, welche die ganze Bevölkerung involvieren, sind erforderlich, um die Fallzahlen sowohl im privaten, beruflichen, als auch öffentlichen Raum vermindern zu können (RKI 17.07.2020). Um eine möglichst geringe Einschränkung gewährleisten zu können, werden die Vorschriften immer wieder überprüft und neu an die aktuelle Situation angepasst (WHO 12.03.2020). Zudem können die einzelnen Bundesländer lokale Maßnahmen beschließen, weshalb es wichtig ist, sich diesbezüglich zu informieren, um auf dem jeweils aktuellen Stand zu bleiben (BZgA 02.06.2020). Im Folgenden wird ein grober Überblick über Maßnahmen in Deutschland gegeben.

Es ist vor allem in Zeiten der Corona-Pandemie wichtig, sich und andere durch das Einhalten von Hygienemaßnahmen, zu schützen. Prinzipiell gilt die AHA-Formel (Abstand einhalten, auf Hygiene achten, im Alltag Mund-und-Nasen-Schutz bei Vorgabe tragen) (BZgA 02.06.2020). Wichtig ist es, Husten- und Niesetikette einzuhalten. Außerdem soll bei Krankheitssymptomen das Haus nicht verlassen und in diesem Falle eine räumliche Distanzierung zu anderen Menschen im Haushalt beachtet werden. Ebenso gilt das Vermeiden von Berührungen und somit auch der Verzicht auf Begrüßungsrituale wie das Händeschütteln (BZgA 20.05.2020). Es bestehen noch weitere Verhaltensregeln und -empfehlungen, welche auf verschiedene Lebensbereiche Einfluss haben. Es wird aufgefordert, F-t-F-Kontakte zu reduzieren, besonders zu Menschen, die zu der Risikogruppe gehören. Es soll

---

<sup>9</sup> Inzwischen sind in der EU vier Impfstoffe gegen das Coronavirus zugelassen (RKI 01.04.2021)

möglichst zu Hause zu geblieben und Aufenthaltsräume häufig gelüftet werden. Bei Zusammenkünften im Freien ist eine begrenzte Personenzahl erlaubt, wohingegen Treffen mit mehreren Haushalten in geschlossenen Räumen zu unterlassen sind. Bei Besuchen in Einrichtungen, wie beispielsweise Krankenhäusern oder Seniorenheimen, gelten besondere, eingeschränkte Regelungen. Des Weiteren soll die Ausübung des Berufes soweit wie möglich im Homeoffice erfolgen. Auch im öffentlichen Leben sind Menschengruppen zu meiden und öffentliche Einrichtungen nur soweit wie nötig anzusteuern. Benötigte Arztbesuche sollen aber wahrgenommen werden.

Auch auf die Nutzung von öffentlichen Verkehrsmittel hat das Virus Einfluss. So wird dazu geraten, öffentliche Verkehrsmittel zu meiden, zumindest Stoßzeiten zu umgehen, auf Abstand zu achten und Mund-und-Nasen-Schutz anzulegen. Des Weiteren sollen nicht erforderliche Reisen unterlassen werden (BZgA 02.06.2020).

Um die weitere Ausbreitung des Coronavirus einzudämmen, werden im Freistaat Bayern in Deutschland für einen begrenzten Zeitraum verschiedene regulatorische Maßnahmen getroffen. Zeitlich betrachtet müssen beispielsweise ab dem 11.03.2020 Veranstaltungen mit mehr als 1000 Personen abgesagt werden (Bayerische Staatskanzlei a 25.03.2020: 1). Am 16.03.2020 wird der Katastrophenfall in Folge der Corona-Pandemie ausgerufen (Bayerische Staatskanzlei 16.03.2020). Zugleich werden Veranstaltungsverbote und Betriebsuntersagungen ausgesprochen (Bayerische Staatskanzlei c 25.03.2020: 1). Dies beinhaltet die Schließung aller „Einrichtungen, die nicht notwendigen Verrichtungen des täglichen Lebens dienen, sondern der Freizeitgestaltung“ (Bayerische Staatskanzlei c 25.03.2020: 1). Des Weiteren müssen Gastronomiebetriebe und Ladengeschäfte des Einzelhandels ihren Verkauf einstellen, ausgenommen derer, die der „Versorgung der Bevölkerung mit existenziellen Gütern“ (Bayerische Staatskanzlei c 25.03.2020: 2) dienen.

Ab 16.03.2020 müssen Schulen, Kitas und alle anderen Betreuungsangebote schließen. Unter bestimmten Voraussetzungen ist es möglich, einen Notbetreuungsplatz für Kinder zu erhalten (Bayerische Staatskanzlei b 25.03.2020: 1,2).

Seit dem 21.03.2020 besteht eine Ausgangsbeschränkung, wodurch Kontakte auf ein Minimum reduziert werden. So dürfen u.a. keine Besuche in Krankenhäusern oder Altenheimen mehr stattfinden (Bayerische Staatskanzlei 24.03.2020: 1). Vielmehr braucht es „triftige Gründe“ (Bayerische Staatskanzlei 24.03.2020: 1), um das Zuhause verlassen zu dürfen. Hierzu zählen beispielsweise das Nachgehen des Berufes, Arztbesuche und „Besuch bei Angehörigen helfender Berufe, soweit dies medizinisch dringend erforderlich

ist (z. B. Psycho- und Physiotherapeuten)“ (Bayerische Staatskanzlei 24.03.2020: 1,2). Auch sind existenzielle Besorgungen, die Unterstützung von Mitmenschen, die auf Hilfe angewiesen sind, sowie Bewegung an der frischen Luft erlaubt (Bayerische Staatskanzlei 24.03.2020: 2).

Grenzüberschreitendes Reisen ist kaum möglich, da viele Länder Einreiseverbote verhängen. Der Flugverkehr ist größtenteils eingestellt. Aufgrund der eingeschränkten Reisemöglichkeiten sind Rückholaktionen von Urlaubern nötig (RKI 23.03.2020: 5).

Die durch diese Maßnahmen reduzierten Kontakte haben zur Folge, dass die Corona-Fallzahlen sinken und die Reproduktionszahl R konstant unter eins bleibt. Trotzdem können Einschränkungen aufgrund der fehlenden Immunität großer Bevölkerungsteile nur Schritt für Schritt zurückgenommen werden (RKI 06.10.2020). So wird die allgemeine Ausgangsbeschränkung ab dem 06.05.2020 aufgehoben, wobei die Kontaktbeschränkung und das Einhalten der AHA-Regeln weiter bestehen bleiben (Bayerische Staatskanzlei 05.05.2020: 2). Der Schulunterricht beispielsweise findet unter Auflagen nach und nach ab dem 11.05.2020 wieder statt (Bayerische Staatskanzlei 08.05.2020: 2).

Um Fallzahlen weiter zu reduzieren, wird versucht, Infektionsketten ausfindig zu machen. Hierzu werden beispielsweise Kontaktdaten bei Aufenthalten in Restaurants gefordert (StMI 02.10.2020) und die Möglichkeiten der Corona-App genutzt. (RKI 06.10.2020). Infizierte haben sich in häusliche oder stationäre Isolation zu begeben, um weitere Ansteckungen zu verhindern. Zusätzlich werden Kontaktpersonen von Infizierten gesucht, um bei diesen eine zeitlich befristete häusliche Quarantäne anzuordnen (RKI 06.10.2020). Großangelegte Testungen ermöglichen zudem beispielsweise bei Reiserückkehrern ein frühes Erkennen von Infektionen (StMI 02.10.2020).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass das Ziel der Maßnahmen eine Reduzierung von Face-to-Face Kontakten ist, um mögliche Übertragungswege zu unterbinden und so Infektionen zu vermeiden. Die Beschränkungen führen zu einem großen Einschnitt in vielen Bereichen, so sind Auswirkungen auf die Wirtschaft und auf die psychische Gesundheit noch nicht abschätzbar (Zielasek/Gouzoulis-Mayfrank 2020: A 1114). „Der öffentliche beziehungsweise mediale Diskurs macht [...] deutlich, dass neben Ängsten vor einer Infektion oder vor deren beruflichen, ökonomischen und gesellschaftlichen Konsequenzen auch die dadurch hervorgerufene psychosoziale Belastung innerhalb der Bevölkerung eine eigene gesundheitliche Dimension besitzt“ (Petzold et al. 2020: A 648). So wird davon aus-

gegangen, dass noch auf lange Sicht ein erhöhter Bedarf an Beratung und Therapie vorhanden sein wird (Vogel 2020: 1).

### **3.3. Corona-Pandemie als Krise**

Am 16. März 2020 wurde in Bayern aufgrund der Corona-Pandemie der Katastrophenfall ausgerufen (Bayerische Staatskanzlei 16.03.2020). Bei einer Katastrophe infolge von Epidemien, Chemieunfällen, Terroranschlägen oder den Folgen von Naturgewalten o.ä. gilt es, Gesundheit und Leben einer Vielzahl von Menschen zu schützen und dementsprechend passende Maßnahmen zu treffen. Da ein Katastrophenfall nur im Notfall ausgerufen wird, lässt sich die Tragweite der Corona-Pandemie erahnen (Schneider/Toyka-Seid <sup>3</sup>2009:167). Um zu belegen, dass die Corona-Pandemie auch als Krise gesehen werden kann, muss zunächst geklärt werden, was eine Krise ausmacht.

Der Begriff „Krise“ wird vielfältig verwendet. So findet er beispielsweise in der Politik oder der Wirtschaft, aber auch im allgemeinen Sprachgebrauch Anwendung. Im Folgenden wird Krise vorwiegend aus sozialpsychologischem Blickwinkel heraus betrachtet. Grundsätzlich kann gesagt werden, dass Krisen vielfältige Erscheinungsformen annehmen können (Ulich 1985: 15). Eine Krise liegt vor, wenn ein Individuum belastende Umstände im Moment nicht mithilfe bereits erworbener Bewältigungsstrategien lösen kann (Cullberg 1980: 14). Ulich führt an, dass Krise

„ein belastender, temporärer, in seinem Verlauf und seinen Folgen ‚offener‘ Veränderungsprozeß [sic.] der Person [ist], der gekennzeichnet ist durch eine Unterbrechung der Kontinuität des Erlebens und Handelns, durch eine partielle Desintegration der Handlungsorganisation und eine Destabilisierung im emotionalen Bereich mit dem zentralen Merkmal des Selbstzweifels“ (Ulich u.a. 1985: 24).

So kann gesagt werden, dass eine Krise den Menschen als Ganzes einnimmt und er sich in seiner Identität in Zweifel zieht (Ulich u.a. 1985: 22).

Dieser Zustand des seelischen Ungleichgewichts bleibt nicht dauerhaft bestehen. Es wird schnellstmöglich versucht, unerwünschte Gefühle wie Spannung, Verzweiflung, Furcht, Überforderung, Hilflosigkeit und Bedrohung durch das Wiedergewinnen von Balance aufzuheben und Kontrolle wiederzuerlangen (Stein 2009: 20,22,23).

In diesem Veränderungsprozess wird deutlich, dass Krisen ein „spannungserzeugendes Potenzial“ (Roth 2008: 6) beinhalten, welches die Möglichkeit zu einem Neubeginn birgt. Dieser kann gelingen und zu Entwicklung führen oder in inadäquaten Verhaltensweisen münden (Stein 2009: 23). Diese zwei verschiedenen Aspekte einer Krise werden in der deutschen Sprache nicht sichtbar, wohingegen beispielsweise das chinesische Schriftzei-

chen für Krise aus zwei Zeichen besteht. Eines dieser bedeutet Gefahr, das andere Chance (Schuchardt <sup>8</sup>2003a: 33).

Es gibt verschiedene Arten von Krisen. Schuchardt unterteilt sie in Lebens-BRUCH-Krisen und **Lebens-LAUF-Krisen**. Letztere sind bei Lebens- und Entwicklungsabschnitten aller Menschen absehbar und zu erwarten, wie Geburt, Schuleintritt, Berufswahl, Ruhestand und Tod.

**Lebens-BRUCH-Krisen** treten unberechenbar auf und führen zu einem existenziellen Betroffensein (Schuchardt <sup>8</sup>2003b: 376), das erst im Laufe der Bewältigung als Chance angesehen werden kann. Die Lebens-BRUCH-Krisen bestehen sowohl im individuellen, als auch im kollektiven Bereich. Auf der individuellen Ebene finden sich beispielsweise Kinderlosigkeit, Arbeitslosigkeit, Unfälle und Verlust. Zu den kollektiven Lebens-BRUCH-Krisen zählen unter anderem Anschläge, Verletzung der Menschenrechte, Verfolgung und Katastrophen (Schuchardt 2020: 2).

Die Corona-Pandemie, als ein durch die Umwelt entstandenes externes Ereignis, das die Tragweite einer Katastrophe annimmt (Ulich 1987: 40), kann den *primär kollektiven Lebens-BRUCH-Krisen* zugeordnet werden und hat somit Auswirkungen auf die gesamte Gesellschaft. Dies wird auch anhand der umfassenden Maßnahmen, die infolge der Corona-Pandemie getroffen wurden, sichtbar (s. Kapitel 3.2).

Im Politiklexikon wird Krise als „eine über einen gewissen (längeren) Zeitraum anhaltende massive Störung des gesellschaftlichen, politischen oder wirtschaftlichen Systems“ (Schubert/Klein <sup>5</sup>2011: 173) gesehen. Im Zuge der Corona-Krise liegt in diesen Bereichen eine Beeinträchtigung vor. Dies veranschaulicht die Reichweite der Pandemie und lässt erkennen, dass die vorherrschende Katastrophe aus vielen Teilkrisen besteht. Diese gravierenden externen Situationen „stellen die zentralen Übereinkünfte eines Gemeinwesens in Frage und häufig sind Gesellschaften in ihrer Gesamtheit dann zeitweise nicht mehr in der Lage, die damit verbundenen Probleme zu bewältigen“ (Stein 2009: 22).

Dies hat zwangsläufig Einfluss auf die einzelnen Menschen (Stein 2009: 22), weshalb das subjektive Erleben der Corona-Pandemie nicht außer Acht gelassen werden darf. Somit ist ebenfalls eine Zuordnung zu der *primär individuellen Lebens-BRUCH-Krise* zu diskutieren. Krisen entwickeln sich aus dem Erleben von Gefahr und der persönlichen Vulnerabilität (Ulich 1987: 41). Die Frage, ob eine Situation von der einzelnen Person als Krise erlebt wird, hängt von dem subjektiven und emotionalen Empfinden des Individuums ab

(Ulich 1987: 40,55). Das „Bestimmungsmerkmal der Krise ist immer das Chaos, das vom Betroffenen als Zusammenbruch bzw. Zerstörung seines vorhandenen persönlichen Systems erlebt wird“ (Schuchardt 2003b: 371). Es nehmen unter anderem Lebensalter, Lebenssituation, biographische Voraussetzungen wie Schutz- und Risikofaktoren und Beurteilung von Bewältigungsmöglichkeiten Einfluss (Ulich u.a. 1985: 40,41). Die Einschätzung der momentan nutzbaren eigenen Ressourcen und der daraus resultierenden Bewältigungsmöglichkeiten entscheiden „darüber, ob durch ein momentanes Ungleichgewicht zwischen Belastung und Bewältigungsmöglichkeit Überforderung und unkontrollierbarer Stress entstehen und sich eine Krise entwickelt“ (Stein 2009: 28). Dies zeigt, dass die Corona-Pandemie auch eine primär individuelle Lebens-BRUCH-Krise auslösen kann.

Das persönliche Gleichgewicht erklärt Petzold anhand des Modells der **fünf Säulen der Identität** (Petzold 2012: 520). Zu diesen fünf Säulen zählt der bedeutendste Identitätsbereich, die „Leiblichkeit“. Dieser beinhaltet beispielsweise Gesundheit, Wohlbefinden und Leistungsfähigkeit (Petzold 2012: 520,521). Ein weiterer wichtiger Teil sind „soziale Beziehungen“ wie u.a. in der Familie oder dem Freundeskreis (Petzold 2012: 521,522). „Arbeit und Leistung, Freizeit“ stellen die dritte Säule dar (Petzold 2012: 522,523), welche Auswirkungen auf den vierten Bereich, die „Materiellen Sicherheiten“ hat. So zum Beispiel kann im Falle eines Wegbruchs der Arbeit die Sicherstellung der Bezahlung der Lebenskosten Schwierigkeiten bergen und gravierende Auswirkungen auf die Identität haben (Petzold 2012: 524). Die letzte Säule, die „Werte“, hat ihre Bedeutung u.a. in dem Stiften von Sinnhaftigkeit, der Ausbildung einer Haltung und der Verbundenheit zu Wertgemeinschaften wie Kirchengemeinden, politischen Organisationen etc. (Petzold 2012: 524-526). Um in einem Zustand der Balance zu sein, ist die Stabilität dieser fünf Säulen der Identität von Nöten (Petzold 2012: 520). Die Entwicklung der eigenen Identität findet über die gesamte Lebensspanne statt (Petzold 2012: 514). Sie beinhaltet eigene Charakterzüge und angeeignete Eigenschaften und Fähigkeiten, mit denen man das Leben meistert (Petzold 2012: 540). Es wird deutlich, dass es immer wieder der Anpassung bedarf aufgrund von Veränderungen, wie neuen Herausforderungen oder Entwicklungsschritten, und es so ein stetiges Arbeiten an bestimmten Säulen der Identität braucht, um im Gleichgewicht zu bleiben. Dies gelingt besser, je stabiler die Säulen und je mehr Kompetenzen vorhanden sind (Petzold 2012: 531).

Es ist normal, dass die Identitätsbereiche einen unterschiedlich großen Stellenwert ein-

nehmen (Petzold 2012: 520). Ein Ungleichgewicht entsteht vor allem dann, wenn eine wichtige Säule ins Wanken gerät oder gar wegfällt und andere Säulen nicht ausgleichend wirken können (Petzold 2012: 524,531). Die Corona-Krise kann bei mehreren Säulen Veränderungen auslösen. So ist bei dem Bereich der „Leiblichkeit“ beispielsweise die Möglichkeit Sport in Gruppen oder Vereinen auszuüben eingeschränkt, was zu einer Minderung des Wohlbefindens führen kann. Die wichtige Säule der „sozialen Beziehungen“ wird zudem durch Kontaktbeschränkungen geschwächt, wodurch direkte soziale Kontakte stark reduziert werden. Auch der Bereich von „Arbeit und Leistung, Freizeit“ unterliegt Beschränkungen. Homeoffice stellt für manche eine Belastung dar und durch Jobverluste oder Kurzarbeit, kann die „materielle Sicherheit“ beeinträchtigt werden. Freizeitangebote fallen weg, somit fehlt ein wichtiger Ausgleich. Es wird ersichtlich, dass sich das Verhältnis von Risiko- und Schutzfaktoren verschiebt, da die Corona-Krise deutliche Auswirkungen auf viele Säulen haben kann. Sie trägt somit zu einer wesentlichen Destabilisierung bei, die je nach Biografie, Lebenssituation und subjektivem Erleben, eine unterschiedlich große Betroffenheit auslöst und eine primär individuelle Lebens-BRUCH-Krise hervorrufen kann. Hieraus resultiert, dass keine Verallgemeinerungen in Bezug auf Eintreten und Schwere einer individuellen Krise möglich sind.

Die Auswirkungen aufgrund der Corona-Pandemie stellen Veränderungs- und Anpassungsanforderungen an die Individuen und die gesamte Gesellschaft, was zur Herausforderung werden kann. Um dies bewältigen zu können, muss Lernen sowohl auf individueller als auch auf kollektiver Ebene stattfinden (Roth 2008: 55). „Es gibt keinen Weg an der Krise vorbei, wohl aber – begleitet oder unbegleitet – den suchend, ertastend kontinuierlich zu erringenden Lernweg durch die Krise hindurch“ (Schuchardt \*2003a: 281). Hierbei ist essentiell, dass die Person sich in der Lage sieht, die Krise und die damit verknüpften Schwierigkeiten annehmen und bewältigen zu können (Schuchardt \*2003b: 375).

Bei Lebens-BRUCH-Krisen ist Prävention nur bedingt möglich, aber es bietet sich die Intervention nach Kriseneintritt an (Schuchardt \*2003b: 386). Eine Form der Unterstützung ist Beratung, worauf in dieser Arbeit eingegangen wird. Zuerst werden jedoch psychische Auswirkungen betrachtet, da diese auch Einfluss auf Beratungen haben.

## **4. Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Beratungsarbeit**

### **4.1. Psychische Auswirkungen**

Menschen können infolge der Corona-Pandemie verschiedenste Auswirkungen in unterschiedlichen Bereichen verspüren und dadurch leicht in eine vulnerable Lage geraten. Die Ursachen hierfür können inhärent, situativ oder pathogen sein. Zu inhärenten Auslösern gehört die Nichterfüllung von elementaren Bedürfnissen einer Person. In Bezug auf die Corona-Pandemie lässt sich hier als Risikofaktor die soziale Isolation und daraus resultierende Einsamkeit anführen. Die Pandemie hat zudem auf die situative Vulnerabilität Auswirkungen. Diese kann aufgrund individueller, sozialer oder politischer Ereignisse entstehen. So können beispielsweise Kurzarbeit oder überraschender Verlust des Arbeitsplatzes Existenzängste auslösen oder Hilfsbedürftigkeit als Folge einer Krankheit auftreten. Die pathogene Vulnerabilität schließt ungleiche zwischenmenschliche Beziehungen und institutionelle Strukturen ein. In Folge der Ausgangsbeschränkungen können innerfamiliäre Konflikte, wie Gewalt, zunehmen. Es wird anhand dieser Beispiele deutlich, dass Vulnerabilität in Zeiten der Corona-Pandemie ein Thema ist, das beachtet werden muss (Schmidhuber 2020: 273,274).

Mit Blick auf vorangegangene vergleichbare Situationen wird damit gerechnet, dass sich die Corona-Pandemie bei einem großen Teil der Bevölkerung in einer psychischen Belastung auswirkt (Petzold et al. 2020: A650). Bei etwa 10 % der Menschen geht man von schweren psychischen Problemen aus (Haas 2020: 34). Laut der NAKO Gesundheitsstudie kann eine größere psychische Belastung infolge der Corona-Pandemie bereits bestätigt werden. Im Frühling 2020 empfinden vor allem Menschen unter 60 Jahren, insbesondere junge Frauen, öfter Symptome von Angst, Stress und Depressionen. Dies steht in Abhängigkeit mit der Höhe der Inzidenzwerte. Auffallend ist jedoch, dass 32% der Befragten sich ihrem Erleben nach in einem besseren Gesundheitszustand befinden als bei ihrer Erstbefragung vor ein paar Jahren (BMBF 04.12.2020). Hierbei muss erwähnt werden, dass in vergangenen Krisen oftmals zuerst eine Abnahme psychischer Probleme zu verzeichnen war, diese anschließend jedoch bedeutend zunahm (Avci-Werning et al. 2020: 4).

Prinzipiell ist es wichtig zu erwähnen, dass Symptomatiken, die in Folge der Corona-Pandemie auftreten, zuerst eine normale Reaktion auf eine außergewöhnliche Situation sein können. Es ist normal, dass Gefühle wie beispielsweise Angst, Traurigkeit, Wut oder Stress empfunden werden (Petzold et al. 2020: A650). Dies erklärt eine erhöhte Vulnerabilität, bedeutet jedoch nicht, dass eine psychische Störung ausgebildet werden muss.

Es wird erwartet, dass die Mehrheit der Menschen aufgrund der Pandemie und deren Auswirkungen keine psychischen Störungen erleiden werden. Ein signifikanter Prozentsatz wird allerdings an Covid-19 erkranken, Auswirkungen einer Quarantäne erleben, Angehörige verlieren oder eine erhöhte soziale Not aufgrund der verschlechterten Wirtschaftslage erfahren und dadurch in der eigenen psychischen Stabilität erschüttert werden.

Es lassen sich drei Gruppen identifizieren, die hierfür ein erhöhtes Risiko tragen. Eine Gruppe bilden Angehörige der Gesundheitsberufe, welche am Arbeitsplatz vermehrt der Viruslast ausgesetzt sind (Inchausti et al. 2020: 244). Sie sind begünstigt an Depressionen, Ängsten - auch vor einer möglichen eigenen Erkrankung - und Schlafstörungen zu leiden und vermehrt Stress ausgesetzt zu sein (Shaukat et al. 2020: 6). Des Weiteren sind Personen betroffen, deren Gesundheit durch das Coronavirus gefährdet ist, die Menschen durch die Erkrankung verloren haben und die Existenzängste aufgrund ihrer veränderten Arbeitssituation haben. Dies kann in Symptomen einer posttraumatischen Belastungsstörung, Depression oder einer anhaltenden komplizierten Trauerreaktion münden. Diese Auswirkungen werden eventuell erst in einiger Zeit sichtbar. Als dritte Gruppe können Menschen ausgemacht werden, die ein erhöhtes Risiko tragen, psychische Probleme auszubilden oder bereits eine psychische Erkrankung haben. Bei diesen kann sich die bereits bestehende Symptomatik verstärken (Inchausti et al. 2020: 244). Zu der Gruppe, die bereits anfällig ist, zählen beispielsweise Menschen mit chronischen Erkrankungen und fortgeschrittenen Alters, deren Vulnerabilität aufgrund der Corona-Pandemie weiter zunimmt (Schmidhuber 2020: 274).

Des Weiteren dürfen Kinder nicht aus dem Blick verloren werden. Auf diese haben die Schließung von Kindertagesstätten und Schulen, aber auch der Freizeitgestaltungsmöglichkeiten wie Spielplätze und Sportvereine, große Auswirkungen. Ebenso machen sie sich Sorgen um eine eigene Erkrankung oder die des Umfeldes (EB 2020). Da Kinder meist noch keine ausreichenden Ressourcen beziehungsweise Bewältigungsstrategien ausgebildet haben, um mit dieser Ausnahmesituation umzugehen, sind unterschiedlichste Auswir-

kungen möglich (Petzold et al. 2020: A652).

Die COPSY-Studie untersucht aus dem Blickwinkel von Kindern und Jugendlichen in Deutschland die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf deren gesundheitsbezogene Lebensqualität (HRQoL<sup>10</sup>) und psychische Gesundheit (Ravens-Sieberer et al. 2021: 1). Hierfür werden im Zeitraum des 26.05.2020 bis 10.06.2020, in der Zeit weitreichender Ausgangsbeschränkungen (Ravens-Sieberer et al. 2021: 2), 1586 Familien mit Kindern und Jugendlichen zwischen 7 bis 17 Jahren befragt. Diese Ergebnisse werden zu der vergleichbaren BELLA-Studie aus dem Jahr 2017 in Bezug gesetzt (Ravens-Sieberer et al. 2021: 3).

Vorab zu erwähnen ist, dass vor allem Kinder und Jugendliche aus Familien mit niedrigem sozioökonomischen Status, mit Migrationshintergrund oder bei weniger als 20 Quadratmeter Wohnfläche pro Person ein hohes Risiko tragen, psychische Auswirkungen der Pandemie zu erleiden. Entscheidend ist hierbei, inwieweit die Familie als Schutzfaktor dienen kann (Ravens-Sieberer et al. 2021: 6).

Die COPSY-Studie zeigt, dass zwei Drittel der teilnehmenden Kinder und Jugendlichen aufgrund der Corona-Pandemie starke Belastungen erleben. Im Vergleich zu Zeiten vor der Pandemie ist die HRQoL deutlich gesunken (40,2% während der Pandemie gegenüber 15,3% vor der Pandemie). Zudem treten mehr psychische Gesundheitsprobleme (17,8% gegenüber 9,9%) und mehr Angstzustände (24,1% gegenüber 14,9%) auf (Ravens-Sieberer et al. 2021: 4,5,6). Jedoch ist in dieser Studie überraschenderweise die Anzahl an Menschen, die an Depressionen erkrankt ist, im Vergleich nicht gestiegen (Ravens-Sieberer et al. 2021: 6,8). Weitere erlebte Auswirkungen sind beispielsweise schulische Probleme, psychosomatische Beschwerden und Schlafstörungen (Ravens-Sieberer et al. 2021: 4,6). JugendNotmail berichtet auch von einer „Zunahme psychiatrischer Symptomaten wie selbstverletzendes und anorektisches Verhalten seit Beginn des Homeschoolings, depressiver Symptome, steigenden Medikamenten-Missbrauches sowie suizidaler Gedanken“ (JugendNotmail 30.04.2020).

Bei der JugendNotmail lassen sich besonders die zwei Überthemen „Familie“ und „Depression“ ausmachen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Jugendliche in vermehrter Interaktion mit ihrer Familie stehen, da sie mehr Zeit zu Hause verbringen und keinen anderen Rückzugsort haben. Hierdurch werden Konflikte und Gewalt begünstigt. Außerdem erleben Kinder und Jugendliche Unsicherheiten und Ängste, da beispielsweise das Coronavirus als Gefährdung wahrgenommen wird und Zukunftspläne fraglich werden.

---

10 Health-Related Quality of Life

Zudem ändert sich der bisherige Alltag stark und die gewohnte Tagesstruktur fällt weg (JugendNotmail 30.04.2020).

Kinder und Jugendliche müssen immer wieder Entwicklungsschritte bewältigen. Jugendliche stehen beispielsweise in einem Lebensabschnitt, in dem eigene Zukunftsperspektiven und die Unabhängigkeit vom Elternhaus an Bedeutung erlangen. Hierbei ist die soziale Entwicklung relevant, bei der zwischenmenschliche Interaktionen besonders wichtig sind. Die Corona-Krise wird hier als großer Einschnitt wahrgenommen, da aufgrund der Beschränkungen infolge der Corona-Pandemie die Orientierung zu den Gleichaltrigen erschwert und ein wichtiger Entlastungsfaktor genommen wird. So nimmt der Kontakt zu Gleichaltrigen ab und bei fast zwei Fünfteln werden deren Beziehungen zudem beeinträchtigt (Ravens-Sieberer et al. 2021: 2,4).

Eine Studie des Zentralinstitut für Seelische Gesundheit (ZI) ergibt bei 16- bis 25-Jährigen in Deutschland, dass psychische Belastungen eher erlebt werden, je größer die Isolation ist (Rauschenberg et al. 2020: 2). 57% der Jugendlichen und jungen Erwachsenen erfahren eine leichte bis schwere psychische Belastung (ZI 2020). „38% der Jugendlichen erfüllten Kriterien einer mittelgradigen psychischen Belastungen und 30% fühlten sich ‚oft‘ oder ‚sehr oft‘ sozial isoliert, selbst nachdem die restriktivsten Maßnahmen zur Infektionskontrolle aufgehoben worden waren“ (Rauschenberg et al. 2020: 2)<sup>11</sup>. Jugendliche und junge Erwachsene leiden zudem unter depressiver Stimmung, Sorgen und Ängsten (Rauschenberg et al. 2020: 4,9). Diese Studie wird im Zeitraum vom 07.05.2020 bis 16.05.2020, in der Zeit der Ausgangsbeschränkungen, durchgeführt (Rauschenberg et al. 2020: 5).

In Zeiten von Epidemien ist die Stressbelastung der Menschen in der Vergangenheit bedeutsam angestiegen. Dies belegen internationale Studien (Peters et al. 2020: e12). Die Reduzierung von Terminen wird von manchen Personen jedoch auch als Entschleunigung und Entlastung erlebt. Bei diesen reduziert sich der Stresspegel und sie nehmen das Frühjahr 2020 positiv wahr (Wenzel et al. 2020: 1).

Auf das empfundene Stressniveau und die gesundheitsbezogene Lebensqualität wirken sich soziale Unterstützung, Selbstwirksamkeit, „Humor, körperliche Aktivitäten, gesunde Ernährung, die Beibehaltung von Tagesroutinen und die Verfolgung von konkreten Zielen“

---

<sup>11</sup> „38% of youth met criteria for moderate psychological distress and 30% felt ‘often’ or ‘very often’ socially isolated, even after most restrictive infection control measures had been lifted” (Rauschenberg et al. 2020: 2).

vorteilhaft aus (Peters et al. 2020: e11). Sich dies bewusst zu machen und im Alltag umzusetzen, bringt Vorteile, welche auch für die Zeit nach der Pandemie hilfreich sind. Es gibt Internetseiten, die Anregungen bieten, wie man psychisch gesund und fit bleiben kann (DGPPN 2020) (BZgA 2021). Über positive Auswirkungen der Corona-Pandemie wird wenig berichtet. So wird auch das Miteinander auf persönlicher und gesellschaftlicher Ebene in Zeiten von Krisen aufgrund gemeinsam erlebter Gefährdungslage und Einschränkungen verstärkt. Somit wirkt sich die Corona-Pandemie verbindend und solidarisiert aus (Haas 2020: 45). Auch auf internationaler Ebene kommt es zu einer weitreichenden Zusammenarbeit. Für ein gemeinsames Agieren gegen das Virus, für gegenseitige Unterstützung und die Möglichkeit einer hilfreichen Forschung, sind Kooperation, Koordination und Solidarität von Bedeutung (WHO 31.01.2020).

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich die Lebenssituation aufgrund der Corona-Pandemie und dem anhaltenden Ausnahmezustand sehr gewandelt hat. Viele Dinge die Sicherheit geben, wie gewohnte Alltagsstrukturen und direkte menschliche Kontakte, sind verändert oder fallen weg. Dies stellt nie dagewesene Herausforderungen mit neuen, ungewohnten Stressoren an die Bevölkerung, welche es zu bewältigen gilt.

Es wird deutlich, dass sowohl Menschen, die vor der Corona-Pandemie schon mit psychischen Problemen zu kämpfen hatten, als auch Personen, die davor psychisch gesund waren, nun Belastungen erleben und deshalb Beratungsbedarf haben.

## **4.2. Veränderungen des Beratungsbedarfs**

Auffallend ist, dass zumeist die Auswirkungen auf Erwachsene analysiert werden, wohingegen Anliegen von Kindern und Jugendlichen nicht ausreichend betrachtet und berücksichtigt werden. Dies merken Verbände der Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit in Baden-Württemberg kritisch an (LJR BW 2021: 2,3). Zudem kritisieren Jugendliche und junge Erwachsene, dass sie in der Corona-Pandemie häufig nur in der Rolle als Schülerinnen oder als Teil von Familien wahrgenommen werden, sodass ihre persönlichen Interessen und Anliegen nicht ausreichend beachtet werden. Dies zeigt beispielsweise die Studie JuCo 2, an der im November 2020 über 7000 Menschen im Alter von 15 bis 30 Jahren teilnehmen (Andresen et al. 2020: 10-13). Diese Ergebnisse ähneln den von jungen Menschen dargestellten Wünschen und Bedürfnissen, welche im Rahmen des Jugend-Hearings am 11.03.2021 vorgestellt werden, zu dem das Bundesjugendministerium eingeladen hat.

Diese werden von Bundesjugendministerin Franziska Giffey aufgegriffen. Sie legt dar, wie wichtig es ist zu prüfen, wie junge Menschen ganzheitlich unterstützt werden können. Dies gilt es bei Entscheidungen sowohl während als auch nach der Pandemie zu beachten (Giffey 2021).

Die negativen Auswirkungen, die Kinder und Jugendliche aufgrund der Pandemie erfahren, werden auch in der COPSY-Studie aufgezeigt. Diese Studie weist auf die Dringlichkeit hin, dass gezielte Präventions- und Interventionsmaßnahmen für die Unterstützung von Kindern und Jugendlichen benötigt werden, die aufgrund der Pandemie psychische Gesundheitsprobleme entwickeln (Ravens-Sieberer et al. 2021: 7,8,9).

Die Steigerung von psychischen Belastungen lässt einen höheren Unterstützungsbedarf bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen in Form von Beratungsangeboten vermuten. Die Vorteile der Beratungsmöglichkeiten, welche ohne physische Präsenz auskommen und ortsunabhängig stattfinden, können in Zeiten der Corona-Pandemie eine noch größere Bedeutung erhalten.

Im Folgenden wird der Schwerpunkt auf Angeboten für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene liegen. Die beschriebenen Angebote haben gemeinsam, dass sie leicht erreichbar, anonym und kostenlos sind.

**Nummer gegen Kummer e.V.** bietet Eltern telefonische Beratung und Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen sowohl Telefon- als auch Onlineberatung per Mail oder Chat (NgK 2021). Als Resultat der Veränderungen infolge der Corona-Krise stellen Kinder und Jugendliche bei der Onlineberatung 2020 im Vergleich zu 2019 43% mehr Anfragen. Daraus ergeben sich 31% mehr Beratungen (NgK 18.02.2021: 1).

**JugendNotmail** des Verbunds für Kinder-, Jugend- und Soziale Hilfen (KJSH-Stiftung) stellt Kindern und Heranwachsenden bis 19 Jahre die Möglichkeit einer Einzelberatung per Mail oder Chat, Themenchats in einer Gruppe, sowie ein Forum zum Austausch bereit (JugendNotmail 2021). Auch bei diesem Beratungsangebot machen sich Folgen der Corona-Pandemie bemerkbar. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum von März bis Oktober 2019 wird 2020 ein Anstieg der Onlineberatungen um 22% festgestellt (JugendNotmail 02.11.2020). Sehr deutlich werden die Auswirkungen im April 2020, da sich sogar 40% mehr Ratsuchende als in den Wochen zuvor anmelden (JugendNotmail 30.04.2020).

**Bke-Onlineberatung** als Teil der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) ist eine bundesweite Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Sie richtet sich an Jugendliche von 14 bis 21 Jahren sowie an Eltern von Kindern bis zum 21. Lebensjahr (bke 2018: 1,3). Bke-Onlineberatung bietet als Einzelberatung webbasierte Mailberatung und Einzelchats an. Als öffentliche Beratung finden sich sowohl Gruppen- und Themenchats als auch Themenforen (bke 2021).

Der Beratungsbedarf von Kindern und Jugendlichen lässt sich bei bke nicht nur an den Anmeldezahlen der bke-Jugendberatung ablesen. Ebenfalls geht dies aus den Zahlen der bke-Elternberatung hervor, da hier Eltern bezüglich ihrer Kinder beraten werden (bke 23.03.2021). Auch bei bke-Onlineberatung lassen sich 2020 im Vergleich zu den Vorjahren ein Anstieg der Neuregistrierungen vermelden. So registrieren sich 2020 48% mehr Jugendliche und 71% mehr Eltern, was insgesamt eine Steigerung von 63% ausmacht. Im Unterschied dazu lag zuvor der jährliche Anstieg bei nur etwa 7% (bke 22.03.2021: 2) (bke 2019: 1). Hierdurch wird deutlich, dass der Anstieg auf die Corona-Pandemie zurückzuführen ist. Besonders gut sieht man die Steigerung bei Betrachtung der ausführlichen Daten:

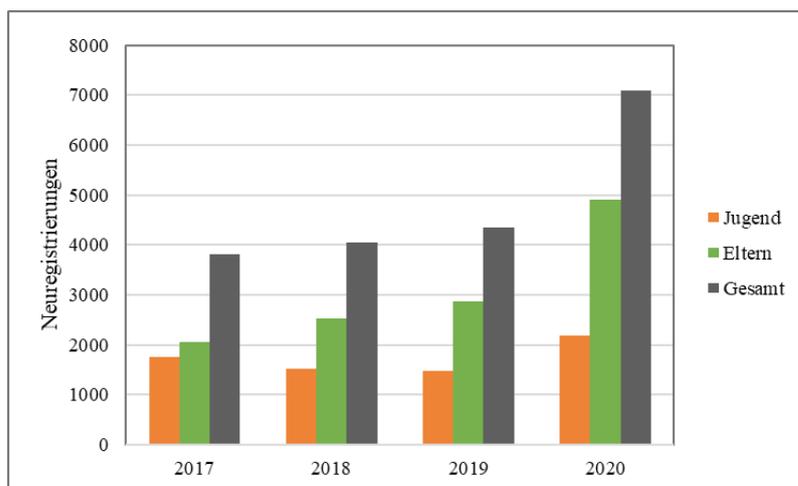


Abbildung 1: Onlineberatung der bke (in Anlehnung an: (bke 22.03.2021: 2) (bke 2019: 1))

Bei der **TelefonSeelsorge** können sich alle Menschen sowohl persönlich vor Ort, telefonisch als auch über Onlineberatung per Mail oder Chat Unterstützung suchen (TelefonSeelsorge c 2021). 2020 nehmen die bis 29-Jährigen deren Onlineberatungen um 38% mehr in Anspruch als im Vorjahr. Im Vergleich dazu liegen die jährlichen Anstiege zuvor nur bei ca. 20%, was bedeutet, dass die Corona-Pandemie eine zusätzliche Steigerung um ca. 18% hervorruft (TelefonSeelsorge 03.2021) (TelefonSeelsorge b 2021):

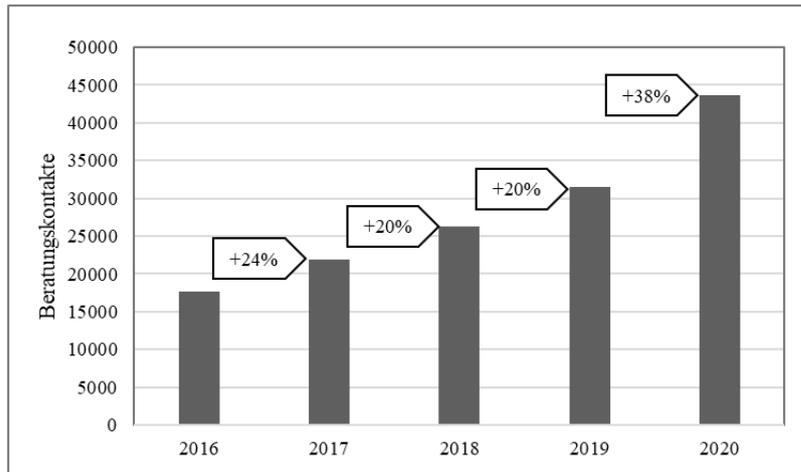


Abbildung 2: Onlineberatung der TelefonSeelsorge. Junge Menschen bis 29 Jahre (in Anlehnung an: (TelefonSeelsorge 03.2021) (TelefonSeelsorge b 2021))

Wichtig zu wissen ist, dass der Bedarf nicht unbedingt an den Anmeldezahlen abgelesen werden kann. Denn beispielsweise bei [U25], einer Mailberatung der Caritas für Jugendliche und junge Erwachsene bis 25 Jahre in Krisen und mit Suizidgedanken, können nur Neuanmeldungen erfolgen, wenn gleichaltrige ehrenamtliche Beratende freie Kapazitäten haben. Da die Anzahl dieser sogenannten Peerberaterinnen nicht einfach erhöht werden kann, sind trotz möglichem größeren Bedarf, nicht mehr Neuanmeldungen möglich. Auch vor der Corona-Pandemie sind Wartelisten teilweise voll, sodass sich niemand neu registrieren kann ([U25] b 2021). Hieraus ergibt sich die Schwierigkeit, dass vielleicht weiterer Bedarf bestünde, die Kapazitäten der Einrichtungen jedoch nicht überall ausreichen. In Kapitel 4.3 wird auf Veränderungen und Erweiterungen der Beratungsangebote infolge der Corona-Krise eingegangen.

Aus den oben genannten Zahlen wird jedoch deutlich, dass dort, wo Kapazitäten vorhanden sind, im Jahr 2020 die Beratungszahlen signifikant gestiegen sind. Den Zusammenhang mit der Corona-Pandemie führen alle genannten Einrichtungen an. Dass sich diese erhöhte Nachfrage aus der Corona-Krise ergibt, zeigt sich zum einen an der Zunahme der Beratungszahlen mit Beginn der Pandemie, zum anderen wird dies im Vergleich der Zahlen über die Jahre hinweg deutlich. Ein weiterer Aspekt sind die angesprochenen Themen, welche Auswirkungen der Pandemie darstellen. Es wird beispielsweise verstärkt über (Zukunfts-) Ängste, psychische Probleme, Einsamkeit, Depressionen und Suizidgedanken

berichtet. Auch das Thema Familie und Konflikte ist von Bedeutung<sup>12</sup>. Zusammenfassend bestätigen die berichteten Beratungsschwerpunkte somit die psychischen Auswirkungen auf Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene infolge der Corona-Krise. Daraus kann geschlossen werden, dass aufgrund der Auswirkungen der Corona-Pandemie bei jungen Menschen ein erhöhter Bedarf an Onlineberatungsangeboten besteht.

Diese gestiegene Nachfrage kann zu einem Teil auch damit zusammenhängen, dass F-t-F-Unterstützungs- und Beratungsangebote infolge der Kontaktreduzierungen nur bedingt erreichbar sind. Auf diesen Aspekt wird in dem folgenden Kapitel näher eingegangen.

### **4.3. Auswirkungen auf Beratungsangebote anhand ausgewählter Institutionen**

Es stellt sich die Frage, mithilfe welcher Beratungsformen in Zeiten der Corona-Pandemie beraten werden kann und welche Veränderungen und Erweiterungen an Onlineberatungsangeboten es infolge der Corona-Krise gibt.

Infolge der Kontaktreduzierung als Maßnahme zur Eindämmung der Corona-Pandemie können **F-t-F-Beratungen** nicht oder nur eingeschränkt stattfinden. Falls sie aus triftigen Gründen stattfinden, ist auf Sicherheits- und Hygienemaßnahmen zu achten (LAG 2020: 2). So wird die Beratungsarbeit vor das Problem gestellt, wie weiterhin gut beraten und eine Ansteckung mit dem Coronavirus verhindert werden kann.

Es fällt auf, dass es während der Corona-Pandemie verschiedene Handhabungen bzgl. der Beratungsformen bei F-t-F-Beratungsstellen gibt. Auf den Internetseiten der Erziehungs- und Familienberatungen der Caritas, die Anlaufstellen für Eltern, Kinder und Jugendliche sind, ist der Vermerk zu finden, dass infolge der Kontaktbeschränkungen soweit wie möglich Telefon- und Onlineberatung und nur in großen Ausnahmesituationen F-t-F-Beratungen erfolgen. Dies gilt zwischen dem 16.12.2020 bis vermutlich 31.01.2021 (Caritas 2021). Hierbei wird deutlich, dass Präsenzberatungen den Schwankungen der Inzidenzwerte unterliegen. Ebenso ist diese Anpassung der Beratungsformen auch bei den Beratungsstellen der Diakonie Fürth zu finden (Diakonie Fürth 22.01.2021). Beratungen der Erziehungs-, Paar- und Lebensberatung der Stadtmission Nürnberg sind infolge der Corona-Pandemie normalerweise jedoch nur telefonisch möglich. In Ausnahmefällen wird ein Gespräch vor Ort angeboten (Stadtmission Nürnberg 2021).

Gemeinsam ist allen Stellen, dass mit den Kontaktbeschränkungen zu Beginn der Pande-

---

12 (JugendNotmail 02.11.2020) (JugendNotmail 30.04.2020) (TelefonSeelsorge a 2021) (NgK 18.02.2021: 1)

mie im März 2020 F-t-F-Beratungen sehr eingeschränkt sind. Hierauf werden laut bke die „meisten Erziehungsberatungsstellen [...] sehr schnell, teilweise trotz (personeller) Einschränkung durch Homeoffice, Quarantäne oder Krankheit, weitgehend auf telefonische Beratung und Beratung im Internet umgestellt, um Familien in Not zu helfen. Viele haben spontan Hotlines und zeitlich umfangreiche offene Telefonsprechstunden, teilweise auch an Wochenenden und Feiertagen, eingerichtet“ (bke 24.04.2020: 4). Anschließend sind im Verlauf der Pandemie immer wieder Anpassungen beispielsweise aufgrund neuer Vorschriften, Konzeptionsentwicklungen oder veränderter Inzidenzwerte nötig. Diese Veränderungen werden z.B. bei der Beratung der Caritas Fürth deutlich, die nach einer Öffnung für F-t-F-Beratungen in den Sommermonaten im Dezember 2020 und Januar 2021 wieder v.a. auf Telefon- und Onlineberatungen umsteigen müssen (Caritas 2021).

Es zeigt sich, dass es sowohl für Fachkräfte keine Selbstverständlichkeit mehr ist, in die Arbeit zu gehen und Ratsuchende F-t-F zu beraten, als auch für das Klientel eine F-t-F-Beratungsstelle aufsuchen zu können. Hinzu kommt, dass manche Ratsuchende aufgrund der Corona-Situation keine Präsenzberatung wahrnehmen möchten, sondern stattdessen Onlineberatung bevorzugen (DGOB 2020).

Wenn F-t-F-Beratungen trotzdem erfolgen sind Sicherheits- und Hygienemaßnahmen als Schutz vor dem Coronavirus notwendig. Die Caritas in der Diözese Münster ermöglicht dies, indem Laufwege in der Einrichtung verändert und Spuckschutzwände angebracht sind. Teilweise werden zusätzlich CO<sub>2</sub>-Messgeräte und Raumluftfilter verwendet. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, Beratungsgespräche bei einem Spaziergang an der frischen Luft durchzuführen. Nichtsdestotrotz wird versucht F-t-F-Beratungen zu minimieren (Caritas 16.11.2020).

Einrichtungen, die **schriftgestützte Onlineberatung** schon vor der Corona-Pandemie angeboten haben, können ihre Onlineberatung weiterhin ausüben. Auf die Durchführung der Mail-, Chat- und Forenberatung hat die Pandemie daher keinen Einfluss. Hier stellt die Ortsunabhängigkeit und die damit einhergehende räumliche Distanz einen großen Vorteil in Zeiten der Kontaktreduzierung infolge der Corona-Pandemie dar.

Für Beratungsstellen, die bisher ihre Beratungsangebote F-t-F gestalten und aufgrund der Corona-Pandemie auf Onlineberatung umsteigen müssen bzw. diese als Erweiterung benötigen, bedeutet das zusätzliche Belastungen. Es gibt kaum Zeit, sich auf solch eine Situation vorzubereiten. Vielmehr wird eine sofortige Lösung gebraucht. Darauf sind Beratungs-

stellen meist nicht vorbereitet. Es wird eine Form benötigt, die den Datenschutzrichtlinien und Qualitätsstandards entspricht (Kühne/Hintenberger 2020: 34,35). Über ein solches Beratungstool verfügen die wenigsten Beratungsstellen, ausgenommen derer, die Onlineberatung bereits anbieten. Somit ist ein unmittelbares Erwerben der nötigen Voraussetzungen von Nöten. Zu den technisch-organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit zählen unter anderem die Verwendung einer geeigneten Onlineberatungssoftware mit den nötigen Verschlüsselungstechnologien, einen Computer mit installierter Virenschutzsoftware und die Wahrung der Schweigepflicht. Auch werden fachlich-methodische Kompetenzen benötigt, welche normalerweise in längerfristigen Weiterbildungen erworben werden. Dies ist vor allem bei den schriftlichen Onlineberatungen wichtig, da bei den Beratungen die Besonderheiten einer schriftbasierten Beratungsform berücksichtigt werden müssen (Reindl/Engelhardt 2020: 1,2). Dies zeigt, dass die Handhabung bzw. der Umgang mit Onlineberatung Anforderungen an Beratende stellt.

**Nicht schriftgestützte Onlineberatung** hat ähnliche Aspekte wie schriftliche Onlineberatung. Große Unterschiede bei der Videoberatung sind jedoch zum einen die Übertragung von Mimik und Gestik, zum anderen verläuft Videoberatung durch das mündliche Gespräch viel ähnlicher zu F-t-F-Beratung. Daher müssen keine neuen Kompetenzen in schriftlicher Beratung erlernt werden. Somit ist nicht unbedingt eine Weiterbildung notwendig. Demzufolge wird bei einer spontanen Umstellung, für Beratende, die noch keine Erfahrungen in schriftlicher Onlineberatung haben, zu Video- oder Telefonberatung aufgrund der höheren Ähnlichkeit zu F-t-F-Beratung geraten (Reindl/Engelhardt 2020: 2). Es ist zu beobachten, dass Beratungen in Einrichtungen, die vor der Corona-Pandemie F-t-F stattfinden, nun häufig über Video oder auch Telefon angeboten werden (Wenzel et al. 2020: 1).

Falls im Homeoffice gearbeitet wird, muss sichergestellt sein, dass eine ausreichend starke Internetverbindung existiert und dass es eine geeignete Räumlichkeit gibt, die störungsfrei ist und die Aufrechterhaltung der Schweigepflicht ermöglicht (s. Kapitel 2.2.1).

„Im Moment der Corona-Krise 2020 geraten teils starre und eingefahrene Konzepte von Beratung und Therapie in Bewegung. Das lange vorherrschende Primat, dass nur eine Face-to-Face-Beratung eine ‚richtige Beratung‘ sein kann, ist im Augenblick der auferlegten räumlichen Distanzierung zwischen Beratenden und Ratsuchenden hinfällig. So sind, teilweise als vorübergehend angekündigt, auf einmal Beratung und psychotherapeutische Angebote auch über Distanz möglich und neben dem Telefon explizit per Mail, Chat und Video angedacht“ (Kühne/Hintenberger 2020: 43).

So zeigt sich, dass Onlineberatungsangebote während der Corona-Pandemie von so großer Bedeutung sind, wie nie zuvor. Von besonders hoher Relevanz ist dies während der Ausgangsbeschränkungen und starken Kontaktreduzierung im Frühjahr 2020 (Wenzel et al. 2020: 7).

Der Stellenwert der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Pandemie wird zudem dadurch deutlich, dass neben den bereits existierenden Anlaufstellen, die weiter zur Verfügung stehen (s. Kapitel 4.2), bereits bestehende Onlineberatungsangebote erweitert und neue geschaffen werden. Zwar steigen Anmeldezahlen bei Onlineberatungen auch unabhängig von der Corona-Pandemie, wodurch über die Jahre bereits verschiedene Onlineberatungsangebote entwickelt, erweitert und angepasst werden. Jedoch wächst der Bedarf infolge der Pandemie nachweislich signifikant stärker (s. Kapitel 4.2).

Am 19.05.2021 findet eine Videokonferenz mit Bundesjugendministerin Franziska Giffey und ihren europäischen Kolleginnen zu dem Thema der Auswirkungen der Corona-Pandemie auf Jugendliche statt. „In dieser schwierigen Zeit ist es wichtig, dass junge Menschen geschützt werden: vor Gewalt und sexuellem Missbrauch - aber auch vor Angst und Isolation zu Hause“ (BMFSFJ 19.05.2020), betont hierbei Bundesjugendministerin Franziska Giffey. Während der Corona-Pandemie ist eine funktionierende Kinder- und Jugendhilfe sehr wichtig. Hierbei sind ein bedeutender Bestandteil Telefon- und Onlineberatungsangebote. Um die Zielgruppe der jungen Menschen zu erreichen, bieten sich vor allem Onlineberatungsangebote an, da für diese Altersgruppe das Internet ein viel genutztes Medium ist (BMFSFJ 31.03.2020).

Es wird geprüft, ob zusätzlich zu den bereits bestehenden Onlineberatungsmöglichkeiten, weitere Angebote infolge der Corona-Pandemie angebracht sind. Bei der Erweiterung von Beratungsmöglichkeiten in Zeiten der Corona-Pandemie spielt das Bundesjugendministerium eine wichtige Rolle, indem es den Ausbau von Telefon- und Onlineberatungsangeboten finanziell fördert. Als Gründe hierfür werden genannt, dass so „schnelle Hilfe ganz konkret geleistet werden kann“ (BMFSFJ 19.05.2020) und junge Menschen Anlaufstellen für ihre Sorgen benötigen (BMFSFJ 19.05.2020).

Zu diesen Beratungsangeboten, die bereits gefördert und nun erweitert werden, zählen beispielsweise bei Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen JugendNotmail, „Nummer gegen Kummer“, bke-Jugendberatung und Sofahopper von Off Road Kids für junge Menschen auf der Straße (BMFSFJ 31.03.2021). Diese finanzielle Unterstützung durch das

Bundesjugendministerium hebt die Bedeutung und den Bedarf an Onlineberatungsangeboten während der Corona-Pandemie hervor.

Seit Mai 2020 wird JugendNotmail von dem Bundesjugendministerium gefördert, was die Entwicklung einer App zur besseren mobilen Verwendung und die Erweiterung des Angebotes ermöglicht (BMFSFJ 12.05.2020). Es werden z.B. Einzelchats eingeführt, wodurch nun die Möglichkeit besteht, an drei Tagen die Woche zu einer bestimmten Uhrzeit sich quasi-synchron Unterstützung zu suchen. Der Vorteil liegt hier in einer schnelleren und nicht zeitversetzten Kommunikation (JugendNotmail 17.11.2020). Ebenso werden bei den wöchentlichen moderierten Themenchats Themen entsprechend dem aktuellen Bedarf gewählt. Infolge der Corona-Pandemie werden beispielsweise vom 30.03. bis 27.04.2020 ausschließlich Themen in Bezug auf die Corona-Situation angeboten (JugendNotmail 27.03.2020).

Auch „Nummer gegen Kummer“ wird aufgestockt. Infolge der verstärkten Nutzung sind sowohl Chat- als auch Telefonberatung seit Mai 2020 an zusätzlichen Terminen erreichbar. Chatberatung wird von zwei Tagen à zwei Stunden auf vier Tage à zwei Stunden ausgeweitet (BMFSFJ 08.04.2020). Eine Mail zu schreiben ist weiterhin rund um die Uhr möglich. Eine statistische Auswertung der Beratungsanfragen bestätigt, dass der Ausbau des Angebotes angemessen und notwendig ist (NgK 28.04.2020).

Neben den Erweiterungen von bestehenden Angeboten gibt es neu entwickelte Projekte. Hier lässt sich beispielsweise die Beratung „#gemeinsamstatteinsam“ anführen. Diese ist in der Corona-Krise in einer Kooperation von [U25] der Caritas mit der JugendNotmail entstanden und bietet eine themenoffene und vertrauliche Mailberatung für junge Menschen zwischen 20 und 26 Jahren (Caritas 2020). Wie bei [U25] wird die Beratung bei #gemeinsamstatteinsam von Beraterinnen durchgeführt. Ein Grund für die Entwicklung war, eine gut erreichbare Unterstützungsmöglichkeit zu schaffen, da viele F-t-F Angebote, wie Schulsozialarbeit oder Beratungsstellen, teilweise nicht zur Verfügung stehen. Dieses Angebot wird durch das Familienministerium des Bundes (BMFSFJ) gefördert und wird vorerst bis Ende des Jahres 2020 befristet (JugendNotmail 04.05.2020), ist jedoch weiterhin aktiv ([U25] a 2021).

Zudem werden zahlreiche offizielle Internetseiten eingerichtet, auf denen es zum einen Anregungen zur Erhaltung der psychischen Gesundheit gibt, zum anderen finden sich dort Verweise zu Telefon- und Onlineberatungsangeboten.<sup>13</sup>

#### **4.4. Auswirkungen auf Beratende**

Nicht nur für Ratsuchende ist die Corona-Pandemie von Unsicherheiten und Veränderungen geprägt. Auch Beratende können Schwierigkeiten haben, mit der Situation umzugehen. Es kann für Fachkräfte eine Herausforderung darstellen, dem Klientel trotz eigener Belastungen eine Stütze zu sein und Sicherheit zu vermitteln (Wenzel et al. 2020: 1,5). Folglich ist es in diesen Zeiten für Beratende besonders wichtig, eigene Psychohygiene und Selbstfürsorge zu betreiben (Wenzel et al. 2020: 5,6).

Die Corona-Pandemie bringt wie in Kapitel 4.3. erläutert, Einschränkungen und Veränderungen in der Beratungsarbeit mit sich. Auf diese müssen sich Institutionen mit F-t-F-Beratungsangebot und deren Fachkräfte kurzfristig einstellen und ihren Weg finden, damit umzugehen. Falls sie Onlineberatung anbieten möchten, ist ein „Mindestmaß an Fort- und Weiterbildung [...] notwendig, um verantwortungsvoll beratend und therapeutisch im digitalen Raum tätig sein zu können“ (Kühne/Hintenberger 2020: 2). Dies ist vor allem in der schriftlichen Onlineberatung wichtig (Reindl/Engelhardt 2020: 2). DGOB bietet beispielsweise einen Überblick über verschiedene Fortbildungsinstitute, bei denen Fort- und Weiterbildungen für die Qualifikation in Onlineberatung belegt werden können (DGOB 2021). Es fällt auf, dass die meisten Institute Weiterbildungen nur relativ selten anbieten. So bietet das Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg zwei Termine pro Jahr an, welche für das Jahr 2021 bereits ausgebucht sind (Institut für E-Beratung 2021). Die Weiterbildungen erstrecken sich über mehrere Monate.

Wenn Beratende zum ersten Mal Ratsuchende mittels Onlineberatung betreuen, stehen sie der Herausforderung des neuen Mediums gegenüber und müssen notwendige Kompetenzen erwerben, um die Qualität der Beratung weiterhin gewährleisten zu können. Da die Umstellung der Beratungsformen aufgrund der momentanen Situation sehr kurzfristig erfolgt, scheint eine umfassende Weiterbildung – zumindest nicht vor Beginn der neuen Tätigkeitsform – nicht möglich zu sein. Um wenigstens einen Überblick über Möglichkeiten und Besonderheiten von Onlineberatung zu bieten, werden mehrere Handreichungen veröffentlicht, die auch Anforderungen in der Nutzung verschiedener Medienkanäle

---

<sup>13</sup> Für junge Menschen: z.B. (DGPs 2021) (BZgA 2021) (StmGP 2021) (Familienportal des BMFSFJ 2021) (Kinder- und Jugendpsychiatrie des LMU Klinikums München 2021)

zusammenfassen.<sup>14</sup> Wenn es keine Qualifizierung in Onlineberatung gibt, bieten sich aufgrund der höheren Ähnlichkeit zu der F-t-F-Beratung zur Überbrückung Video- und Telefonberatung an (Wenzel/Engelhardt 08.04.2020: 2).

Es zeigt sich, dass diese kurzfristige Umstellung nicht nur auf Institutionen als Ganzes Druck ausübt, sondern gleichsam auch auf einzelne Beratende. Die Umstellung der Beratungsform, verbunden mit zeitlich knappen Ressourcen für die eigene Einarbeitung, verlangt von den Beratenden zusätzliches Engagement. Es kann davon ausgegangen werden, dass der Einstieg in Onlineberatung manche Beratende überfordert. Zusätzlich muss die Beratungsarbeit nun mittels Computer stattfinden, was vermutlich im sozialen Bereich häufig nicht den Präferenzen der Arbeitnehmenden entspricht. Bei der Videoberatung im Homeoffice muss außerdem ein eigener privater Raum zur Verfügung stehen, welcher störungsfrei und möglichst reizarm ist, da er für Ratsuchende sichtbar wird. Zudem muss das Einhalten der Schweigepflicht auch im Homeoffice gegeben sein (Engelhardt 2018: 122,123).

Ein Vorteil der Onlineberatung ist die Reduzierung der F-t-F-Kontakte und dadurch eine Verringerung des Ansteckungsrisikos, was entlastend wirken kann. Aufgrund der räumlichen Distanz entfallen außerdem Einschränkungen durch Hygienemaßnahmen wie das Tragen von Masken.

#### **4.5. Herausforderungen und Chancen der Onlineberatung**

Onlineberatung weist unabhängig von der Corona-Pandemie Vor- und Nachteile auf. Im Zuge der Pandemie erhalten manche Vorteile jedoch eine größere Bedeutung als zuvor und stellen eine Chance dar.

Beratungsstellen, welche während der Corona-Pandemie zum ersten Mal Onlineberatung anbieten möchten, sehen sich verschiedenen **Herausforderungen** gegenüber. Es stellt sich zuerst die Frage, mittels welcher Beratungsform gearbeitet wird. Hier stehen einerseits Onlineberatungsformen, andererseits Telefonberatung zur Verfügung. Bei der Onlineberatung gibt es ein breites Feld von Video-, Mail- und Chatberatung bis hin zu Forenberatung. Bei der Auswahl der angebotenen Beratungsformen zeigt sich die Schwierigkeit, dass das Medium einerseits für das Klientel und andererseits für die Beratenden geeignet sein soll. Ratsuchende, welche sich neu registrieren, werden die für sie passende Beratungsstelle samt geeignetem Angebot auswählen. Dabei kann das große Angebot die Schwierigkeit

---

<sup>14</sup> (Reindl/Engelhardt 2020) (Kühne/Hintenberger 2020) (Wenzel et al. 2020) (Wenzel/Engelhardt 08.04.2020)

bergen, für sich das Richtige zu finden. Das bereits bestehende Klientel einer F-t-F-Beratungsstelle sieht sich der Tatsache gegenüber, sich auf ein neues Medium mitten im Beratungsprozess einlassen zu müssen. Da textbasierte Onlineberatung im Vergleich zu F-t-F-Beratung anderer Kompetenzen bedarf, wie eine Schreib- und Lesekompetenz, kann es sein, dass diese für Ratsuchende eine zu große Hürde darstellt (Reindl et al. 2012: 342). Auch Videoberatung ist nicht gleichzusetzen mit einer F-t-F-Beratung (Wenzel et al. 2020: 14). Hier bedarf es z.B. eines geeigneten Endgerätes mit ausreichender Internetverbindung, damit es zu keinen Störungen in der Verbindung kommen kann, welche sich negativ auf die Beratung auswirken würden. Zudem benötigt man eine passende, störungsfreie Räumlichkeit (Engelhardt 2018: 122,123). Falls andere Personen im Haushalt nichts von der Inanspruchnahme einer Beratung wissen oder nichts von dem Gesprächsinhalt mitbekommen sollen, ist eine Videoberatung in Zeiten von Homeoffice und Homeschooling ungeeignet. Es stellt sich daher die Frage, ob das Wechseln des Mediums für alle Ratsuchenden machbar ist. Hierbei müssen sowohl technisch-organisatorische Rahmenbedingungen, als auch persönliche Kompetenzen beachtet werden. Für manche Menschen können Onlineangebote eine große Hürde oder sogar ein Ausschlusskriterium darstellen, weshalb überlegt werden muss, wie in einem solchen Fall eine Beratung, F-t-F oder über Telefon, ermöglicht werden kann (Reindl/Engelhardt 2020: 2).

Nach Auswahl der Beratungsform bedarf es technisch-organisatorischer Grundlagen und fachlich-methodischer Kompetenzen der Mitarbeitenden, was aufgrund des schnellen notwendigen Digitalisierungsschubs infolge der Corona-Pandemie schwierig ist (Reindl/Engelhardt 2020: 1,2). Die Kurzfristigkeit der Umstellung stellt das größte Problem dar, weil in dieser Situation für Beratende keine Zeit für eine umfangreiche Weiterbildung in Onlineberatung zur Verfügung steht (DGOB 2021). So kann es zu einem Gefühl der Überforderung auf Seiten der Beratenden kommen. Eine Weiterbildung wäre eigentlich notwendig, um sich mit den besonderen Anforderungen bezüglich des technischen und fachlich-inhaltlichen Vorgehens vertraut zu machen (Kühne/Hintenberger 2020: 2). Dies ist v.a. bei der textbasierten Onlineberatung wichtig, da hierbei auch Beratende eine fachliche Schreib- und Lesekompetenz benötigen. Aspekte wie beispielsweise die Auswirkungen der Kanalreduktion müssen beachtet und ausgeglichen werden. Ebenfalls muss das Bewusstsein bestehen, dass die Wahrscheinlichkeit von Missverständnissen erhöht ist (Reindl/Engelhardt 2020: 2). Bei der Nutzung der Videoberatung im Homeoffice kann es schwierig sein, eine ausreichend starke Internetverbindung und eine störungsfreie Räumlichkeit, wel-

che die Schweigepflicht gewährleistet, sicherzustellen. Ebenfalls wird eine entsprechende Ausstattung benötigt (Engelhardt 2018: 122,123). Auch wenn Videoberatungen sich von F-t-F-Settings unterscheiden, eignen sich diese eher für Beratende ohne Weiterbildung bei einem kurzfristigen Beratungsumstieg, da sie - im Gegensatz zu der textbasierten Onlineberatung - die nonverbale Kommunikationsebene beinhalten (Wenzel/Engelhardt 08.04.2020: 2).

Soziale und gemeinnützige Einrichtungen stehen zusätzlich vor der großen Schwierigkeit der Finanzierung, da sie sowohl Tools, als auch weitere Ausstattung erwerben müssen. Es fehlt in sozialen und gemeinnützigen Einrichtungen häufig eine digitale Infrastruktur fehlt, auch da die Digitalisierung bisher nicht in ausreichendem Maße staatlich gefördert wird (Wenzel et al. 2020: 15,16). Es bedarf einer flächendeckenden Regelfinanzierung und „trägerübergreifender technischer Lösungen, die den hohen gesetzlichen Anforderungen in Deutschland gerecht werden, da einzelne Einrichtungen und Verbände mit den Herausforderungen der Digitalisierung organisatorisch und finanziell überfordert sind“ (Wenzel et al. 2020: 15).

Sind die Herausforderungen gemeistert, bietet die Onlineberatung allerdings erhebliche **Chancen**. Infolge bedingt erreichbarer Unterstützungsangebote vor Ort erfahren Onlineberatungsangebote einen Zuwachs an Attraktivität, da hierbei Beratung weiterhin unbeeinflusst möglich ist (Wenzel et al. 2020: 7). Aufgrund der Corona-Pandemie erlebt die Digitalisierung daher im sozialen Sektor einen Aufschwung. So werden Alternativen zur F-t-F-Beratung erprobt und die notwendigen technischen und datenschutzrechtlichen Voraussetzungen geschaffen, um Onlineberatung anbieten zu können (Reindl/Engelhardt 2020: 1,2). Das kann als große Chance für die Zukunft gesehen werden, wenn die Entwicklung nach der Pandemie konsequent fortgeführt wird. Die Nutzung ist beispielsweise im Sinne des Blended Counseling (s. Kapitel 2.1) möglich, worauf im Fazit (s. Kapitel 5) weiter eingegangen wird.

Auf Seiten des Klientels bedarf es für die Inanspruchnahme einer Onlineberatung als Rahmenbedingung prinzipiell nur eines Geräts mit Internetverbindung. Dabei ist es von Vorteil, dass viele junge Menschen im Internet aktiv sind (Hoghe et al. 2020: 16-18) und auch andere Menschen, beispielsweise zurzeit durch das Homeoffice, dieses Medium vermehrt nutzen (Wenzel et al. 2020: 5). Dahingehend liegt die Vermutung nahe, dass über den digitalen Kanal viele Menschen, v.a. Jüngere, erreicht werden können und Onlinebera-

tung hierdurch eine höhere Relevanz hat (TelefonSeelsorge a 2021).

Onlineberatungen sind trotz herrschender Kontaktreduzierung leicht ausführbar. So braucht man aufgrund der Ortsunabhängigkeit keine Hygiene- und Sicherheitsmaßnahmen zu beachten. Beratung kann in einem als sicher empfundenen Umfeld erfolgen, was beispielsweise Menschen der Risikogruppe oder anderen Personen, die Angst vor einer Ansteckung haben, zu Gute kommt (DGOB 2020). Dieser Schutz der Personen, inklusive der Beratenden, stellt in Zeiten der Corona-Pandemie einen großen Vorteil dar. Die Ortsunabhängigkeit ermöglicht auch, dass ein stetiger und unveränderter Kontakt zwischen dem Klientel und den Beratenden unabhängig von geltenden Maßnahmen, bestehen kann.

Dies ist wichtig, da in Zeiten ständiger Neuerungen bzw. Veränderungen ein Stück weit Kontinuität, Stabilität und Sicherheit entstehen können (Ravens-Sieberer et al. 2021: 7,8,9). So kann festgehalten werden, dass die Ortsunabhängigkeit eine bedeutsame Chance ist.

Weiterhin kann Onlineberatung bei den asynchronen Angeboten auch zeitunabhängig weitergehen. Dies bietet v.a. dann einen Vorteil, wenn beispielsweise Homeoffice und Homeschooling zu vereinbaren sind. So kann die Antwort der Beratungsperson zu einer passenden Zeit in Ruhe gelesen und beantwortet werden (Knatz 2009: 59).

V.a. bei der anonymen Onlineberatung ist es, wie auch schon vor der Pandemie, leichter sich mit schwierigen, belastenden und als Tabu empfundenen Themen anzuvertrauen. So schreibt beispielsweise JugendNotmail, dass sich besonders Onlineberatungsangebote aufgrund der Niedrigschwelligkeit und der zeitunabhängigen Erreichbarkeit während der Corona-Pandemie bewährt haben (JugendNotmail 01.02.2021). Diese wichtigen Aspekte bestätigt auch „Nummer gegen Kummer“ und führt außerdem an, dass Onlineberatungen „gerade jetzt [...] dazu beitragen [können], durch Zuhören und Verständnis Überlastungen abzubauen und Isolation aufzulösen“ (NgK 28.04.2020).

Es „ist gerade in Krisenzeiten wichtig, Menschen im geschützten Rahmen die Möglichkeit zu geben, durch sozialen wertschätzenden, sichernden Kontakt ihre Resilienz, Autonomie und ihr Selbstwirksamkeitserleben zu stärken, Krisen als überwindbar anzusehen, Ruhe zu bewahren, Lösungswege zu suchen und möglicherweise weitere soziale Netzwerke oder Inhilfenahmen anzuregen“ (Wenzel et al. 2020: 7).

So liegt eine Chance auch noch darin, dass Onlineberatung schneller auf Anliegen der Ratsuchenden reagieren kann, als das meist bei der F-t-F-Beratung der Fall ist. Dies ist insofern wichtig, da sich „für viele Menschen die Dringlichkeit ihrer Probleme und daraus resultierend ein erhöhter Beratungsbedarf und der Wunsch nach emotionaler Unterstützung

[verschärft hat]“ (TelefonSeelsorge a 2021).

Seelischen Beistand finden Ratsuchende auch in Gruppen-Chats oder Foren, bei denen die Corona-Pandemie und deren Auswirkungen Bestandteil sind (JugendNotmail 27.03.2020). Sie bieten die Möglichkeit zu erfahren, dass man mit den Empfindungen und Belastungen, welche die Pandemie mit sich bringen kann, nicht alleine ist (Engelhardt 2018: 65). Das Gefühl des Verstanden-Werdens, die Normalisierung der Empfindungen, die gegenseitige Unterstützung und der Zuspruch, können v.a. in als unsicher erlebten Phasen sehr stärkend sein (Petzold et al. 2020: A650).

Die Tatsache, dass die Corona-Krise bei einem großen Teil der Menschen negative Auswirkungen auf die psychische Gesundheit hat, ist wissenschaftlich belegt und auch im öffentlichen Diskurs angekommen. Daher ist zu hoffen, dass in der Bevölkerung die Hürde gesenkt wird, sich bei Problemen Unterstützung zu suchen, da dies längst keinen Ausnahmefall mehr darstellt.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Beratungsstellen und Beratende bei der Umstellung des Beratungsangebotes aufgrund der Kontaktbeschränkungen vielen Herausforderungen gegenüberstehen, die innerhalb kürzester Zeit gemeistert werden müssen. Nur so können Beratungen aufrechterhalten werden. Zudem können viele dieser Neuerungen langfristig von Nutzen sein. Vor allem für Ratsuchende bringt der durch die Pandemie ausgelöste Innovationsschub eine Erweiterung der Beratungslandschaft, die hoffentlich bewirkt, dass Menschen auf der Suche nach Unterstützung leichter eine für sie passende Form finden werden.

## 5. Fazit

Schon vor der Corona-Pandemie hat Onlineberatung „einen Stand erreicht [...], der sie neben der Präsenzberatung und der Telefonberatung als 'Dritte Kraft' in der psychosozialen Beratungslandschaft ausweist“ (Reindl 2018: 23). Infolge der Corona-Krise hat die Bedeutung zugenommen.

Dies resultiert u.a. daraus, dass aufgrund coronabedingter Maßnahmen und Unsicherheiten große Teile der Bevölkerung psychische Belastungen erleben. Als Folge kann bei Onlineberatungsangeboten ein gesteigener Beratungsbedarf festgestellt werden. Dass Onlineberatungen gewählt werden, liegt v.a. daran, dass diese ortsunabhängig erfolgen und so die Maßnahmen der Kontaktreduzierung eingehalten werden können.

Wie in Kapitel 4.5. erörtert, ergeben sich in Zeiten der Pandemie zum einen Herausforderungen, zum anderen Chancen für die Onlineberatung.

So sehen sich Einrichtungen und Beratende infolge der kurzfristigen Umstellung von F-t-F-Beratung auf Onlineberatung Schwierigkeiten gegenüber. Um die Qualität der Beratung an die professionellen Ansprüche anzugleichen, müssen sich Beratende im Laufe der Zeit mit Hilfe von ausführlichen Weiterbildungen für die neue Tätigkeit grundlegend qualifizieren. Zusätzlich steht aus, die Tools und die Ausführung zu optimieren. Andererseits können infolge dieser Umstellung für die Verbreitung der Onlineberatung entwicklungsfördernde Schritte, im Sinne weitreichender Digitalisierungsprozesse, angestoßen werden.

Der größte Vorteil in Zeiten der Corona-Pandemie ist eindeutig, dass Onlineberatung trotz der Kontaktreduzierungen ungehindert und stetig erfolgen kann. Diese Verlässlichkeit kann Stabilität bringen. Nicht außer Acht gelassen werden darf, dass Onlineberatung nicht für jede Person geeignet ist. Deshalb ist es wichtig zu überlegen, wie eine Beratung trotzdem ermöglicht werden kann. Eine Beratung über Telefon oder eventuell auch F-t-F im Rahmen der jeweilig zugelassenen Möglichkeiten kann eine Option sein.

Mit Blick in die Zukunft, kann davon ausgegangen werden, dass Onlineberatung dauerhaft vermehrt als Option genutzt werden wird. Hierbei ist wichtig zu betonen, dass Onlineberatung mehr als eine Notlösung ist. So bietet der Digitalisierungsschub für die Zukunft neue Möglichkeiten. Onlineberatung kann zudem als Verknüpfung mit F-t-F-Bera-

tung als Chance im Sinne des Blended Counseling gesehen werden und/oder Lotsenfunktion einnehmen. „Dabei gilt es, den Menschen mit seinen unterschiedlichen kommunikativen Möglichkeiten in den Mittelpunkt zu rücken und die Medien fachlich gezielt zu nutzen, um förderliche Entwicklungen anregen zu können“ (Wenzel 2015: 50). Aufgrund der Vielfalt an Angeboten, von F-t-F über verschiedene online-Settings und Telefon, kann ein adäquates Hilfenetz für die Bedürfnisse einer heterogenen Gesellschaft entstehen. So wird es Ratsuchenden ermöglicht, die für sie geeignete Beratungsform zu wählen. Das unterstützt den Beratungsprozess grundlegend, da Ratsuchende „nicht unbedingt deshalb etwas verschweigen, weil sie wollen, dass ihr Gegenüber es nicht weiß, vielmehr sind bisweilen die genutzten Medien das Hindernis, bestimmte Inhalte zu kommunizieren“ (Wenzel 2015: 45). So kann der Digitalisierungsschub zu einer häufigeren, gezielteren Anwendung von Blended Counseling beitragen.

Wie in dieser Arbeit dargelegt, erhält Onlineberatung in Zeiten der Corona-Pandemie eine große Bedeutung und kann ihr Potenzial zeigen. Ebenfalls wird festgestellt, dass infolge dieser Entwicklung positive Auswirkungen auf die zukünftige Beratungsarbeit zu erwarten sind. Fragen, die noch gestellt werden können sind z.B., ob das Klientel digitale Tools für Beratungen aufgrund der Corona-Pandemie nur gezwungenermaßen nutzt und wieder auf F-t-F-Beratung umsteigen wird, wenn diese ohne Einschränkungen möglich ist, oder ob Ratsuchende mit Onlineberatung prinzipiell zufrieden sind und diese im Vergleich zu F-t-F-Beratung bevorzugen. Auch der Fortschritt der Digitalisierung und neue technische Möglichkeiten sind ein wichtiger Faktor ihrer Inanspruchnahme. Die Beobachtung der weiteren Entwicklung und Nutzung der Onlineberatung bleibt interessant, da sie schon vor der Corona-Pandemie ein relevanter Bestandteil der Beratungslandschaft war und nun in deren Folge noch einmal an Bedeutung zugenommen hat.

## 6. Literaturverzeichnis

- Andresen, Sabine et al. (10.12.2020): „Die Corona-Pandemie hat mir wertvolle Zeit genommen“. Jugendalltag 2020, [https://hildok.bsz-bw.de/files/1166/Heyer\\_JuCo\\_2.pdf](https://hildok.bsz-bw.de/files/1166/Heyer_JuCo_2.pdf), 12.03.2021.
- Auswärtiges Amt, Gesundheitsdienst (02.07.2020): COVID-19. Lagebild Ausland, <https://www.auswaertiges-amt.de/blob/2294930/b5b71797aa9c9568fde4aad3575e-fae0/ncov-data.pdf>, 16.07.2020.
- Avci-Werning, Meltem et al. (19.06.2020): Herausforderungen, Ziele und Maßnahmen im Umgang mit der Pandemie aus psychologischer Sicht, [https://www.bdp-verband.de/binaries/content/assets/politische-positionen/2020/statement-papier-corona\\_psych-orga.pdf](https://www.bdp-verband.de/binaries/content/assets/politische-positionen/2020/statement-papier-corona_psych-orga.pdf), 23.07.2020.
- Bayerische Staatskanzlei (16.03.2020): Corona-Pandemie: Feststellung des Katastrophenfalls. Bekanntmachung des Bayerischen Staatsministeriums des Innern, für Sport und Integration vom 16. März 2020, Az. D4-2257-3-35, BayMBl. 2020 Nr. 115, <https://www.verkuendung-bayern.de/files/baymbl/2020/115/baymbl-2020-115.pdf>, 11.10.2020.
- Bayerische Staatskanzlei (24.03.2020): Bayerische Verordnung über eine vorläufige Ausgangsbeschränkung anlässlich der Corona-Pandemie vom 24. März 2020, 2126-1-4-G, BayMBl. 2020 Nr. 130, <https://www.verkuendung-bayern.de/files/baymbl/2020/130/baymbl-2020-130.pdf>, 11.10.2020.
- Bayerische Staatskanzlei (a) (25.03.2020): Allgemeinverfügung des StMGP zum Verbot von Veranstaltungen mit mehr als 1 000 Teilnehmern. Staatsministerium für Gesundheit und Pflege vom 11. März 2020, Az. 51B-G8000-2020/122-45, BayMBl. 2020 Nr. 139, <https://www.verkuendung-bayern.de/files/baymbl/2020/139/baymbl-2020-139.pdf>, 11.10.2020.
- Bayerische Staatskanzlei (b) (25.03.2020): Vollzug des Infektionsschutzgesetzes (IfSG). Maßnahmen anlässlich der Corona-Pandemie. Bekanntmachung des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege vom 13. März 2020, Az. 51-G8000-2020/122-65. BayMBl. 2020 Nr. 140, <https://www.verkuendung-bayern.de/files/baymbl/2020/140/baymbl-2020-140.pdf>, 11.10.2020.
- Bayerische Staatskanzlei (c) (25.03.2020): Vollzug des Infektionsschutzgesetzes (IfSG). Vollzug des Ladenschlussgesetzes (LadSchlG). Veranstaltungsverbote und

Betriebsuntersagungen anlässlich der Corona-Pandemie. Bekanntmachung der Bayerischen Staatsministerien für Gesundheit und Pflege sowie für Familie, Arbeit und Soziales vom 16. März 2020, Az. 51-G8000-2020/122-67, BayMBl. 2020 Nr. 143, <https://www.verkuendung-bayern.de/files/baymbl/2020/143/baymbl-2020-143.pdf>, 11.10.2020.

- Bayerische Staatskanzlei (05.05.2020): Pressemitteilungen. Bericht aus der Kabinettsitzung vom 5. Mai 2020, <https://www.bayern.de/bericht-aus-der-kabinettsitzung-vom-5-mai-2020/>, 11.10.2020.
- Bayerische Staatskanzlei (08.05.2020): Vollzug des Infektionsschutzgesetzes (IfSG). Maßnahmen anlässlich der Corona-Pandemie im Bereich der Schulen und Heilpädagogischen Tagesstätten. Bekanntmachung des Bayerischen Staatsministeriums für Gesundheit und Pflege vom 8. Mai 2020, Az. GZ6a-G8000-2020/122-294. BayMBl. 2020 Nr. 251, <https://www.verkuendung-bayern.de/files/baymbl/2020/251/baymbl-2020-251.pdf>, 11.10.2020.
- bke, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (2018): Erziehungs- und Familienberatung im Internet. Bericht 2018, <https://www.bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/2019/online-projektbericht-2018-web.pdf>, 23.03.2021.
- bke, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (31.12.2019): bke-Onlineberatung. Etabliertes Angebot. Entwicklungen 2019, <https://bke.de/content/application/explorer/public/virtuelle-beratungsstelle/jahresbericht2019.pdf>, 23.03.2021.
- bke, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (24.04.2020): Hilfe für Kinder, Jugendliche und Familien in der Corona-Krise. Bke-Stellungnahme, [https://bke.de/content/application/mod.content/1588062445\\_bkeCorona20-04-24.pdf](https://bke.de/content/application/mod.content/1588062445_bkeCorona20-04-24.pdf), 30.03.2021.
- bke, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (2021): bke-Onlineberatung für Jugendliche und Eltern, <https://www.bke.de/virtual/fachkraefte/bke-onlineberatung.html>, 23.03.2021.
- bke, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (22.03.2021): bke-Onlineberatung Übersichten 2019-2020-2021 (unveröffentlicht, siehe Anhang A), 23.03.2021.
- bke, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (23.03.2021): bke-Onlineberatung (unveröffentlicht, siehe Anhang B).
- BMFSFJ, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (31.03.2020): Corona-Pandemie. Kinder und Jugendliche vor Missbrauch und

- Gewalt schützen, <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/alle-meldungen/kinder-und-jugendliche-vor-missbrauch-und-gewalt-schuetzen-154288>, 02.04.2021.
- BMFSFJ, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (08.04.2020): Corona-Pandemie. „Nummer gegen Kummer“ ab sofort länger erreichbar, <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/alle-meldungen/-nummer-gegen-kummer-ab-sofort-laenger-erreichbar-154606>, 06.04.2021.
  - BMFSFJ, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (12.05.2020): Online-Beratung für Kinder und Jugendliche. JugendNotmail erhält Förderung, <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/alle-meldungen/jugendnotmail-erhaelt-foerderung-155300>, 06.04.2021.
  - BMFSFJ, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (19.05.2020): Corona-Pandemie. Jugendministerinnen und -minister beraten über Hilfen für Jugendliche, <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/alle-meldungen/jugendministerinnen-und-minister-beraten-ueber-hilfen-fuer-jugendliche-155612>, 02.04.2021.
  - BMG, Bundesministerium für Gesundheit (20.4.2020): Hinweise zum individuellen Heilversuch und Off-Label-Use von Arzneimitteln bei COVID-19, [https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges\\_Coronavirus/Therapie/Off-Label.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Therapie/Off-Label.pdf?__blob=publicationFile), 18.07.2020.
  - Brunner, Alexander/Engelhardt, Emily/Heider, Triz (2009): Foren-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 79 - 90.
  - BMBF, Bundesministerium für Bildung und Forschung (04.12.2020): NAKO Gesundheitsstudie: Stärkere psychische Belastung durch Corona-Pandemie, <https://www.gesundheitsforschung-bmbf.de/de/nako-gesundheitsstudie-starkere-psychische-belastung-durch-corona-pandemie-12564.php>, 20.01.2021.
  - BZgA, Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (20.05.2020): Schutz durch Hygiene, <https://www.infektionsschutz.de/coronavirus/schutz-durch-hygiene.html>, 18.07.2020.
  - BZgA, Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (02.06.2020): Verhaltensregeln und -empfehlungen zum Schutz vor dem Coronavirus im Alltag und im Miteinander, <https://www.infektionsschutz.de/coronavirus/verhaltensregeln.html#c12133>, 18.07.2020.

- BZgA, Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (09.07.2020): Psychische Gesundheit in der „Corona-Zeit“, <https://www.infektionsschutz.de/coronavirus/psychische-gesundheit.html#c12555>, 07.04.2021.
- BZgA, Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (16.07.2020): COVID-19/ Coronavirus SARS-CoV-2: Antworten auf häufig gestellte Fragen, <https://www.infektionsschutz.de/coronavirus/fragen-und-antworten.html>, 18.07.2020.
- BZgA, Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (2021): #wirbleibenzu-Hause. Zuversichtlich bleiben in einer besonderen Zeit. Zusammen gegen Corona, <https://www.bzga-essstoerungen.de/zusammen-gegen-corona/>, 07.04.2021.
- Caritas, Deutschland(2020): Online-Beratung. Gemeinsam statt einsam – themen-offene Online-Beratung für junge Erwachsene, <https://www.caritas.de/hilfeundberatung/onlineberatung/krisenberatung-junge-erwachsene/start>, 06.04.2021.
- Caritas, Erziehungs- und Familienberatung der Caritas im Bistum Eichstätt (2021): Corona. Umstellung auf Online- und Telefonberatung. Veränderte Erreichbarkeit der Erziehungsberatung der Caritas, <https://www.erziehungsberatung-caritas-eichstaett.de/startseite/startseite>, 09.04.2021.
- Caritas, Caritasverband für die Diözese Münster e.V. (16.11.2020): Caritas: Hilfe coronagerecht neu organisiert. Beratung geht weiter mit Abstand, Plexiglas und Raumluftfiltern/Offene Gruppenangebote müssen aussetzen/Onlineberatung nutzen, [https://www.caritas-muenster.de/cms/contents/caritas-muenster.de/medien/dokumente/aktuelles/presseinformationen/112-2020-beratung-co/112-2020\\_beratung\\_corona.pdf?d=a&f=pdf](https://www.caritas-muenster.de/cms/contents/caritas-muenster.de/medien/dokumente/aktuelles/presseinformationen/112-2020-beratung-co/112-2020_beratung_corona.pdf?d=a&f=pdf), 09.04.2021.
- Cullberg, Johan (1980): Keiner leidet ganz umsonst. Menschen brauchen Krisen zur Entwicklung, Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus Gerd Mohn.
- DGfB, Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V. (2003): Beratungsverständnis, [https://dachverband-beratung.de/dokumente/DGfB\\_Beratungsverstaendnis.pdf](https://dachverband-beratung.de/dokumente/DGfB_Beratungsverstaendnis.pdf), 16.08.2020.
- DGOB, Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung e.V. (2020): Definition Online-Beratung, <https://dg-onlineberatung.de/definition-ob/>, 16.08.2020.
- DGOB, Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (31.03.2020): Beratung in Zeiten der Corona-Krise, <https://dg-onlineberatung.de/beratung-in-zeiten-der-corona-krise/>, 14.04.2021.

- DGOB, Deutschsprachige Gesellschaft für psychosoziale Online-Beratung (2021): Sie möchten sich oder Ihre Mitarbeitenden mit den Besonderheiten der Online-Beratung vertraut machen oder die erworbenen Kenntnisse aktualisieren?, [https://dg-onlineberatung.de/fortbildung\\_trainings/](https://dg-onlineberatung.de/fortbildung_trainings/), 15.04.2021.
- DGPPN, Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde e. V. (20.03.2020): Coronavirus: Tipps für die seelische Gesundheit, <https://www.dgppn.de/presse/pressemitteilungen/pressemitteilungen-2020/corona-psyche.html>, 24.07.2020.
- DGPs, Deutsche Gesellschaft für Psychologie (2021): Hilfen für Kinder und Jugendliche, <https://psychologische-coronahilfe.de/hilfen-fuer-kinder-und-jugendliche/>, 07.04.2021.
- Diakonie Fürth (22.01.2021): Vorübergehende Anpassung unseres Beratungsangebots und der Quartiersarbeit, [https://www.diakonie-fuerth.de/home/news/news-details/?tx\\_news\\_pi1%5Baction%5D=detail&tx\\_news\\_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx\\_news\\_pi1%5Bnews%5D=79&cHash=bbe9691a61d80d2739146f1ebf6c9e6a](https://www.diakonie-fuerth.de/home/news/news-details/?tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Bnews%5D=79&cHash=bbe9691a61d80d2739146f1ebf6c9e6a), 12.04.2021.
- EB (2020): Coronakrise. Webseite widmet sich Sorgen und Ängsten junger Menschen. In: Deutsches Ärzteblatt 2020, Jg. 117, H. 26, S. A-1331, <https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=214513>, 29.07.2020.
- Eichenberg, Christiane/Kühne, Stefan (2014): Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung, München: Ernst Reinhardt.
- Engelhardt, Emily M. (2018): Lehrbuch Onlineberatung, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Engelhardt, Emily M./Gerner, Verena (2017): Einführung in die Onlineberatung per Video. In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 13. Jg., H. 1, Art. 2, 2017, S. 18-29, [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0117/Engelhardt\\_Gerner.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf), 01.07.2020.
- Familienportal des BMFSFJ, Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2021): Tipps für Kinder und Jugendliche in der Corona-Zeit, <https://familienportal.de/familienportal/familienleistungen/corona/tipps-kinder>, 07.04.2021.
- Giffey, Franziska (11.03.2021): Corona und die Folgen für junge Menschen, Hrsg.

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (bmfsfj), <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/alle-meldungen/-jugendhearing-corona-und-die-folgen-fuer-junge-menschen-174110>, 12.03.2021.
- Haas, John G. (2020): COVID-19 und Psychologie. Mensch und Gesellschaft in Zeiten der Pandemie, Wiesbaden: Springer.
  - Hintenberger, Gerhard (2009): Der Chat als neues Beratungsmedium. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 69 - 78.
  - Hoffmann, Christian/Spinner, Christoph (03.04.2020): COVID-19-Therapie. Erkenntnisse und Hypothesen. In: Deutsches Ärzteblatt 03.04.2020, Jg. 117, H. 14, S. A710-A6, <https://epaper.aerzteblatt.de/collection/de.aerzteblatt.dae.y2020.i14>, 29.07.2020.
  - Hoghe, Jelena/Limmer, Ruth/Reule, Christine (2020): Zugänge zur Onlineberatung: Wie finden Jugendliche psychosoziale Beratungsangebote Sozialer Dienste im Internet? In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 16. Jg., H. 1, Art. 2, 2020, S. 16-32, [http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/01/hoghe\\_limmer\\_reule.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/01/hoghe_limmer_reule.pdf), 01.07.2020.
  - Inchausti, Felix et al. (2020): Psychological Intervention and COVID-19: What We Know So Far and What We Can Do. In: Journal of Contemporary Psychotherapy 50, 27.05.2020, S. 243-250, <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10879-020-09460-w.pdf>, 27.07.2020.
  - Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg (2021): Hochschulzertifikat Onlineberatung, <https://www.e-beratungsinstitut.de/fort-und-weiterbildung-2/hochschulzertifikat-onlineberatung/>, 15.04.2021.
  - JugendNotmail (27.03.2020): Pressemitteilung. JugendNotmail reagiert mit wöchentlichen Themenchats auf Corona-Frust der Jugendlichen, <https://www.jugendnotmail.de/ueber-uns/presse-infos/artikel/news/jugendnotmail-reagiert-mit-woechentlichen-themenchats-auf-corona-frust-der-jugendlichen/>, 06.04.2021.
  - JugendNotmail (30.04.2020): Pressemitteilung. Corona-Frust: 40 Prozent mehr Neuanmeldungen auf JugendNotmail. Online-Beratung bewährt sich in Corona-Pandemie, <https://www.jugendnotmail.de/ueber-uns/presse-infos/artikel/news/corona-frust-40-prozent-mehr-neuanmeldungen-auf-jugendnotmail/>, 19.03.2021.
  - JugendNotmail (04.05.2020): Pressemitteilung. Corona: Caritas startet gesonderte

- Mailberatung für junge Menschen in Kooperation mit JugendNotmail, <https://www.jugendnotmail.de/ueber-uns/presse-infos/artikel/news/corona-caritas-startet-gesonderte-mailberatung-fuer-junge-menschen-in-kooperation-mit-jugendnotmail/>, 06.04.2021.
- JugendNotmail (02.11.2020): Pressemitteilung. Ängste und familiäre Probleme nehmen in der Corona-Pandemie bei Jugendlichen deutlich zu, <https://www.jugendnotmail.de/ueber-uns/presse-infos/artikel/news/aengste-und-familiaere-probleme-nehmen-in-der-corona-pandemie-bei-jugendlichen-deutlich-zu/>, 19.03.2021.
  - JugendNotmail (17.11.2020): Pressemitteilung. Schnelle Hilfe per Chat: Jugendnotmail reagiert mit Erweiterung des Beratungsangebotes auf erhöhte Nachfrage, <https://www.jugendnotmail.de/ueber-uns/presse-infos/artikel/news/schnelle-hilfe-per-chat-jugendnotmail-reagiert-mit-erweiterung-des-beratungsangebotes-auf-erhoehte-n/>, 06.04.2021.
  - JugendNotmail (2021): Krise?, <https://www.jugendnotmail.de/#c5>, 19.03.2021.
  - JugendNotmail (01.02.2021): Pressemitteilung. Rekord bei JugendNotmail: Mehr als 15.000 geschriebene Nachrichten in der Einzelberatung, <https://www.jugendnotmail.de/ueber-uns/presse-infos/artikel/news/rekord-bei-jugendnotmail-mehr-als-15000-geschriebene-nachrichten-in-der-einzelberatung/>, 11.05.2021.
  - Kinder- und Jugendpsychiatrie des LMU Klinikums München in Partnerschaft mit der Beisheim Stiftung (2021): Corona und Du. Infoportal zur psychischen Gesundheit für Kinder und Jugendliche, <https://www.corona-und-du.info/#willkommen>, 07.04.2021.
  - Knatz, Birgit (2009): Medien der Online-Beratung. Die webbasierte Mail-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.): Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 59 – 68.
  - Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (2020): Onlineberatung und -therapie in Zeiten der Krise. Ein Überblick. In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 16. Jg., H 1, Art. 3, 2020, S. 33-45, [http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne\\_hintenberger.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/03/kuehne_hintenberger.pdf), 17.01.2021.
  - LAG, Landesarbeitsgemeinschaft und Fachverband für Erziehungs-, Jugend- und Familienberatung Bayern e.V. (03.04.2020): Beratung in Zeiten von Corona – Stellungnahme der Landesarbeitsgemeinschaft für Erziehungsberatung Bayern e. V.,

- <https://www.bke.de/content/application/explorer/public/newsletter/2020/by-beratung-in-zeiten.pdf>, 08.04.2021.
- LJR BW, Landesjugendring Baden-Württemberg (04.02.2021): Gemeinsame fachpolitische Forderungen der Landesfachverbände der Jugendarbeit und Jugendsozialarbeit zur Realisierung von Teilhabe junger Menschen an der Gesellschaft, [https://www.ljrbw.de/news-reader/junge-menschen-im-blick-210204?file=files/downloads/Positionspapiere/Gemeinsames\\_Positionspapier\\_der\\_Landesfachverb%C3%A4nde\\_2021-02.pdf&cid=1979](https://www.ljrbw.de/news-reader/junge-menschen-im-blick-210204?file=files/downloads/Positionspapiere/Gemeinsames_Positionspapier_der_Landesfachverb%C3%A4nde_2021-02.pdf&cid=1979), 10.02.2021.
  - NgK, Nummer gegen Kummer (28.04.2020): „Nummer gegen Kummer“ zur aktuellen Situation an den Beratungsangeboten, <https://www.nummergegenkummer.de/aktuellen-situation-in-den-beratungsangeboten/>, 06.04.2021.
  - NgK, Nummer gegen Kummer (2021): Schreiben statt sprechen – Online-Beratung der Nummer gegen Kummer, <https://www.nummergegenkummer.de/kinder-und-jugendberatung/online-beratung/>, 18.03.2021.
  - NgK, Nummer gegen Kummer (18.02.2021): Pressemitteilung. Aktuelle Zahlen aus 2020, [https://www.nummergegenkummer.de/wp-content/uploads/2021/02/PM\\_NgK\\_Zahlen\\_2020-2021.pdf](https://www.nummergegenkummer.de/wp-content/uploads/2021/02/PM_NgK_Zahlen_2020-2021.pdf), 18.03.2021.
  - Niebank, Michaela et al. (08.05.2020): COVID-19. Anwendung antiviraler Arzneimittel. In: Deutsches Ärzteblatt 08.05.2020, Jg. 117, H. 19, S. A1014-A3, <https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=213843>, 29.07.2020.
  - Ortmann, Karlheinz (2018): Soziale Arbeit als Beratung, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
  - Peters, Elke/Hübner, Joachim/Katalinic, Alexander (2020): Stress, Copingstrategien und gesundheitsbezogene Lebensqualität während der Corona-Pandemie im April 2020 in Deutschland. In: Deutsche Medizinische Wochenschrift 2021, 146, 01.12.2020, S. e11-e20, <https://www.thieme-connect.com/products/ejournals/pdf/10.1055/a-1275-3792.pdf>, 16.12.2020.
  - Petzold, Hilarion G. (2012): Transversale Identität und Identitätsarbeit - Die Integrative Identitätstheorie als Grundlage für eine entwicklungspsychologisch und sozialisationstheoretisch begründete Persönlichkeitstheorie und Psychotherapie - Perspektiven „klinischer Sozialpsychologie“, in: Petzold, Hilarion G. (Hrsg.): Identität. Ein Kernthema moderner Psychotherapie – interdisziplinäre Perspektiven, Wiesbaden: VS Verlag, S. 407-603.

- Petzold, Moritz Bruno/Plag, Jens/Ströhle, Andreas (2020): COVID-19-Pandemie. Psychische Belastungen können reduziert werden. In: Deutsches Ärzteblatt 2020, Jg. 117, H. 13, 27.03.2020, S. A 648-654, <https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=213283>, 23.07.2020.
- Rauschenberg, Christian et al. (29.06.2020): Social isolation, mental health, and use of digital interventions in youth during the COVID-19 pandemic: a nationally representative survey, <https://doi.org/10.31234/osf.io/v64hf>, 05.02.2021.
- Ravens-Sieberer, Ulrike et al. (25.01.2021): Impact of the COVID-19 pandemic on quality of life and mental health in children and adolescents in Germany. *European Child & Adolescent Psychiatry*, <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s00787-021-01726-5.pdf>, 05.02.2021.
- Reindl, Richard (2018): Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. In: *Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 14. Jg., H. 1, Art. 2, 2018, S. 16-26, <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2018/03/reindl.pdf>, 16.08.2020.
- Reindl, Richard/Engelhardt, Emily (19.03.2020): Handlungsempfehlungen zur kurzfristigen Umsetzung von Onlineberatung vor dem Hintergrund der Corona-Krise, [https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2020/03/IEB\\_1012\\_INFO\\_Onlineberatung\\_Corona\\_public.pdf](https://www.e-beratungsinstitut.de/wordpress/wp-content/uploads/2020/03/IEB_1012_INFO_Onlineberatung_Corona_public.pdf), 28.01.2021.
- Reindl, Richard/Hergenreider, Marina/Hünninger, Julia (2012): Schriftlichkeit in virtuellen Beratungssettings. In: Geißler, Harald/Metz, Maren (Hrsg.): *E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen*, Wiesbaden: Springer VS, S. 339-357.
- Risau, Petra (2009): Die Wahl der Technik. Standards und Anforderungen an technische Lösungen zur Online-Beratung. In: Kühne, Stefan/Hintenberger, Gerhard (Hrsg.): *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet*, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, S. 201 - 211.
- RKI, Robert Koch Institut (10.06.2009): Was ist eine Pandemie?, <https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/Pandemie/FAQ18.html>, 12.05.2020.
- RKI, Robert Koch Institut (31.01.2020): Die Internationalen Gesundheitsvorschriften der Weltgesundheitsorganisation, [https://www.rki.de/DE/Content/Infekt/IGV/igv\\_node.html](https://www.rki.de/DE/Content/Infekt/IGV/igv_node.html), 13.07.2020.
- RKI, Robert Koch Institut (23.03.2020): Täglicher Lagebericht des RKI zur Coro-

- navirus-Krankheit-2019 (COVID-19), [https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges\\_Coronavirus/Situationsberichte/2020-03-23-de.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Situationsberichte/2020-03-23-de.pdf?__blob=publicationFile), 07.10.2020.
- RKI, Robert Koch Institut (15.05.2020): Informationen zum Erreger, [https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ\\_Liste.html](https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ_Liste.html), 16.06.2020.
  - RKI, Robert Koch Institut (10.07.2020): SARS-CoV-2 Steckbrief zur Coronavirus-Krankheit-2019 (COVID-19), [https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges\\_Coronavirus/Steckbrief.html#doc13776792bodyText1](https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Steckbrief.html#doc13776792bodyText1), 16.07.2020.
  - RKI, Robert Koch Institut (17.07.2020): Risikobewertung zu COVID-19, [https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges\\_Coronavirus/Risikobewertung.html](https://www.rki.de/DE/Content/InfAZ/N/Neuartiges_Coronavirus/Risikobewertung.html), 22.07.2020.
  - RKI, Robert Koch Institut (28.09.2020): Was versteht man unter der Reproduktionszahl R, und wie wichtig ist sie für die Bewertung der Lage?, [https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ\\_Liste\\_Epidemiologie.html#FAQId13985854](https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/FAQ_Liste_Epidemiologie.html#FAQId13985854), 06.10.2020.
  - RKI, Robert Koch Institut (06.10.2020): Antworten auf häufig gestellte Fragen zum Coronavirus SARS-CoV-2/Krankheit COVID-19, <https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/NCOV2019/gesamt.html>, 07.10.2020.
  - RKI, Robert Koch Institut (01.04.2021): COVID-19 und Impfen: Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ). Impfstofftypen. An welchen COVID-19-Impfstoffen wird aktuell geforscht?, <https://www.rki.de/SharedDocs/FAQ/COVID-Impfen/gesamt.html>, 05.06.2021.
  - Roth, Sebastian (2008): Krisen-Bildung. Aus- und Weiterbildung von KriseninterventionshelferInnen, Hamburg: Dr. Kovač.
  - Schneider, Gerd/Toyka-Seid, Christiane (2009): Das junge Politik-Lexikon, Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung.
  - Schmidhuber, Martina (2020): Vulnerabilität in der Krise. In: Kröll, Wolfgang/Platzer, Johann/Ruckenbauer, Hans-Walter/Schaupp, Walter (Hrsg.): Die Corona-Pandemie. Ethische, gesellschaftliche und theologische Reflexionen einer Krise, Baden-Baden: Nomos, S. 273-281, <https://doi.org/10.5771/9783748910589>. 16.12.2020.
  - Schubert, Franz-Christian/Rohr, Dirk/Zwicker-Pelzer, Renate (2019): Beratung. Grundlagen – Konzepte – Anwendungsfelder, Wiesbaden: Springer Fachmedien

Wiesbaden.

- Schubert, Klaus/Klein, Martina (2011): Das Politiklexikon. Begriffe. Fakten. Zusammenhänge, Bonn: Dietz.
- Schuchardt, Erika (2003) (a): Krisen-Management und Integration. Band 1: Biographische Erfahrung und wissenschaftliche Theorie, Bielefeld: Bertelsmann, <http://www.die-bonn.de/id/516>, 06.11.2020.
- Schuchardt, Erika (2003) (b): Krisen-Management und Integration. Band 2: Weiterbildung als Krisenverarbeitung, Bielefeld : Bertelsmann, <http://www.die-bonn.de/id/517>, 08.11.2020.
- Schuchardt, Erika (2020): Lebenskrisen – Lebenschancen, [http://prof-schuchardt.de/images/pdf/abstract\\_dt\\_final.pdf](http://prof-schuchardt.de/images/pdf/abstract_dt_final.pdf), 02.11.2020.
- Shaukat, Natasha/Ali, Daniyal Mansoor/Razzak, Junaid (2020): Physical and mental health impacts of COVID-19 on healthcare workers: a scoping review. In: International Journal of Emergency Medicine 13, Art. 40, 20.07.2020, S. 1-8, <https://intjem.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12245-020-00299-5.pdf>, 27.07.2020.
- Stadtmission Nürnberg, Erziehungs-, Paar- und Lebensberatung (2021): Veränderte Beratung aufgrund der Corona-Pandemie, <https://www.stadtmission-nuernberg.de/ich-brauche-hilfe/kinder-jugend-und-familie/erziehungs-paar-und-lebensberatung/>, 12.04.2021.
- Stein, Claudius (2009): Spannungsfelder der Krisenintervention. Ein Handbuch für die psychosoziale Praxis, Stuttgart: Kohlhammer.
- Stimmer, Franz/Ansen, Harald (2016): Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern. Grundlagen – Prinzipien – Prozess, Stuttgart: W. Kohlhammer.
- StmGP, Bayerisches Staatsministerium für Gesundheit und Pflege (2021): Psychische Gesundheit in Zeiten der Corona-Krise, <https://www.stmgp.bayern.de/coronavirus/psychische-gesundheit-in-zeiten-der-corona-krise/>, 07.04.2021.
- StMI, Bayerisches Staatsministerium des Innern, für Sport und Integration (02.10.2020): Aktuelle Entwicklungen bei den Maßnahmen zur Bekämpfung der Corona-Pandemie, <https://www.corona-katastrophenschutz.bayern.de/faq/index.php>, 08.10.2020.
- TelefonSeelsorge (a) (2021): Statistische Auswertung 2020 abgeschlossen. Steigerungen bei Telefonaten, deutlich mehr bei Mail und Chat, <https://www.telefonseelsorge.de/statistische-auswertung-2020-abgeschlossen/>, 19.03.2021.

- TelefonSeelsorge (b) (2021): Unsere Statistiken, <https://www.telefonseelsorge.de/unsere-statistiken/>, 19.03.2021.
- TelefonSeelsorge (c) (2021): Wir sind für dich da, <https://www.telefonseelsorge.de/>, 19.03.2021.
- TelefonSeelsorge (03.2021): Entwicklung der Onlineberatung von 2016 bis 2020 (unveröffentlicht, siehe Anhang C), 24.03.2021.
- Tenhaken, Wolfgang (2017): Mails und Networks. Digitale Veränderungen in den beruflichen Kommunikationsroutinen. In: Hoburg, Ralf (Hrsg.): Kommunizieren in sozialen und helfenden Berufen, Stuttgart: W. Kohlhammer Verlag, S. 139, 140.
- Ulich, Dieter et al. (1985): Psychologie der Krisenbewältigung. Eine Längsschnittuntersuchung mit arbeitslosen Lehrern, Weinheim/Basel: Beltz.
- Ulich, Dieter (1987): Krise und Entwicklung. Zur Psychologie der seelischen Gesundheit, München/Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- [U25] Deutschland (a) (2021): #gemeinsamstattsam – themenoffene Mailberatung in Zusammenarbeit mit JugendNotmail, <https://www.u25-deutschland.de/help-mail-gemeinsamstattsam/>, 06.04.2021.
- [U25] Deutschland (b) (2021): Warum kann man sich momentan nicht neu anmelden?, <https://www.u25-deutschland.de/nicht-verfuegbar/>, 21.03.2021.
- Vey, Monika (2016): Online-Beratung im Gruppenchat für Jugendliche und junge Erwachsene. Zwischen Leichtigkeit und Tiefgang, Frankfurt am Main: Peter Lang Internationaler Verlag der Wissenschaften.
- Vogel, Ralf T. (2020): Psychotherapie in Zeiten kollektiver Verunsicherung. Therapieschulübergreifende Gedanken am Beispiel der Corona-Krise, Wiesbaden: Springer.
- Weinhardt, Marc (2014): Wissen, Intuition und Können in der E-Mail-Beratung. In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 10. Jg., H. 1, Art. 4, April 2014, S. 23-31, [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0114/weinhardt.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0114/weinhardt.pdf), 16.08.2020.
- Wenzel, Joachim (2015): Mythos Unmittelbarkeit im Face-to-Face-Kontakt – Weiterentwicklung von Beratung und Therapie durch gezielte methodische Nutzung der Medien. In: Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 11. Jg., H. 1, Art. 5, April 2015, S. 36-54, [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0115/wenzel.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0115/wenzel.pdf), 16.08.2020.

- Wenzel, Joachim/Engelhardt, Emily (08.04.2020): Onlineberatung in Zeiten der Coronakrise, <https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/onlineberatung-in-zeiten-der-coronakrise-1>, 28.01.2021.
- Wenzel, Joachim/Jaschke, Stephanie/Engelhardt, Emily M. (09.11.2020): Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona. Aktualisierte Handreichung zur zweiten Coronawelle, <https://www.dgsf.org/ueber-uns/gruppen/fachgruppen/online-beratung/krisenberatung-am-telefon-und-per-video-in-zeiten-von-corona>, 17.01.2021.
- WHO, World Health Organization (2013): Why has the guidance been revised?, [https://www.who.int/influenza/preparedness/pandemic/GIP\\_FAQ\\_GuidancePhases-Guidance\\_May2013.pdf](https://www.who.int/influenza/preparedness/pandemic/GIP_FAQ_GuidancePhases-Guidance_May2013.pdf), 12.05.2020.
- WHO, Weltgesundheitsorganisation (2020): Ausbruch der Coronavirus-Krankheit (COVID-19), <http://www.euro.who.int/de/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov>, 02.05.2020.
- WHO, Weltgesundheitsorganisation (31.01.2020): 2019-nCoV-Ausbruch zur gesundheitlichen Notlage von internationaler Tragweite erklärt, <https://www.euro.who.int/de/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/01/2019-ncov-outbreak-is-an-emergency-of-international-concern>, 17.09.2020.
- WHO, Weltgesundheitsorganisation (12.03.2020): WHO erklärt COVID-19-Ausbruch zur Pandemie, <http://www.euro.who.int/de/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/3/who-announces-covid-19-outbreak-a-pandemic>, 02.05.2020.
- ZI, Zentralinstitut für Seelische Gesundheit (18.08.2020): Jugendliche während des Corona-Shutdowns deutlich belastet, <https://www.zi-mannheim.de/institut/news-detail/jugendliche-waehrend-des-corona-shutdowns-38-prozent-zeigen-mittlere-bis-schwere-psychische-belastun.html>, 05.02.2021.
- Zielasek, Jürgen/Gouzoulis-Mayfrank, Euphrosyne (2020): COVID-19-Pandemie. Psychische Störungen werden zunehmen. In: Deutsches Ärzteblatt 2020, Jg. 117, H. 21, 22.05.2020, S. A 1114-A 1117, <https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=214109>, 23.07.2020.

# Anhang A

bke, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V (22.03.2021): bke-Onlineberatung  
Übersichten 2019-2020-2021, 23.03.2021.

Diese Quelle findet Verwendung auf Seite 29



**bke-Onlineberatung**  
**www.bke-beratung.de**  
Stand 22.3.2021

## Neuregistrierungen 2019

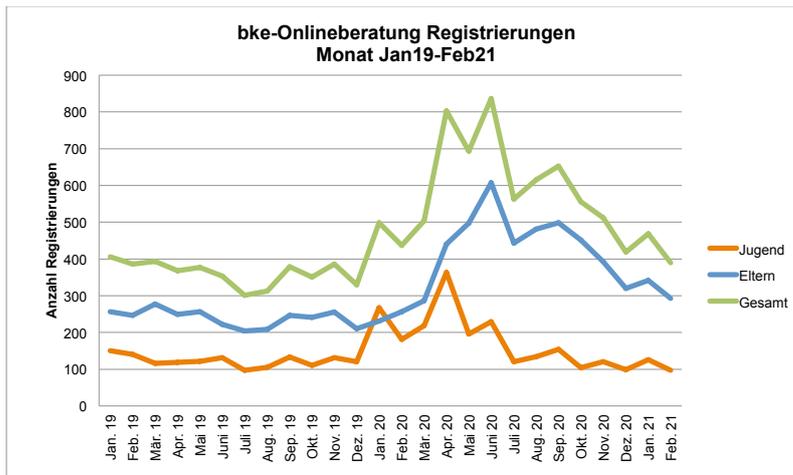
Neuregistrierungen	Eltern	Jugendliche
Januar	256	150
Februar	246	140
März	277	116
April	249	119
Mai	256	121
Juni	222	131
Juli	204	97
August	208	105
September	246	133
Oktober	241	110
November	255	131
Dezember	210	120
<b>Durchschnitt</b>	<b>239</b>	<b>123</b>

1

## Neuregistrierungen 2020 + 2021

Neuregistrierungen	Eltern	im Bezug auf den Durchschnitt von März 2019 bis Feb 2020 (238)	im Bezug auf den Vorjahresmonat 2019/2020	Jugendliche	im Bezug auf den Durchschnitt von März 2019 bis Feb 2020 (136)	im Bezug auf den Vorjahresmonat 2019/2020
<b>2020</b>						
Januar	231			267		
Februar	256			181		
März	286	+20,2%	+3,2%	218	+60,3%	+87,9%
April	440	+84,9%	+76,7%	363	+166,9%	+205,0%
Mai	497	+108,8%	+94,1%	196	+44,1%	+62,0%
Juni	607	+155,0%	+173,4%	229	+68,4%	+74,8%
Juli	443	+86,1%	+117,2%	120	-11,8%	+23,7%
August	481	+102,1%	+131,3%	134	-1,5%	+27,6%
September	498	+109,2%	+102,4%	154	+13,2%	+15,8%
Oktober	451	+89,5%	+87,1%	104	-23,5%	-5,5%
November	392	+64,7%	+53,7%	120	-11,8%	-8,4%
Dezember	320	+34,5%	+52,4%	99	-27,2%	-17,5%
<b>Durchschnitt März 2020 bis Dez 2020</b>	<b>442</b>	<b>+85,7%</b>		<b>174</b>	<b>+27,9%</b>	
<b>2021</b>						
Januar 2021	342	+43,7%	+39,0%	126	-7,4%	-16,0%
Februar 2021	293	+23,1%	+14,5%	97	-28,7%	-46,4%
<b>Durchschnitt März 2020 bis Feb 2021</b>	<b>421</b>	<b>+76,9%</b>		<b>163</b>	<b>+20,1%</b>	

2



3

**Einzelberatungen (Mailberatung und Einzelchat) 2019 + 2020 + 2021**

Einzelberatungen (Mailberatung und Einzelchat)	Eltern	Eltern Steigerung/Rückgang im Durchschnitt von März 2019 bis Feb 2020 (168)	Eltern im Bezug auf den Vorjahresmonat 2019/2020	Jugendliche	Jugendliche Steigerung/Rückgang im Durchschnitt von März 2019 bis Feb 2020 (369)	Jugendliche im Bezug auf den Vorjahresmonat 2019/2020
<b>2019</b>						
Januar	174			409		
Februar	179			399		
März	220			385		
April	177			372		
Mai	181			393		
Juni	139			344		
Juli	175			372		
August	147			349		
September	170			394		
Oktober	159			380		
November	162			356		
Dezember	148			327		
<b>2020</b>						
Januar	175		0,6%	458		+12,0%
Februar	161		-10,1%	309		-22,6%
März	147	-12,5%	-33,2%	364	-1,4%	-5,5%
April	271	+61,3%	+53,1%	355	-3,8%	-4,6%
Mai	281	+67,3%	+55,2%	435	+17,9%	+48,5%
Juni	194	+15,5%	+39,6%	434	+17,6%	+26,2%
Juli	235	+39,9%	+34,3%	403	+9,2%	+8,3%
August	224	+33,3%	+52,4%	380	+3,0%	+8,9%
September	260	+54,8%	+52,9%	361	-2,2%	-8,4%

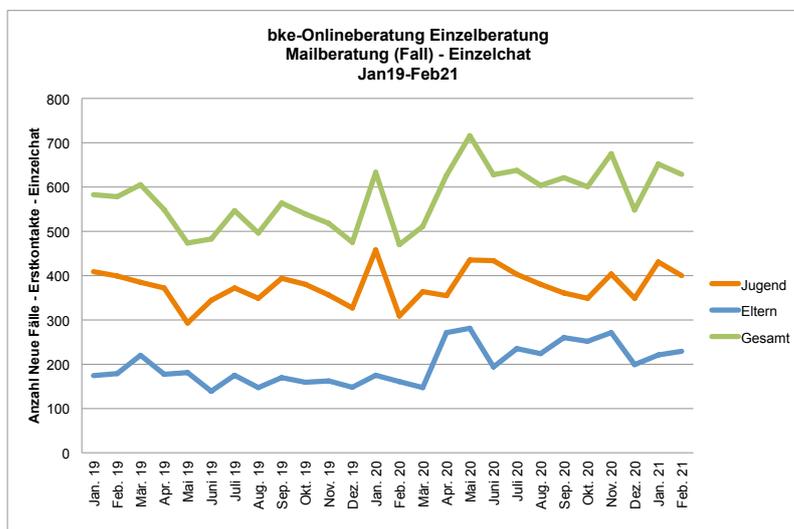
4

Oktober	252	+50,0%	+58,5%	349	-5,4%	-8,2%
November	271	+61,3%	+67,3%	404	+9,5%	+13,5%
Dezember	199	+18,5%	+34,5%	349	-5,4%	+6,7%
<b>Durchschnitt März 2020 bis Dez 2021</b>	<b>233</b>	<b>+38,7%</b>		<b>383</b>	<b>+3,8%</b>	
<b>2021</b>						
Januar	221	+31,5%	+26,3%	431	+16,8%	-5,9%
Februar	229	+36,3%	+42,2%	400	+8,4%	+29,4%
<b>Durchschnitt März 2020 bis Feb 2021</b>	<b>232</b>	<b>+38,1%</b>		<b>389</b>	<b>+5,4%</b>	

**Kontakte (nur Klienten)**

Im Jahr 2019 haben Ratsuchende insgesamt 15.198 Nachrichten in der Mailberatung an die Beraterinnen und Berater gesendet.  
Im Jahr 2020 haben Ratsuchende insgesamt 13.548 Nachrichten in der Mailberatung an die Beraterinnen und Berater gesendet.

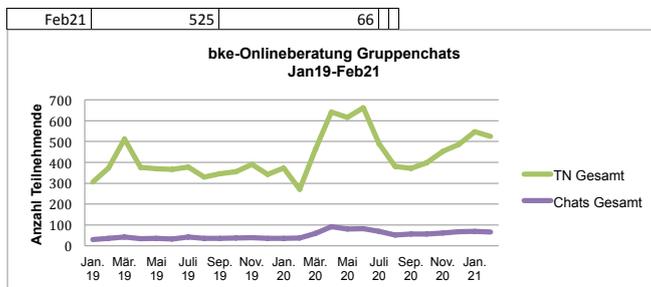
5



6

Gruppenchats/Themenchats 2020/2021			
Monat	TN Gesamt	Chats Gesamt	
Jan 19	306	30	
Feb 19	373	36	
Mär 19	512	42	
Apr 19	376	34	
Mai 19	370	35	
Juni 19	366	33	
Juli 19	377	42	
Aug 19	330	36	
Sep 19	346	35	
Okt 19	355	37	
Nov 19	391	39	
Dez 19	342	35	
Jan 20	373	36	
Feb 20	271	37	
Mär 20	466	59	
Apr 20	641	92	
Mai 20	404	53	
Juni 20	662	82	
Juli 20	490	69	
Aug 20	380	52	
Sep 20	371	57	
Okt 20	398	57	
Nov 20	452	62	
Dez 20	486	67	
Jan 21	547	70	

7



#### Eltern- und Jugendforum

Im Jahr 2019 wurden 14.486 Beiträge von Jugendlichen und Eltern in den Foren der bke-Onlineberatung veröffentlicht.  
 Im Jahr 2020 wurden 12.505 Beiträge von Jugendlichen und Eltern in den Foren der bke-Onlineberatung veröffentlicht.

8

## **Anhang B**

*bke, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (23.03.2021): bke-Onlineberatung*

*Diese Quelle findet Verwendung auf Seite 29*

### **bke-Onlineberatung**

Von: "Christine Sutara" <sutara@bke.de>

An: annika.mira@gmx.de

Datum: 23.03.2021 09:32:13

Sehr geehrte Frau Jaksch,

Ihre Mail wurde an die bke-Onlineberatung weitergeleitet und so antworte ich Ihnen als Technisch-organisatorische Leiterin.

Sie finden im Anhang die Zahlen der Inanspruchnahme im Vergleich zum Vorjahr der Pandemie - diese Zahlendarstellung geht auch an das BMFSFJ.

Hinzufügen möchten wir, dass die Auswirkungen der Pandemie auf Kinder und Jugendliche sich auch in den gestiegenen Anfragen der Eltern widerspiegeln und wir Sie deshalb auch ausdrücklich auf die Zahlen der Inanspruchnahme der bke-Elternberatung verweisen möchten.

Bei Fragen dazu, können Sie sich gerne an mich wenden.

Wir möchten Sie auch schon jetzt auf unseren Jahresbericht 2020 hinweisen, der Mitte/Ende April auf [www.bke.de](http://www.bke.de) zur Verfügung steht (bitte gehen Sie in das Menü für Fachkräfte und dort in den Bereich der Virtuellen Beratungsstelle).

Inhaltlich können Sie sich zusätzlich ein Bild über die Belange und Anliegen der Rat suchenden Eltern und Jugendlichen machen: in beiden Foren ist das Thema Pandemie und Maßnahmen in unterschiedlicher Ausprägung vorhanden. Sie können das Forum auch als Besucherin unserer Webseiten einsehen (ohne Registrierung).

Gerne können Sie uns nach Fertigstellung Ihrer Arbeit ein digitales Belegexemplar zukommen lassen.

Wir wünschen Ihnen gutes Gelingen, viel Erfolg und verbleiben mit freundlichen Grüßen

i.V.

Christine Sutara

Technisch-organisatorische Leitung

bke-Onlineberatung

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung

Herrnstr. 53

90763 Fürth

Tel 0911 / 977 14 18

Fax 0911 / 74 54 97

Mail [sutara@bke.de](mailto:sutara@bke.de)

[www.bke.de](http://www.bke.de)

[www.bke-beratung.de](http://www.bke-beratung.de)

## Anhang C

TelefonSeelsorge (03.2021): Entwicklung der Onlineberatung von 2016 bis 2020,  
24.03.2021.

Diese Quelle findet Verwendung auf Seite 30

		Angaben in %				
Alter		2016	2017	2018	2019	2020
bis 9	Mail	0,3	0,3	0,1	0,02	0,00
	Chat	0,03	0	0,05	0,01	0,01
10-14	Mail	4,8	4,9	6,0	5,36	3,89
	Chat	3,8	5,0	7,5	4,81	3,75
15-19	Mail	15,6	19,4	23,8	23,39	20,95
	Chat	18	21,2	21,3	19,86	18,05
20-29	Mail	32,5	33,1	32,8	27,31	28,43
	Chat	39,8	43,7	36,4	36,63	37,32
30-39	Mail	19,9	19,5	17,1	17,55	19,47
	Chat	17,8	15,0	17,9	18,14	17,80
40-49	Mail	12,5	10,6	9,8	11,29	11,45
	Chat	10	8,4	9	7,73	8,30
50-59	Mail	10,5	8,7	7,7	8,98	8,96
	Chat	9,4	5,8	7	5,94	5,13
60-69	Mail	3,4	2,8	1,9	1,85	2,44
	Chat	1,1	0,7	0,6	1,34	1,98
70-79	Mail	0,5	0,6	0,6	0,33	0,39
	Chat	0,03	0,1	0,01	0,08	0,86
über 80	Mail	0,1	0,1	0,1	0,08	0,09
	Chat	0,03	0	0,16	0,01	0,01
nicht angegeben	Mail	10,9	13,2	12,0	3,84	3,92
	Chat	38,5	39,1	50,0	5,47	6,78
Anzahl nach Beratungsmedium:						
Gesamt	Mail	23.715	26.804	28.142	34.795	44.600
	Chat	8.177	9.208	13.200	19.540	33.578

## **Erklärung**

1. Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst habe.
2. Ich versichere, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und die Standards guten wissenschaftlichen Arbeitens eingehalten zu haben.
3. Die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz und zum Schutz der Urheberrechte wurden von mir beachtet
4. Ich bin damit einverstanden, dass meine Abschlussarbeit in die Bibliothek der Evangelischen Hochschule aufgenommen wird.
5. Ich bin damit einverstanden, dass meine Abschlussarbeit in digitaler Form öffentlich zugänglich gemacht wird.