

Christina Barbara Schlösser

# **Beratung im Internet.**

## **Eine Fallstudie.**

Zusammenfassung der Ergebnisse einer wissenschaftlichen Untersuchung zur Nutzung der *kids-hotline* im Rahmen einer Masterarbeit am Seminar für Medien- und Kommunikationswissenschaft der Universität Erfurt, 2008.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Die vorliegende Zusammenfassung dient dem interessierten Leser als kurzer Überblick über die Fragestellung, das methodische Vorgehen sowie die zentralen Ergebnisse der Untersuchung. Die gesamte Arbeit einschließlich der verwendeten Erhebungsinstrumente sowie der Literaturverweise kann bei der Autorin ([christina\\_barbara.schloesser@stud.uni-erfurt.de](mailto:christina_barbara.schloesser@stud.uni-erfurt.de)) angefordert werden.

# Konzeption

## Fragestellung

(1) Wie wird das Angebot der virtuellen Beratungsstelle *www.kids-hotline.de* genutzt?

(2) Welche Charakteristika kennzeichnen die Ratsuchenden?

(3) Mit welchen Motiven und Erwartungen wird das Angebot der *kids-hotline* genutzt?

(4) Wie wird die Zuwendung zum Angebot der *kids-hotline* in die bestehende (kommunikative) Praxis der Problembewältigung integriert?

(5) Wie werden die medienspezifischen Besonderheiten der Beratung im Internet von den Ratsuchenden wahrgenommen und bewertet?

(6) Wie beurteilen die Nutzer das Angebot der *kids-hotline* und welche Anregungen zur Modifikation und Verbesserung bestehen ihrerseits?

# Methodologische Überlegungen

Bearbeitung der komplexen Fragestellung mit dem Verfahren der *Triangulation*

→ Berücksichtigung **verschiedener theoretischer Hintergründe**

→ Analyse empirischer **Daten unterschiedlicher Quellen** (Beobachtungs- und Befragungsdaten) mit Hilfe **quantitativer und qualitativer Methoden**

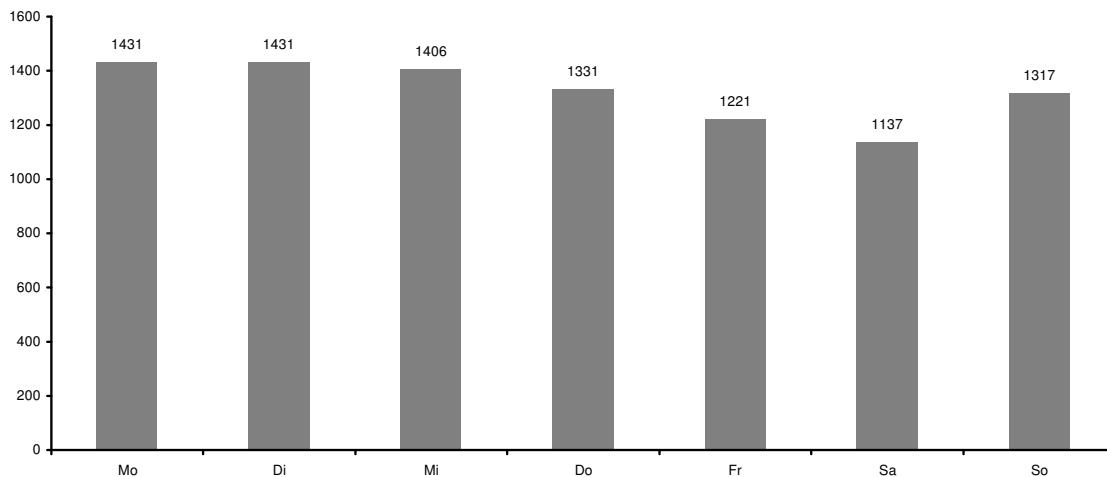
## Forschungsdesign

- **Analyse von Logfiledaten** ermöglichte u. a. Aussagen über das Besucheraufkommen, die Verweildauer, die abgerufenen Inhalte, Navigationswege durch die Internetseite, Suchmaschinenanfragen, über die Personen auf die Seiten der *kids-hotline* gelangen.
- **(Gruppen-)Interviews im Chat** dienten dazu, sich der Bedeutung des Beratungsangebots im Kontext der jugendlichen Lebenswelt anzunähern sowie weitere Erkenntnisse über Nutzungsmuster zu erlangen.
- **Standardisierte Onlinebefragung** ermöglichte, die explorierten Nutzungsmuster und Bedeutungszuschreibungen auf eine breitere Datenbasis zu stellen, und gewährte den Zugang zu registrierten Nutzern ohne Affinität zum Chat und nicht-registrierten Nutzern.

# Logfileanalyse

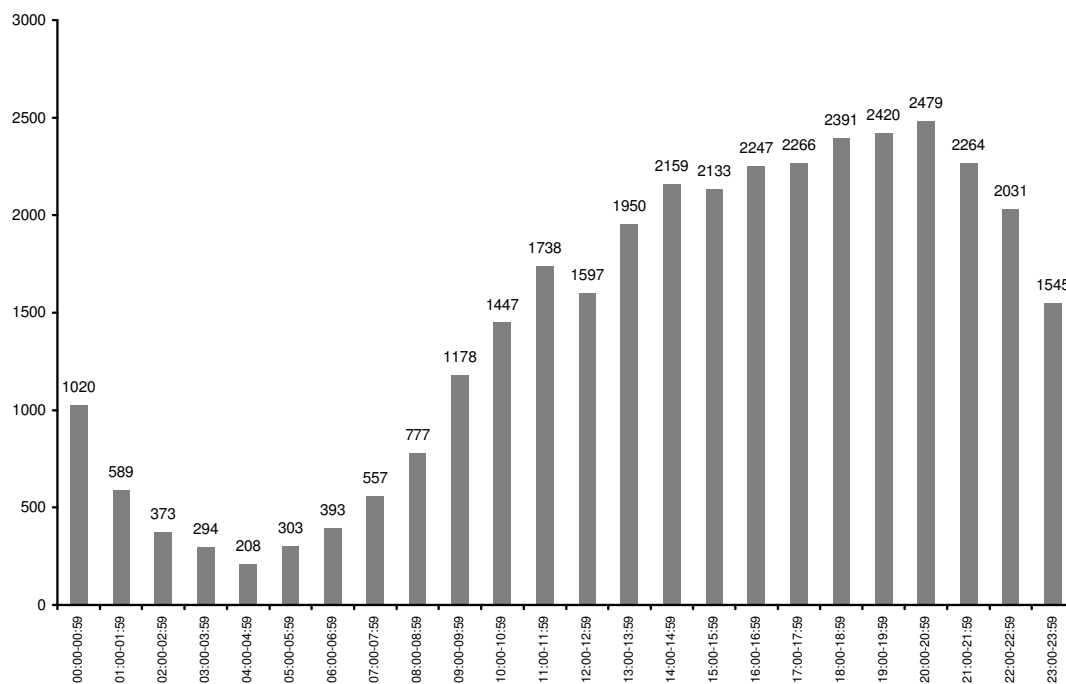
## Besuche im Tages- und Wochenverlauf

Abb. 1: Besuche nach Wochentagen (jeweiliger Durchschnitt für den Zeitraum vom 01.06. bis 26.06.2007; berücksichtigt wurde jeweils das Datum des ersten Seitenabrufs)



Basis: User und Gäste (n = 34 359)

Abb. 2: Besuche nach Uhrzeit über den Zeitraum vom 01.06. bis 26.06.2007 (berücksichtigt wurde jeweils die Uhrzeit des ersten Seitenabrufs)



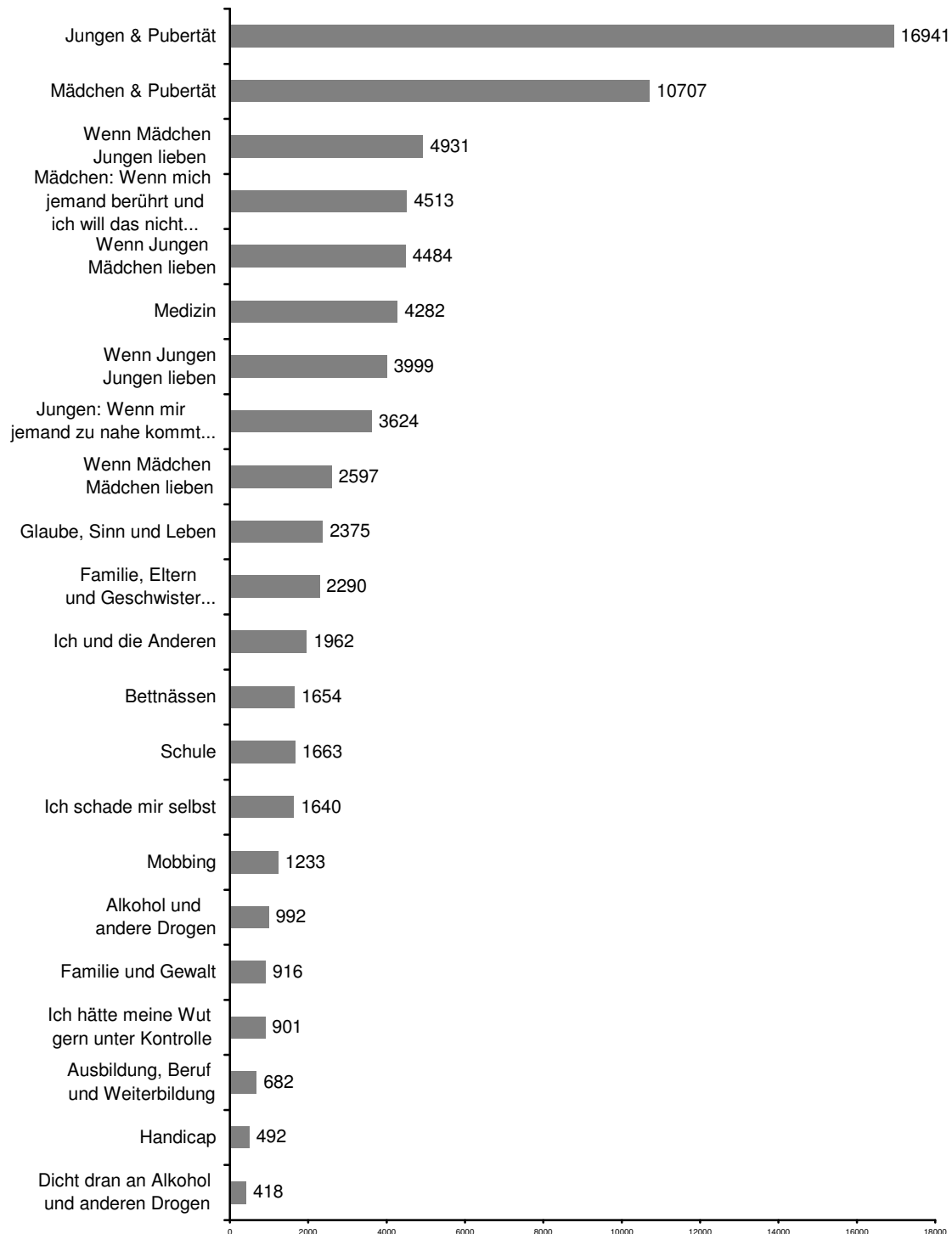
Basis: User und Gäste (n = 34 359)

# Intensität und Dauer der Besuche

- Besuche, die eindeutig **registrierten Usern** zugeordnet werden können, umfassen durchschnittlich **11,1 Seiten** (SD = 18,6; Range 1 bis 399; n = 5 601). **Gäste-Sessions** umfassen im Durchschnitt **3,8 Seiten** (SD = 9,2; Range 1 bis 500; n = 30 957).
- Extremwerte nach oben von mehreren hundert Seitenansichten können konstatiert werden. **Über die Hälfte** (51,8 %) der Gäste-Sessions besteht allerdings **nur aus einem einzelnen Seitenabruf**.
- Besuche **registrierter User** dauern im Durchschnitt etwa **zehn Minuten** (5% getrimmtes Mittel = 10,1 Min.; M = 14,9 Min.; SD = 28,3 Min.; Range 0 bis 179,6 Min.; n = 4 668). **Gäste** verweilen im Mittel **lediglich eineinhalb Minuten** (5% getrimmtes Mittel = 1,5 Min.; M = 3,5 Min.; SD = 11,7 Min.; Range 0 bis 178,9 Min.; n = 14 843) bei der *kids-hotline*.
- **User** betrachten einzelne Seiten im Mittel etwa eine **Dreiviertelminute** (5% getrimmtes Mittel = 49,2 Sek.; n = 4 668; M = 85,4 Sek.; SD = 220,6 Sek.; Range 0 bis 3 777 Sek.). **Gäste** wenden sich durchschnittlich nur etwa eine **Viertelminute** (5% getrimmtes Mittel = 12,3 Sek.; n = 14 843; M = 26,9 Sek.; SD = 107,6 Sek.; Range 0 bis 2 877 Sek.) einzelnen Seiten zu.

# Themeninteressen

Abb. 3: Seitensichten in Foren über den Zeitraum vom 31.05. bis 27.06.2007



Basis: User und Gäste (n = 36 063)

- **84 %** der Personen, die das Forenangebot nutzten (n = 18 853), wendeten sich **lediglich** den **Inhalten eines Forums** zu. **10,2 %** der Besuche umfassen **zwei oder drei verschiedene thematische Foren**.
- Insbesondere **registrierte User** rufen im Verlauf ihrer Besuche **verschiedene Foren** auf (M = 2,4; SD = 3; Range 1 bis 22; 5% getrimmtes Mittel = 1,8; n = 2 686; Gäste: M = 1,3; SD = 1,3; Range 1 bis 22; 5% getrimmtes Mittel = 1,1; n = 16 167). Häufiger werden **verschiedene Foren der gleichen Rubrik** aufgerufen.
- Es existieren kaum Unterschiede hinsichtlich der thematischen Präferenzen zwischen Gästen und registrierten Usern.
- **Geschlechtsspezifische Nutzungsmuster:** Durch die Logfileanalyse können die Befunde von ALEX KLEIN bestätigt werden. **Jungen** machen **häufig** von der Option Gebrauch, sowohl als Ratsuchende als auch als Ratgeber im Bereich der **mädchenspezifischen Foren** der Rubriken *Liebe & Sexualität* sowie *Pubertät* zu posten und zu lesen.
- Die **Suchanfragen** verdeutlichen, dass es häufig hochscham- und angstbesetzte Thematiken sind, die zum Angebot der *kids-hotline* führen. **Keineswegs** lassen die Suchworte zudem darauf schließen, dass es sich **ausschließlich** um **jugendliche Ratsuchende** handelt, die über Suchmaschinen zum Beratungsangebot der *kids-hotline* gelangen.

**Tab. 1: 100 häufigste Suchanfragen, mit denen Personen zur kids-hotline gelangen (vom 31.05. bis 27.06.2007)**

<b>Kategorie</b>	<b>Suchbegriffe</b>
<b>kids-hotline</b>	kids hotline (344), kids-hotline (126), kidshotline (87), kids (73), www.kids-hotline.de (23), hotline (18), kids-hotline.de (17), kids-hotline (14), Kids (13)
<b>Pubertät</b>	pubertät jungen (142), pubertät mädchen (124), pubertät forum (54), pubertät bei jungen (22), mädchen pubertät (18), pubertät bei mädchen (17), forum pubertät (12), Pubertät Jungen (11), jungen in der pubertät (9)
<b>Bettnässen</b>	windeln tragen (49), windeln für jugendliche (26), jugendliche in windeln (17), erwachsene bettnässer (14), bettnässen bei erwachsenen (13), bettnässen erwachsene (12), Windeln tragen (11), bettnässer erwachsene (11), ich trage windeln (9)
<b>Weibliche Geschlechtsorgane und etwaige entwicklungsbedingte oder krankhafte Veränderungen</b>	jungfernhaut (98), zwischenblutung ursachen (38), jucken in der scheide (38), Jungfernhaut (27), frauenbart (26), busenwachstum (25), gebärmutterkrebsimpfung (17), jucken in der scheide (14), jucken scheide (13), regelblutung verschieben (12), zwischenblutung schwanger (11), zwischenblutung ursache (11), scheidengeruch (10), abstehende brustwarzen (10), Regelblutung verschieben (10), frauenarztbesuch (9), Frauenbart (9), Zwischenblutung (9)
<b>Männliche Geschlechtsorgane und etwaige entwicklungsbedingte oder krankhafte Veränderungen</b>	vorhaut dehnen (81), sackhaare (77), bartwuchs (62), sackhaare entfernen (25), hodenschmerzen (23), sackhaare rasieren (22), vorhautbändchen (20), Vorhaut dehnen (19), penisarten (14), hoden rasieren (13), steifer penis (12), penislänge (11), knubbel am hoden (11), vorhautbändchen eingerissen (11), männlicher aussehen (9), wenig bartwuchs (9), stimmenbruch (9), Sackhaare (9)
<b>Körperliche Merkmale und etwaige entwicklungsbedingte oder krankhafte Veränderungen, die nicht geschlechtsspezifisch zugeordnet werden können</b>	Wachstumsstreifen (49), jugenduntersuchung (32), hohe stirn (30), scharmhaare (26), lungenthrombose (24), condylome (23), schamhaare (22), haarentfernungsgel (13), darmbruch (13), Lungenthrombose (12), Schamhaare (11), Jugenduntersuchung (11), frenulumplastik (10), Wachstumsstreifen (9), frenulum gerissen (9), Frenulumplastik (9)
<b>Zivildienst</b>	zivildienst abbrechen (12), zivildienststelle wechseln (10)
<b>Liebe</b>	liebt sie mich (33), liebt sie mich? (18)
<b>Medikamente u. ä.</b>	aluminiumchloridlösung (19), andriol (9)
<b>Sexualpraktiken</b>	mastubieren (35), entjungfrauen (26), inzess (16), lespisch (12), oranieren (11), orgasmus verzögern (10), selbstbefriedigung methoden (9)
<b>Beratung</b>	beratung (20)
<b>Psychische Krankheit</b>	bordelein (14)
<b>Sonstiges</b>	ausziehen mit 16 (69), mädchenchat (23), fake lippenpiercing (21), jungs (15), teenagerspiele (9)

# Interviews im Chat und Onlinebefragung

## Charakteristika der Ratsuchenden

- Die befragten (!) Jugendlichen waren **keineswegs nur durch jugendtypische Alltagsstressoren belastet**, sondern vielmehr **vielfach mit kritischen Lebensereignissen und schwerwiegenden Belastungssituationen konfrontiert**.
- Nahezu die **Hälfte** bezeichnete sich als **Einzelgänger**.
- **Surfen im Internet** zeigte sich vielfach als dominante Freizeitaktivität.

Tab. 2: Problembelastungen (Anzahl und Anteil der zustimmenden Nennungen auf einer 5-stufigen Ratingskala („trifft vollkommen zu“, „trifft überwiegend zu“) unter den Befragten, die besondere Problembelastungen in den jeweiligen Bereichen angegeben haben)

Problem(bereich)	Anzahl	Anteil (in %)
<b>Schule, Ausbildung und Beruf<sup>1</sup></b>		
Ich bin unsicher, für welchen Beruf ich mich am besten eigne.	12	41,4
Es stört mich sehr, dass es in den Klassen/Kursen keine Kameradschaft gibt, sondern nur Konkurrenzdenken.	12	41,3
Der Zwang, in der Schule möglichst gute Noten zu erreichen, macht mir Angst.	11	37,9
Ich befürchte, dass ich den von mir gewünschten Ausbildungs- oder Studienplatz nicht bekommen kann.	10	34,5
Der Unterrichtsstoff ist schwierig und ich komme nicht mit.	3	10,3
<b>Familie<sup>2</sup></b>		
Ich kann mit meinen Eltern nicht reden.	34	75,5
Es gibt Streit mit meinen Eltern, weil ich über verschiedene Dinge anderer Meinung bin.	23	51,1
Es ist schwierig für mich, dass meine Eltern in Trennung leben.	10	22,2
Meine Eltern machen mir zu viele Vorschriften.	9	20
Ich bin traurig, weil jemand aus meiner Familie gestorben ist.	9	20

<b>Problem(bereich)</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Anteil (in %)</b>
<b>Freundschaften zu Gleichaltrigen<sup>3</sup></b>		
Es fällt mir schwer, auf Andere zuzugehen.	9	56,3
Ich bin mir unsicher, ob man mich akzeptiert wie ich bin.	9	56,3
Ich habe kaum Freunde, und das bedrückt mich.	7	43,8
Ich werde gemobbt.	5	31,3
<b>Liebe und Sexualität<sup>4</sup></b>		
Ich liebe jemanden, der mich nicht liebt.	17	40,4
Es bedrückt mich, dass ich keine/n feste/n Freund/Freundin habe.	13	31
Ich fühle mich unsicher, weil ich noch keine sexuellen Erfahrungen gemacht habe.	11	26,2
Ich habe Probleme mit meiner Freundin/meinem Freund.	8	19
Ich habe den Eindruck, homosexuell zu sein, und das belastet mich.	6	14,3
Meine Wünsche und Erwartungen an Sexualität entsprechen nicht denen meines Partners.	4	9,5
<b>Eigene Person<sup>5</sup></b>		
Ich bin unzufrieden mit meinem Verhalten, meinen Eigenschaften und Fertigkeiten.	35	63,6
Es belastet mich, dass ich nicht weiß, was ich selbst wirklich will.	30	54,5
Ich bin unzufrieden mit meinem Äußeren.	28	50,9
Ich verletzte mich selbst.	26	47,3
Ich vermute, dass ich eine psychische Krankheit habe.	14	43,7
Ich bin in Gefahr, abhängig von Alkohol oder anderen Drogen zu werden.	12	21,9
Ich leide unter Essstörungen.	9	16,3
Ich mache mir Sorgen über meine körperliche Entwicklung.	8	14,6
Ich leide unter einer (chronischen) Krankheit.	7	12,7
<b>Wut und Gewalt<sup>6</sup></b>		
Ich werde/wurde sexuell missbraucht.	14	82,4
Ich werde geschlagen.	6	35,3
Auch Kleinigkeiten bringen mich schnell in Wut.	3	17,7
Wenn mich etwas stört oder mich provoziert, dann schlage ich auch mal zu.	2	11,8
Basis: Befragte, die Probleme im Bereich		
<sup>1</sup> Schule, Ausbildung und Beruf (n = 29)		
<sup>2</sup> Familie (n = 45)		
<sup>3</sup> Freundschaften zu Gleichaltrigen (n = 16)		
<sup>4</sup> Liebe und Sexualität (n = 42)		
<sup>5</sup> Eigene Person (n = 55)		
<sup>6</sup> Wut und Gewalt (n = 17)		
angegeben haben		

**Tab. 3: Beziehungen (Anzahl und Anteil der Nennungen)**

	Anzahl	Anteil (in %)
Ich habe einen allerbesten Freund oder eine allerbeste Freundin.	61	51,3
Ich bin eher ein Einzelgänger.	56	47,1
Ich habe viele Freunde/Bekannte im Internet.	45	37,8
Ich habe einen großen Bekanntenkreis.	43	36,1
Ich habe eine enge Bindung zu Familienangehörigen.	31	26,1
Ich habe eine(n) feste(n) Freund(in) (Liebesbeziehung).	27	22,7
Ich gehöre zu einer festen Clique.	22	18,5

Basis: Alle Befragten (n = 119)

**Tab. 4: Freizeitaktivitäten, denen mindestens zweimal in der Woche nachgegangen wird (Anzahl und Anteil)**

	Anzahl	Anteil (in %)
Musik hören	103	86,6
im Internet surfen	102	85,7
Fernsehen	74	62,2
Bücher/Zeitschriften lesen	71	59,7
nichts tun, „rummhängen“	67	56,3
Hausaufgaben/Lernen	61	51,3
mich mit Freunden treffen	58	48,7
Sport ohne Sportverein (z. B.) Joggen, Rad fahren, Skaten	37	31,1
Sport im Verein	36	30,3
Computer-/Videospiele spielen	35	29,4
Musik machen	33	27,7
Malen/Zeichnen/Basteln	32	26,9
Videos/DVD anschauen	27	22,7
Shoppen	27	22,7
in die Disco, zu Partys oder Feten gehen	19	16,0
etwas mit der Familie unternehmen	15	12,6
mich mit einem Projekt/einer Initiative/einem Verein engagieren	11	9,2
Jugendfreizeittreff, Jugendzentrum besuchen	10	8,4
in die Kneipe gehen	7	5,9

Basis: Alle Befragten (n = 119)

# Nutzung der kids-hotline

- **40 %** der 119 Befragten kommen **mindestens einmal am Tag** zur *kids-hotline*, noch einmal **26,9 %** **mehrmals in der Woche**.
- Auch von den registrierten Usern werden die **Foren am häufigsten in Anspruch genommen**. Die Hälfte (50,5 %) gibt an, die Foren (fast) bei jedem Besuch der *kids-hotline* zu nutzen, nur zwölf registrierte User machen keinen Gebrauch vom Forenangebot. Die **Einzelberatung** wird **von knapp einem Drittel** (27,5 %) nahezu bei jedem Besuch in Anspruch genommen, 40,4 % nutzen diese nicht-öffentlichen Beratung nie. Die **geringste Zuwendung** kann für den **Chat** konstatiert werden. Über zwei Drittel nehmen nie an den angebotenen Chats teil.
- Durchschnittlich nennen die Befragten, die Foren nutzen, **vier verschiedene Foren** ( $M = 4,2$ ;  $SD = 3,3$ ;  $n = 97$ ), die sie **bei (fast) jedem Besuch** aufrufen. Anders als in der Logfileanalyse zeigt sich in der Befragung **keine ausschließliche Dominanz** der thematischen Foren aus den Bereichen **Liebe & Sexualität** sowie **Pubertät**. Einhergehend mit den zum Teil hohen berichteten Belastungen im familiären Umfeld, den Missbrauchserfahrungen einiger Befragter sowie dem hohen Anteil an Personen, die autoaggressive Verhaltensweisen zeigen, werden etwa auch Foren mit diesbezüglichen Inhalten häufig frequentiert.

- Von einigen Usern werden **keineswegs nur Beiträge angesehen**, die im Hinblick auf die **eigene akute Problemsituation** von Relevanz sind.

**Tab. 5: Aktivitäten beim letzten Besuch der kids-hotline (Anzahl und Anteil zustimmender Nennungen)**

Bei Deinem letzten Besuch bei der kids-hotline hast Du...	Anzahl	Anteil (in %)
Dich eingeloggt. <sup>1</sup>	72	66,1
geschaut, ob Du neue Antworten in Deiner laufenden Beratung hast. <sup>5</sup>	60	55,6
ein wenig gestöbert und Dir alles Mögliche durchgelesen. <sup>3</sup>	53	49,5
etwas in Deiner laufenden Beratung geschrieben. <sup>5</sup>	44	40,7
die neuesten Themen angesehen. <sup>3</sup>	36	33,6
im Forum bestimmte Themen durchgelesen, die Du vorher schon mal angesehen hast. <sup>3</sup>	34	31,8
im Forum nach bestimmten Themen gesucht. <sup>3</sup>	22	20,6
alle neuen Themen seit Deinem letzten Login angesehen. <sup>2</sup>	21	21,6
Deine abonnierten Themen angesehen. <sup>2</sup>	13	13,4
einem anderen User eine Antwort auf seine Frage(n) gegeben. <sup>2</sup>	12	12,4
eine neue Beratungsanfrage im Forum/in der Einzelberatung gestellt. <sup>5</sup>	10	9,3
Deine Chatprotokolle gelesen. <sup>4</sup>	3	7,7
gechattet. <sup>4</sup>	2	5,1

Basis: <sup>1</sup> Registrierte User (n = 109); <sup>2</sup> Registrierte User, die Foren nutzen (n = 97); <sup>3</sup> Nicht-registrierte User und registrierte User, die Foren nutzen (n = 107); <sup>4</sup> Registrierte User, die den Chat nutzen (n = 39); <sup>5</sup> Registrierte User, die Foren und Einzelberatung nutzen (n = 108)

# Nutzungsmotive

Die **Bewältigung von als problematisch erlebten Situationen** stellt das **vornehmliche Motiv** zum Besuch der *kids-hotline* dar. Amüsement und Zeitvertreib sind zumindest für die hier Befragten keine bedeutsamen Gründe.

**Tab. 6: Motive zur Nutzung der kids-hotline auf einer 5-stufigen Ratingskala 1 = „trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 = „trifft vollkommen zu“ (Mittelwerte und Standardabweichungen)**

Ich komme zur kids-hotline,	M (SD)	Anzahl „weiß nicht/ keine Angabe“
weil mir hier jemand „zuhört“. <sup>3</sup>	4,3 (1,1)	1
weil es mir hilft, meine eigenen Probleme zu bewältigen. <sup>1</sup>	4,0 (1,1)	2
weil sich hier Fachleute um mich kümmern. <sup>1</sup>	3,9 (1,3)	2
weil ich Dinge lerne, die für mich wichtig sein könnten. <sup>1</sup>	3,8 (1,2)	5
weil ich meine eigenen Probleme hier wiederfinde. <sup>1</sup>	3,8 (1,2)	3
weil ich dadurch erfahre, dass andere Menschen ähnliche Probleme haben wie ich. <sup>1</sup>	3,7 (1,2)	4
weil ich etwas über Dinge erfahren kann, über die man sonst nicht spricht. <sup>1</sup>	3,7 (1,2)	4
um etwas über andere Menschen und deren Probleme zu erfahren. <sup>1</sup>	3,3 (1,3)	2
weil ich mich dann nicht alleine fühle. <sup>1</sup>	3,4 (1,5)	1
weil ich andere Jugendliche bei der Bewältigung ihrer Probleme unterstützen kann. <sup>2</sup>	3,0 (1,3)	6
weil ich etwas über Dinge erfahre, die mir auch passieren können. <sup>1</sup>	3,0 (1,4)	3
weil es inzwischen aus Gewohnheit dazugehört. <sup>1</sup>	2,5 (1,3)	4
weil ich damit den Alltag vergessen möchte. <sup>1</sup>	2,3 (1,4)	4
um die Zeit totzuschlagen, wenn ich mich langweile. <sup>1</sup>	1,7 (1,0)	4
weil es mich amüsiert, welche Probleme Jugendliche haben. <sup>1</sup>	1,4 (1,0)	7

Basis: <sup>1</sup> Alle Befragten (n = 119); <sup>2</sup> Registrierte User, die Chat und Foren nutzen (n = 100);

<sup>3</sup> Registrierte User (n = 108)

# Problembewältigung

- Die hier befragten, z. T. stark belasteten Jugendlichen berichten vielfach den **häufigen Einsatz problemmeidender Verhaltensweisen**. Aktive und internale Bewältigungsversuche werden im Durchschnitt seltener gezeigt als Rückzug, Verdrängung und Affektabfuhr.

**Tab. 7: Strategien zur Problembewältigung auf einer 5-stufigen Ratingskala 1 = „mache ich gar nicht“ bis 5 = „mache ich sehr oft“ (Mittelwerte und Standardabweichungen; Anzahl und Anteil zustimmender Nennungen („mache ich oft“, „mache ich sehr oft“))**

Bewältigungsstrategie	M (SD)	Anzahl (Anteil in %) „mache ich oft“/ „mache ich sehr oft“
<b>Problemmeidendes Verhalten*</b> ( <i>Cronbach's Alpha = .50</i> )	<b>3,0 (0,7)</b>	
Ich lasse mir nichts anmerken und tue so, als ob alles in Ordnung wäre.	3,9 (1,2)	72 (63,2)
Ich ziehe mich zurück, da ich es doch nicht ändern kann.	3,5 (1,3)	62 (54,4)
Ich versuche, mich abzureagieren (durch laute Musik, Motorradfahren, wildes Tanzen, Sport etc.).	3,2 (1,4)	50 (43,9)
Ich versuche, nicht über das Problem nachzudenken und es aus meinen Gedanken zu verdrängen.	2,9 (1,4)	38 (33,4)
Ich mache meinem Ärger und meiner Ratlosigkeit „Luft“ durch Schreien, Heulen, Türenknallen etc.	2,7 (1,5)	35 (30,7)
Ich versuche, meine Probleme durch Alkohol und Drogen zu vergessen.	1,8 (1,3)	16 (14,0)
<b>Internales Coping*</b> ( <i>Cronbach's Alpha = .55</i> )	<b>2,6 (0,8)</b>	
Ich denke über das Problem nach und spiele verschiedene Lösungsmöglichkeiten in Gedanken durch.	3,4 (1,3)	59 (31,8)
Ich mache mir klar, dass es immer irgendwelche Probleme geben wird.	3,0 (1,3)	42 (36,9)
Ich akzeptiere meine Grenzen.	2,4 (1,2)	24 (21,0)
Ich mache mir keine Sorgen, denn meistens gehen Dinge gut aus.	1,7 (1,0)	7 (6,1)
<b>Aktives Coping*</b> ( <i>Cronbach's Alpha = .78</i> )	<b>2,4 (0,8)</b>	
Ich suche Informationen im Internet.	3,5 (1,2)	67 (58,8)
Ich suche Informationen in Fachbüchern, Zeitschriften oder Nachschlagewerken.	2,7 (1,4)	37 (33,4)
Ich suche Trost und Zuneigung bei Leuten, denen es ähnlich geht wie mir.	2,5 (1,3)	27 (23,6)
Ich versuche, mit Freunden meine Probleme zu lösen.	2,3 (1,3)	25 (21,9)

Ich versuche, Probleme im Gespräch mit den Betroffenen unmittelbar anzusprechen.	2,3 (1,2)	18 (15,7)
Ich spreche auftauchende Probleme sofort aus und trage sie nicht tagelang mit mir herum.	1,9 (1,0)	9 (7,9)
Ich suche bei Schwierigkeiten fachmännischen Rat (Arbeitsamt, Jugendberatungsstellen etc., keine Online-Beratung).	1,9 (1,3)	16 (14,0)
Ich diskutiere das Problem mit meinen Eltern/mit anderen Erwachsenen.	1,9 (1,2)	14 (12,3)
<b>kids-hotline</b>		
Ich suche Rat bei der kids-hotline.	3,7 (0,1)	65 (57,0)

Basis: Alle Befragten (n = 119)

\* ungewichteter Indexwert der betreffenden Items der von SEIFFGE-KRENKE identifizierten Bewältigungsmuster

- **Keineswegs** kann jedoch ein **ausschließliches Rückzugs- und Vermeidungsverhalten** konstatiert werden. Zwar werden gegenüber dem sozialen Umfeld der Offline-Welt Belastungen häufig verheimlicht, eine Informations- und Orientierungssuche findet jedoch dennoch statt. Mit ihrer **Affinität zum Internet** nutzen die jugendlichen Ratsuchenden dieses vergleichsweise neue Medium bzw. die internetbasierten Angebote als Informationsquelle.
- Auf den **hohen Stellenwert der kids-hotline** in diesem Zusammenhang verweisen bereits die hohen Nutzungsfrequenzen sowie die berichteten Zuwendungsmotive.
- Es sind **insbesondere** die **medienspezifischen Besonderheiten** des internetbasierten Beratungsangebots, die den jugendlichen Ratsuchenden eine Problemanmeldung hier **erleichtern**.

# Medienspezifische Besonderheiten der Beratungssituation

**Tab. 8: Wahrnehmung der medienspezifischen Besonderheiten der Beratungssituation auf einer 5-stufigen Ratingskala 1 = „trifft kaum zu“ bis 5 = „trifft vollkommen zu“ (Mittelwerte und Standardabweichungen)**

	M (SD)	Anzahl „weiß nicht/ keine Angabe“
Ich finde es gut, dass ich mich ganz spontan, ohne Terminabsprache, jederzeit an die kids-hotline wenden kann. <sup>1</sup>	4,7 (0,6)	5
Es ist für mich sehr wichtig, dass ich bei der kids-hotline noch mal nachlesen kann, was die Anderen oder ich geschrieben haben. <sup>1</sup>	4,3 (0,9)	5
Wenn ich über persönliche Probleme spreche, ist es mir sehr peinlich, wenn mich jemand dabei ansieht. <sup>1</sup>	3,9 (1,2)	6
Mir ist wichtig, dass ich den Kontakt zur kids-hotline jederzeit ohne Konsequenzen abbrechen kann. <sup>1</sup>	3,7 (1,4)	7
Es wäre mir unangenehm, wenn andere Leute wüssten, dass ich eine Beratung in Anspruch nehme. <sup>1</sup>	3,7 (1,4)	6
Bei der Beratung im Chat ist man immer an bestimmte Zeiten gebunden. Das ist für mich ein großer Nachteil. <sup>1</sup>	3,7 (1,3)	26
Wenn ich im Forum oder der Einzelberatung schreibe, ist es mir wichtig, so lange an den Sätzen zu basteln bis sie genau das ausdrücken, was ich meine. <sup>3</sup>	3,6 (1,0)	2
Im Forum und in der Einzelberatung fühle ich mich unwohl, wenn ich keine unmittelbare Rückmeldung bekomme. <sup>3</sup>	3,1 (1,3)	5
Ich finde es sehr schade, dass ich bei der kids-hotline von den anderen Usern und den Beratern nichts anderes mitbekomme als das, was sie schreiben. <sup>2</sup>	3,0 (1,3)	3
Beim Chat fühle ich mich den Beratern näher als in der Einzelberatung. <sup>2</sup>	3,0 (1,3)	6
Beim Chat fühle ich mich den anderen Usern und den Beratern näher als im Forum. <sup>2</sup>	2,9 (1,3)	3
Ich kann mich nicht besonders gut ausdrücken, wenn ich etwas aufschreibe. <sup>1</sup>	2,8 (1,4)	5
Chatten ist für meinen Geschmack sehr hektisch; das setzt mich unter Druck. <sup>1</sup>	2,4 (1,2)	8
Langes Schreiben im Forum oder der Einzelberatung finde ich anstrengend. <sup>1</sup>	2,1 (1,2)	8

Basis: <sup>1</sup>Alle Befragten (n = 119); <sup>2</sup>Registrierte User, die den Chat nutzen (n = 39); <sup>3</sup>Registrierte User, die Foren und/oder Einzelberatung nutzen (n = 108)

# Zufriedenheit mit und Effekte der Beratung

Fast **80 %** aller Befragten geben an, dass sie die ***kids-hotline*** weiterempfehlen würden.

**Tab. 9: Beurteilung der kids-hotline auf einer 5-stufigen Ratingskala 1 = „trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 = „trifft vollkommen zu“ (Mittelwerte und Standardabweichungen)**

	M (SD)	Anzahl „weiß nicht/ keine Angabe“
Die kids-hotline würde ich weiterempfehlen.	4,5 (0,9)	7
Ich würde mich wieder an die kids-hotline wenden, wenn neue Probleme auftauchen.	4,4 (0,9)	6
Ich bin mit der Beratung bei der kids-hotline sehr zufrieden.	4,2 (0,9)	7
Ich fühle mich verstanden.	4,1 (1,0)	7
Die in der Beratung gegebenen Informationen sind sehr gut.	4,0 (0,9)	5
Die kids-hotline hilft mir sehr.	3,9 (1,1)	7
Nach der Beratung fühle ich mich besser.	3,9 (1,0)	8
Die Probleme, mit denen ich zur kids-hotline gekommen bin, sind inzwischen weniger belastend.	3,5 (1,1)	13
Die Ratschläge bzw. Informationen kann ich umsetzen.	3,5 (1,0)	8
Ich würde gern als Peer-Berater(in) bei der kids-hotline mitarbeiten.	3,1 (1,5)	17
Die kids-hotline hat mir so weitergeholfen, dass ich keine weitere Hilfe benötige.	2,8 (1,1)	18
Aufgrund der Beratung bei der kids-hotline werde ich andere Beratungs- bzw. Therapieangebote in Anspruch nehmen.	2,4 (1,4)	17

Basis: Alle Befragten (n = 119)

# Und was die User sonst noch anzumerken hatten...

**Tab. 10: Anmerkungen der Befragten im Anschluss an die Onlinebefragung**

---

**Anmerkungen der Befragten\***

---

„Ich fände es gut wenn es Fotos von den Beratern gäbe, damit man sich den Beratern ein bisschen näher fühlt und die Berater einem nicht mehr so fremd vorkommen.“

„manchmal schnellere antworten bei der einzelberatung!“

„Meine erste Einzelberatung bei euch, war wirklich klasse.

Das gleiche hatte ich mir auch von der zweiten erhofft. Ich meine, es tut gut zu schreiben aber das es doch so große Unterschiede gibt, zu einem und dem selben Thema, hätte ich nicht gedacht.

Ich bin auch jetzt größtenteils zufrieden mit der EB aber ich hab mir nach langer Zeit, wo ich die Anfrage gesandt habe, mehr erwartet.

Aber Erwartungen sind ja oft zu groß...“

„ich bin eigentlich mit allem hier recht zufrieden!die kids-hotline ist einfach super!!!“

„ich habe in dem Forum ‚Familie und Gewalt‘ ein Thema eröffnet, das kurz darauf in das Forum ‚Mädchen: Wenn mich jemand berührt und ich will das nicht ...‘ verschoben. als es noch im ersten forum war, wollte mir ein junge helfen aber das konnte er dann nichtmehr, weil mein thema verschoben wurde und da keine jungs schreiben dürfen glaube ich.

außerdem ist die beraterin, die sich mit meinem Thema befasst, nicht besonders hilfreich. sie stellt nur immer wieder die selben frage, wie es mir geht, wie es zur zeit zuhause aussieht und ob ich mit meiner mutter drüber rede. ich hab nicht das gefühl, dass sie auf meine antworten eingeht und bisher auch eigentlich noch keine hilfe/tips bekommen, was mir weiter helfen könnte. “

„Ich wollte mich hier an der Stelle mal dafür bedanken, dass man mir hier damals (unter dem namen Topolino) geholfen hat. ich finde es toll, dass es so eine Seite gibt, weil hier wirklich richtig gute Tipps gegeben werden.

Ich würde auch sehr gerne Peerberater werden nur eine Sache hab ich nicht so ganz verstanden: Muss ich meinen peronalausweis kopieren und ihn Euch schicken? Und wenn ja, an welche Adresse? Das hab ich nämlich leider nicht gefunden...

Macht auf jeden Fall weiter so mit Eurer Arbeit, ich glaube, viele Jugendliche sind euch sehr dankbar dafür.

Liebe Grüße, [...]"

„Einen Verbesserungsvorschlag hätte ich tatsächlich. Nämlich dass sobald ein entsprechender Berater online ist, dieser in den Chat geht und man sich mit ihm unterhalten kann. So eine Art ‚Chat Berater‘. Denkt mal drüber nach (;“

„Ich finde die kids-hotline richtig gut. Was ich zwar schade finde ist das man manchmal mehrer Tage warten muss auf ne Rückmeldung, aber sowas lässt sich ja nicht vermeiden.

Macht weiter so!!“

„chatberatung sollten häufiger geben.“

---

---

„Ja hallo liebes kids-hotline Team

ich finde euer Online-Beratung sehr gut auch mit den Systemen Forenberatung - Einzelberatung - und Chatberatung aber man könnte vielleicht noch etwas an der Grafik machen das das optisch ein bisschen besser wirkt. Eventuell könnte man noch ein Postfach einrichten für jeden hört sich vielleicht dumm an! Dort kann der jeweilige Berater dann z. B. dem jeweiligen User etwas hineinschreiben und umgekehrt oder auch von User zu User. Man sollte aber darauf achte das danach das Postfach nicht zur Beratung genutzt wird nur um halt kurz etwas hineinzuschreiben oder etwas wichtiges zu sagen.

Okay das wars von meiner Seite aber natürlich anonym

Macht weiter so!

Ich fände es toll wenn ihr meine Idee mal überlegt und überdenkt! Bitte!"

„es ist sehr schade das die Chats nur so selten sind ! ich bin erst 1 mal in einen rein gekommen weil ich sonst keine zeit hatte oder meistens garkeiner war,"

„bekommen wir als user irgendwann eine auswertung von dieser umfrage?

außerdem möchte ich noch sagen das ich die seite hier super finde!"

„Ich finde die Kids-Hotline eigentlich sehr gut! Nur manchmal habe ich das Gefühl die Berater wollen keine andere Lösung, als die sie vorschlagen, war bei einer meiner Beratungen mal so.

Aber ich finde die Hotline jetzt echt nicht schlecht, war halt nur bei EINER Beratung mal so, sonst finde ich es super das anderen Kids geholfen wird."

„Ich würde sehr gerne meine Erfahrungen, die ich gemacht habe an andere weitergeben aber ich bin mir immer unsicher ob ich das auch kann wenn ich keine Peer-Beraterin bin! Es sieht für mich so aus als dürften nur diese Ratschläge geben!"

„Danke das ihr allen die im Kids-Hotmail Team denn durch euch sind viele User glücklicher und haben keine probleme wie ich ich möchte euch danken .

[...]

ps:Bitte weiter leiten an alle die im Kids-Hotline Team sind .Danke !"

„hallo!

für mich sind die chatzeiten leider im sehr schlecht gelegt, sodass ich gar keine möglichkeit habe, in den chat zu kommen! könnte dieser vllt an einem anderen tag stattfinden?"

„Ich fände es besser, wenn auf Beiträge der User schnell geantwortet wird. Natürlich, es ist schwer sowas umzusetzen, ihr braucht ja auch mal Zeit für euch, aber es ist wirklich deprimierend wenn man manchmal 1 oder 2 Wochen auf eine Antwort warten muss, die dann nur sehr kurz und/oder vom Inhalt her zu nichts zu gebrauchen ist beispielsweise."

„bin erst seit einer woche das erste mal in einer beratung, deswegen weiß ich noch nicht so genau, wo das am ende wirklich hinführt..."

„ab 21 jahren sollte man auch einzelberatung kriegen."

„Könntet ihr mir den Gefallen tun und die KIDS-HOTLINE noch übersichtlicher machen? Danke."

„Ja was mach ich wenn meiner mama ihr pflegesohn was von mir will aber ne freundin hat?

und meine eltern es nicht mitbekommen dürfen?"

„Ihr seid klasse macht weiter so wir brauchen euch"

„naja, hab grade echt Probleme mit meinem Comin-Out, einem Typen der mich deswegen erpresst und mit meinem Freund, der von allem nix weiß. Da fällt es echt schwer so 5-7 Tage auf eine Antwort zu warten..."

„Ich wollte nur noch sagen,dass ich Kids-hotline unglaublich gut finde,es jeder zeit weiter empfehlen und immer wenn ich ein weiters problem hätte wieder kommen würde!!!!!! :)

Ihr helft mir sehr!!!!!!VIELEN DANK!!!!!!!"

„Vielen Dank für eure Unterstützung !"

---

---

„Es ist toll, dass es euch gibt!  
Ihr gebt vielen Kindern/ Jugendlichen neuen Halt,  
neue Ziele und die Möglichkeit über all das sprechen  
zu können, was sie bedrückt!“

„Fände es super wenn user sich untereinander PM#s schreiben könnten und der Chat öfters offen  
wäre auch um einfach mal so zu reden und nicht nur themenbezogen sondern allgemein über seine  
Probleme“

„Ich finde es doof das man bei der einzelberatung immer in das Forum geschickt wird“

„Hallo an kids-hotline :)“

Ich möchte hier mal ein großes Lob loswerden. Ich bin zur Zeit in einer Einzelberatung und bin positiv  
überrascht über die Ratschläge und darüber, wie viel Zeit sich die Berater bzw. in meinem Fall, mein  
Berater, für mich nimmt. Die Einzelberatung finde ich eine sehr gute Idee, denn für mich würde es  
viel mehr überwindung kosten, direkt zu einem Psychologen zu gehen. Hier fühle ich mich wohl und  
kann meine Probleme offen und wann ich will ansprechen.

Ich denke, vielen geht es auch so wie mir, also: macht weiter so!!

Viele liebe Grüße“

---

\* Zur Wahrung der Authentizität wurde auf die Korrektur etwaiger grammatikalischer, orthografischer  
und syntaktischer Fehler verzichtet.