

HILFEFOREN IM INTERNET | Hilfsbereitschaft oder Kunstfertigkeit – Ein Forschungsbericht

Manuela Brandstetter; Andreas Neidl;
Barbara Stricker

Zusammenfassung | In der sozialwissenschaftlichen Beschäftigung mit dem Cyberspace spielen die Fragen nach der sozialen Hilfe nur am Rande eine Rolle, obwohl die stark zunehmende Bedeutung des Internet mit Herausforderungen an die professionelle soziale Hilfe und allgemeinen gesellschaftlichen Problemen sozialer Ungleichheit, dem sogenannten „Digital Divide“, einhergeht. Der Beitrag stellt die Ergebnisse eines Forschungsvorhabens im Masterstudien-gang General Social Work der Fachhochschule St. Pölten zu Phänomenen der Selbsthilfe sowie zu Formen professioneller Online-Beratung in Hilfeforen des Internet dar.

Abstract | Social support in cyberspace is a marginal topic for social sciences although it is evident that the growing influence of the internet on everyday virtual interaction changes professional social help and has an effect on social inequality, which is commonly labeled as „digital divide“. The article presents the results of a research on forms of professional and self-help, undertaken by members of the master degree course „general social work“ of the university of applied science in St. Pölten.

Schlüsselwörter ► Internet ► Beratung
► Kommunikation ► Forschung
► Interaktion ► Online-Dienst

1 Einleitung | Personenbezogene Hilfen im Internet werden in aktuellen sozialwissenschaftlichen Untersuchungen nur am Rande behandelt. So sind namhafte Arbeiten zu internetspezifischen Themen mit Fragen zu Online-Communities oder zur Online-Kommunikation (vgl. *Wellman* 2000, *Lamla* 2010, *Kardorff* 2008) besetzt, einschlägige sozialwissenschaftliche Untersuchungen, die auf das Thema der Hilfe im Web fokussiert sind, liegen jedoch gegenwärtig im deutschsprachigen Raum nicht vor (vgl. *Brandstetter* u.a. 2011). Insgesamt scheint sich damit die von *Hans Gängler* (2001, S. 772; vgl. auch *Scheipl*

2005) als tendenziell schwierig bezeichnete empirische Auseinandersetzung mit Hilfetemen auch in Online-Kontexten fortzusetzen. *Gängler* betont, dass der deutschsprachige Diskurs die Widersprüchlichkeiten des Hilfebegriffs deutlich macht. Die in der vergangenen Dekade angestiegene Bedeutung und Inanspruchnahme von Online-Angeboten und Diensten unterschiedlicher Themen, Qualität und Medien im Bereich der Hilfe (vgl. *Lamla* 2010, S. 266) hat offensichtlich keine thematische Hochkonjunktur des Hilfebegriffs selbst bedingt. Vielfach erlangten die Fragen personenbezogener Hilfen nur dann wissenschaftliche Aufmerksamkeit beziehungsweise wurden zu Teilsegmenten der Forschung, wenn sie entweder für Gesundheitsthemen strukturiert und damit einem anderen Forschungsgegenstand angelagert wurden (vgl. *Kardorff* 2008) oder aber wenn sie professions-spezifisch differenziert wurden (beispielsweise als Organisationsberatung oder als Psychotherapie, vgl. dazu auch *Paris* 2005). Eine dem „alltäglichen Helfen“ nahe, nicht „systematisch und trennscharf unterscheidbare Form des helfenden Handelns“ (vgl. *Bommes; Scherr* 2000, S. 82), wie sie charakteristisch für die Soziale Arbeit ist, bleibt demnach in sozialwissenschaftlichen Forschungsfragen der vergangenen beiden Dekaden sowohl im Online- wie im Offline-Kontext unterrepräsentiert.

2 Forschungsziel | Die Studie der Fachhochschule St. Pölten verfolgte den Anspruch, an das soziohistorische Verständnis von personenbezogener Hilfe anzuknüpfen und mit der Beforschung von Hilfeinteraktionen (vgl. dazu *Wolff* 1981) und mithilfe von untersuchten Phänomenen in Online-Foren empirisch generiertes Grundlagenwissen für die Soziale Arbeit zu entwickeln. Dahinter steht die Annahme, dass professionalisierte Hilfe, wie sie mit dem Beginn der Moderne organisierte und besoldete Gestalt annahm, auch vor dem Hintergrund hoher Differenzierung und Spezialisierung aus der Selbsthilfe und der Freiwilligenarbeit methodisches und auch technisches Wissen gewinnen kann. Insbesondere die Frage, was am Helfen als hilfreich erlebt wird und welche Prozesse dabei wirksam werden, ist interessenleitend. Dieser Artikel nimmt auf den im Mai 2011 vorgelegten Forschungsbericht Bezug und fasst die zweijährige Auseinandersetzung mit der Frage „Wie gestaltet sich personenbezogenes Helfen in virtuellen Sozialräumen? Kulturen und Praxen der Hilfe in webbasierten Foren“ zusammen.

3 Forschungsprozess | Forschungstechnisch ist die Studie an das in der Literatur als dokumentarische Methode ausgewiesene Verfahren angelehnt, das vorsieht, „jedes Thema aus dem weitestmöglichen Zusammenhang heraus zu strukturieren. Der Forscher muss dabei sehr viele konkrete Fakten sammeln, seine Daten sollen möglichst vollständig sein und nicht nur Beispiele umfassen („principle of completeness“). Er soll ‚alle Aspekte‘ [...] aufnehmen [...] und die Gesellschaft soll als konkretes Ganzes in ihrer Struktur verstanden werden“ (Kleining 1995, S. 20). Das für die Analyse vorliegende Material variierte also je nach Perspektive unterschiedlicher untersuchter Personen und -gruppen (beispielsweise User, Power-User, Administrierende und Moderierende), es war von unterschiedlicher Datenart (beispielsweise als Hilfe-Posting oder als Forenregel und Nettiquette) genauso wie es in unterschiedlichen Kontexten beispielsweise als Gruppendiskussionen mit Usern und Helfern beziehungsweise Helferinnen oder als Artefakteanalyse von Hilfesuchen sowie feldexperimentellen Zugängen erhoben wurde (vgl. Brandstetter u.a. 2011).

3-1 Forenauswahl | Der Forschungsschwerpunkt lag bei Foren, unter denen in der Regel ein virtueller Platz zum Austausch und zur Archivierung von Gedanken, Meinungen und Erfahrungen verstanden wird (vgl. dazu Münz 2007, Beißwenger 2001) und in denen die Kommunikation in der Regel asynchron, also zeitversetzt, stattfindet. Das Sampling der Foren gestaltete sich nach Maßgabe der darin verortbaren Hilfeleistungen. Es wurde gefragt, inwieweit in dem ausgewählten Forum Hilfe in der oben beschriebenen Art als beobachtbare Interaktion stattfindet und inwieweit das Angebot des Forums zum einen über ein Diskussions- und zum anderen über ein Informationsangebot hinausgeht.

Entlang dieser Fragen wurden in der Phase des Feldzugangs insgesamt 19 Foren ausgewählt und nach mehreren Monaten Hilfeinteraktionen zu den Themen der Selbstverletzung, des Suizids, der Sucht (Alkohol, Spielsucht), des Mobbings sowie der Psychotherapie, die über Online-Suchmaschinen ermittelt wurden, in das Sample integriert. Interessant an der Auswahl der genannten Selbsthilfeforen war, dass die nach obigen Kriterien ausgewählten Sites allesamt privat betrieben und von den Aktivitäten einer Kerngruppe von Administrierenden und Moderierenden getragen wurden. Das „Lurking“¹ als Tech-

nik des Samplings für die Untersuchung sowie als Praxis des Eintritts in ein bestehendes Forum erwies sich nicht nur für die Forschungsperspektive als unerlässlich. So zeigte sich, dass der Eintritt in eine Hilfe-Community, bei dem Interaktionsziel und Rollenverteilung maßgeblich und gültig ausgehandelt werden (vgl. Neidl 2011), durch Lurking erleichtert wird. So erwies sich das Lurking für den thematischen Einstieg als wichtig, weil in Selbsthilfeforen Helferinnen und Helfer ihre Unterstützung in der Regel entlang bestimmter Problemlagen anbieten. Gelingt es Hilfesuchenden, genau mit dem eigenen Problem anzuknüpfen, reagieren Helferinnen und Helfer, indem sie auf Postings antworten, wie in weiterer Folge noch dargestellt wird. Das in der Regel vorgeschaltete Lurking² ist also eine Einstiegspraxis, die auch von den Hilfe-Communities erwartet wird: „Und (wichtig!), besser vor dem Schreiben die bereits vorliegenden Artikel durchlesen und nach FAQs suchen, wo genau die Thematik evtl. schon behandelt wird. Es gibt kaum Langweiligeres als mehrfach in kurzer Folge das gleich diskutieren zu sollen“ (vgl. Spielsucht-Forum 1).

Die Annahme, wonach Lurking als Trittbrettfahrerei von der Stamm-Community gesehen werden, bestätigte sich im Sample nicht (vgl. Stegbauer; Rauscher 2001, S. 48-64). Lurker werden von den aktiven Forenteilnehmerinnen und -teilnehmern weder abschätzig behandelt noch als „Kiebitze oder als Voyeure beschimpft“ (Stegbauer; Rauscher 2001, S. 49). Vielmehr zeigte sich, dass eine große Anzahl an Usern die Rolle des Lurkenden zum Teil sehr langfristig genutzt hatte, im Fall des untersuchten Kurt dauerte dieser Prozess nahezu zwei Jahre an (vgl. Steinwiddler 2011): „I hob jo scho überhaupt ka Sölbstbewusstsein ghobt – do hob i mi langsam dafür interessiert, wo ma wer höfn kunnat [...] Mit dem Internet hob i mi immer scho beschäftigt [...] und irgendwann hob i ma gedocht, schauts amoi“ (Interview mit Kurt am 6.5.2010, vgl. Zahnbehandlungs-Forum).

1 Darunter wird ein reines Mitlesen verstanden, das „zunächst oder dauerhaft nichts zum Kommunikationsgeschehen in diesem Kommunikationsforum“ (Stegbauer; Rauscher 2001, S. 49) beiträgt.

2 Zwei Gruppen von Lurkenden offenbarten sich in der Untersuchung: Lurkende, die passiv ins Forum einsteigen und zu einem späteren Zeitpunkt User des Forums werden, und solche, die dauerhaft Lurker bleiben, die wir aber in der vorliegenden Untersuchung nicht in den Blick nehmen konnten.

Plausibel ist auch, dass Hilfe-Communities das Mitlesen von Lurkenden akzeptieren, weil die User selbst in dieser Rolle aktiv waren und weil sie „offensichtlich in allen virtuellen Kommunikationsräumen die Mehrheit“ (Stegbauer; Rauscher 2001, S. 55) stellen. Insgesamt aber ist für Hilfeforen generell erkennbar, dass ein innerer Kreis an Usern existiert, der sich mit einem Selbsthilfeforum identifiziert, und ein äußerer Kreis, dessen Mitglieder im Gegensatz eher lose Beziehungen zum Forum unterhalten. Postings von gering frequenten Usern werden in der Regel auch seltener beantwortet, so die Einschätzung erfahrener User (vgl. Gruppeninterview am 6.1.2011; Interview mit Verena am 2.10.2010).

Aus diesem Grund legen auch Administrierende und Moderierende stark frequentierter Foren vielfach ein Augenmerk auf jene User, die nur wenig Präsenz im Selbsthilfeforum zeigen, und animieren diese zur verstärkten Teilnahme. Regelmäßige Rückmeldungen gehen aber auch an die sogenannten Power-Helferinnen und -Helfer des Forums, indem ihnen von „offizieller Seite“ Dank und Anerkennung für ihre Tätigkeit im Forum zugesprochen wird.

3-2 Auswahl der untersuchten Personen |

Die im Untersuchungsplan ausgewiesene Entscheidung für die Forschung mit Akteurinnen und Akteuren, die sich im Online- und Offline-Kontext bewegten, verfolgte das Ziel, durch diese Kontrastierung eine Differenzierung der über die Threads entwickelten Kategorien und Thesen zu erreichen. Überdies hatte die Durchführung von konventionell geführten Interviews sowie von Gruppendiskussionen den Zweck, die hinter den Postings stehenden Sinnstrukturen der User untersuchen zu können.

Die von *Beißwenger* (2001) und *Döring* (2001) für Internet-Foren generell angenommene idealtypische Offenheit sowie die vielfach behauptete hohe Affinität zur Selbstthematierung und -darstellung im Internet erwies sich in den Postings der Hilfeforen als nicht zutreffend. Vielmehr zeigten sich die User, die die ausgewählten Hilfeforen frequentierten, vor allem am Prinzip der Anonymität und der Geheimhaltung interessiert (vgl. *Steinwiddler* 2011). Auch die Motivierung von Usern zur Teilnahme am Forschungsvorhaben erwies sich als grundsätzlich schwieriges Unterfangen. Obwohl als „leichter Zugang zu emischen Aussagen beziehungsweise Sichtweisen“ (vgl. *Sigl*

2009, S. 11) beschrieben, war der Prozess des Beziehungs- und Kontaktaufbaus zu einzelnen Personen im Forschungskontext jedoch sehr langwierig. Zu erklären ist dies mit dem Umstand, dass User (Hilfesuchende und Hilfefegewährende, Moderierende und Administrierende deutschsprachiger Hilfeforen in der Regel vor dem Hintergrund eigener Betroffenheit zu posten und zu interagieren begonnen haben. Auch wenn der Zeitpunkt dafür schon länger zurückliegt beziehungsweise etwaige belastende Fragen thematisch stark variieren, suchten die beschriebenen Akteurinnen und Akteure die genannten Hilfeforen in der Regel auf, um sich Hilfe unter den Bedingungen von Geheimhaltung der eigenen Identität zu organisieren (vgl. *Oberbichler* 2011). Über Forenregeln zum Teil auch explizit gemacht, schützen Administrierende und Moderierende ihre User aktiv vor (forschenden) Irritationen beziehungsweise all jenen Kontaktanbahnungen, die mit der Preisgabe von Adressen und Namen verbunden sind (vgl. *Gleich* 2011).

4 Ausgewählte Findings und gedankliche Werkzeuge | 4-1 Mikrosoziologisches Verständnis von Hilfe |

Der in der Studie fokussierte Hilfebegriff entstammt den frühen Arbeiten *Stephan Wolffs*, in denen von Hilfe als Interaktion ausgegangen wird. Damit war Hilfe zu einem für die erfahrungswissenschaftlichen Analysen zugänglichen Konzept geworden und es gelang eine Fokussierung des Hilfeprozesses. Nicht das Produkt einer „Dienstleistung“ (*Gross; Honer* 1995, S. 321) oder der Erfolg einer „helfenden Intervention“ (vgl. *Kaufmann* 1999) stehen dabei im Vordergrund, sondern das Helfen als „permanentes Bemühen um eine den gegebenen Verhältnissen ‚angemessene‘ Fürsorge“ (*Wolff* 1981, S. 27) in webbasierten Selbsthilfe- sowie professionellen Hilfeforen. Auch wenn vielerorts von einer „Kapitalisierung der Web-Angebote“ (vgl. *Lamla* 2010) ausgegangen wird und dieser Annahme nicht grundsätzlich widersprochen werden kann, so wurde im Rahmen der in diesem Projekt analysierten Hilfeinteraktionen sowie auch auf der Grundlage anderer Forschungsbefunde deutlich, dass insbesondere die Online-Hilfeforen mithilfe ökonomischer Theorien nicht hinreichend erklärt werden können.

Vielmehr war in den Foren personenbezogener Hilfe eine „Bekämpfung einer ökonomischen Logik“ (vgl. *Thompson* 2005) vorherrschend, indem Werbeschaltungen von den Usern negativ kommentiert

wurden beziehungsweise vielfach sogar zu einer Abwendung von einer Site führten (vgl. *Steinwider* 2011). Auch ist festzuhalten, dass sich User, Administrierende und Moderierende in der Regel von spezifischen Interessen und Zielen leiten lassen, ihr Handeln jedoch nur selten das Ergebnis eines klar berechneten Nutzenkalküls oder monetärer Interessen ist (vgl. *Lamla* 2010, *Hawthornwhite* u.a. 2000). Vielmehr erhalten User durch ihre Hilfeleistung und ihr Engagement einen unmittelbaren Benefit in Form von sozialer Anerkennung und Statusgewinn im Forum selbst, der sich unter anderem in den von Hilfesuchenden wiederholt geleisteten Dankbarkeitsformeln darstellt.

4-2 Der Begriff der virtuellen Interaktion |

Das zentrale Moment aktueller Transformationen von Hilfe-Interaktionen ist vermutlich mit dem von *Bettina Heintz* (2000) für virtuelle Interaktionen geltenden Parameter der virtuellen Schriftlichkeit wohl am treffsichersten erfasst. Danach ist „virtuelle Interaktion“ als eine „Kommunikation im Medium der Schrift“ zu verstehen und auch als Interaktion, weil sie – „anders als die klassische schriftliche Kommunikation“ – nicht zeitverschoben erfolgt. Ähnlich der mündlichen Interaktion kann (und muss) auf eine Äußerung reagiert werden – Schweigen, das heißt das Ausbleiben einer Antwort ist „interpretationswürdig. Damit nimmt die synchrone virtuelle Kommunikation eine Zwischenposition zwischen mündlicher und schriftlicher Kommunikation ein.“ (*Heintz* 2000, S. 134).

Ein diskursführender Beitrag zur mikrosozialen Erfassung von Textlichkeit findet sich auch in *Bourdieu* Bezugnahmen auf die Sprachpraxen (*Bourdieu* 2005), also die konkrete (milieutypische und klassenspezifische) Art und Weise, wie Menschen unter dem Einsatz des ihnen zur Verfügung stehenden sozialen, kulturellen (und ökonomischen) Kapitals sich im jeweiligen Alltagskontext auszudrücken verstehen und damit „symbolische Macht“ (*Bourdieu* 1993, S. 122) gewinnen. Da nun Hilfe im Internet unter den Bedingungen virtueller Interaktion des vollen Rückgriffs auf das sprachliche Ausdrucksvermögen der Agierenden bedarf, werden auch in den Internet-Foren jeweils spezifische Kombinationen von Kapital und Wert wirksam. Auch oder gerade dort gelten die Regeln des Sozialen beziehungsweise des Beziehungsraums aufgrund eines alltäglich stattfindenden Verteilungskampfes, wie nachstehend noch ausführlicher dargestellt wird.

4-3 Komponenten gelungener Online-Hilfen |

Die Forschung lieferte insgesamt aber nur geringe Überraschungen über die Interaktionsverläufe von „gelungener“ beziehungsweise „gescheiterter Hilfe“. So fanden sich über weite Strecken der Datensammlung und -analyse die aus der Social-Support-Forschung unter „Hilfestrategien“ ausgewiesenen Reaktionen und hilfeorientierten Vorgehensweisen gleichlautend auch unter den Threads der untersuchten Foren. Die Generalisierungen aus den Hilfeartefakten lassen unmittelbare Rückschlüsse auf die im Fachdiskurs (vgl. *Nestmann* 1988) ausgewiesene Heuristik „Emotionaler Hilfen“, „Praktischer Hilfen“ und sogar des „Zuhörens“ zu. Deutlich wurde, dass Hilfeinteraktionen in sozialen Räumen nicht grundsätzlich nach dem Medium ihrer Vermittlung variieren und dass die soziale Wirklichkeit, wie sie sich im Internet offenbart, grundsätzlich denselben Rahmungen wie soziale Interaktionsräume gemeinhin unterliegt. Die Parallelen in den Ergebnissen sprechen dafür, dass personenbezogene Hilfe im Offline- sowie im Online-Kontext einer Logik eines Interaktionszusammenhangs folgt beziehungsweise erst von dieser ausgehend treffsicher beforscht werden kann.

Die zentrale Ausnahme hierbei bildet die Erkenntnis über den Ratschlag als gängige Hilfepraxis in Selbsthilfeforen. Während in herkömmlichen Interaktionen eine vertrauensvolle Beziehung als Voraussetzung für das Gewähren von Ratschlägen gilt (vgl. dazu *Paris* 2005, S. 355), ist dieser Parameter in virtuellen Hilfeinteraktionen zu differenzieren: Ein Ratschlag ist hier nicht (mehr) an das Bestehen von Beziehung und Nähe gekoppelt. Auch kann die Umsetzung von Ratschlägen in Online-Kontexten in der Regel sehr deutlich thematisiert werden, was in Offline-Interaktionen einem Regelbruch von Hilfe gleichzusetzen wäre. So heißt es im nachfolgenden Auszug am Ende einer analysierten Interaktionsschleife: „[...] es würde mich interessieren, wie es dir geht. ob der ‚abstand‘ was gebracht hat und du einige der tipps bereits umsetzen konntest. [...] was machen die kleinen Schritte? [...] sei so lieb und halt uns hier auf dem laufenden“ (*Selbstverletzungs- und Suizid-Forum 1* 2009).

Des Weiteren sehen sich Hilfegebende und Hilfesuchende im Verlauf einer Hilfeinteraktion verschiedenartigen und sich wechselseitig bedingenden Erwartungen ausgesetzt, deren Einhaltung das Zustandekommen sowie den Abschluss der Interaktion erst

ermöglichen. Ein wesentliches Erfordernis liegt darin, das Handeln entsprechend den Erwartungen auszurichten, um den Ablauf der Interaktion nicht zu gefährden. Im Folgenden werden Befunde zu einigen dieser wesentlichsten Erwartungen dargelegt, die vor dem Hintergrund des für diesen Typus von Interaktion charakteristischen Interaktionsziels des Hilfeleistens zu sehen sind. Dabei wurden in erster Linie situative Bedingungen der Hilfeinteraktion (vgl. *Schülein* 1983, S. 128) ausgewählt, welche das Sinngefüge „Hilfe“ in den untersuchten Threads überhaupt erst ermöglicht haben. Dargestellt werden also jene interaktionellen Verstrickungen, die Hilfe initiierten und in denen das eigene Hilfesuch zu diesem Zweck zu einer Aufforderung zur Hilfehandlung an andere Teilnehmende der Interaktion werden konnte (vgl. dazu auch *Zauchinger* 2011, S. 253, *Neidl* 2011).

4-3-1 Die Erwartung, verstanden zu werden | Was in der Social-Support-Forschung als Interpretations- und Bewertungsstrategie alltäglicher Helferinnen und Helfer ausgewiesen ist, offenbart sich in Online-Selbsthilfeforen als eher unspezifische Verstehens- und Erwartung, die darin besteht, dass dem Hilfesuchenden eine Bestätigung durch die Community gewährt wird. Überraschender Befund der Analyse ist, dass diese Bestätigungserwartung auch dann erfüllt zu sein scheint, sobald für die Community eine bestimmte Problemstellung als nicht nachvollziehbar gilt. Eine nicht erfüllte Erwartung an das Verstehen würde erst dann zum Tragen kommen, wenn das Gesuch um Hilfe insgesamt unbeantwortet bliebe. Im nachstehend beschriebenen außergewöhnlichen Fall kommt dies idealtypisch zum Ausdruck. So beschreibt *Zauchinger* (2011, S. 261) das Beispiel eines Postings, in welchem ein Selbstzeugnis als „pädophil“ abgelegt wurde: „[...] ich glaube nicht, dass Dich jemand hier hasst. Es ist die Pädophilie, die die Gemüter kochen läßt“ (*Selbstverletzungs- und Suizid-Forum 1* 2010).

Da weder Person noch Identität von den anderen Usern antizipierbar sind, nehmen Postings, die Hilfe gewähren, auch in erster Linie Bezug auf den Thread selbst, der synonym als ein niedergeschriebenes Problem in Erscheinung tritt und der die Erwartung an Hilfestellung aufweist. Insofern sind die helfenden Antworten zwar abwertend gegenüber dem Handeln sowie den Überlegungen, die im Posting enthalten waren, inszenieren aber Wertschätzung für die vermeintliche Person hinter dem Thread.

In der Regel werden Personen hinter den Postings vermutet, die es aufgrund des Erfordernisses textlicher Erfassung von Problemen darin zu bestärken gilt, Probleme als Teilaspekte ihres Daseins zu begreifen. Auch erliegen die Hilfe gebenden Personen offensichtlich nicht dem Handlungsdruck, ein gesamtes „Lebensleid“ erfassen und behandeln zu müssen (vgl. *Selbstverletzungs- und Suizid-Forum 1* 2010). Im Online-Kontext signalisiert entgegengebrachtes Verständnis nicht unbedingt, die Problemlage als legitim und die Darstellung als nachvollziehbar gestaltet, sondern vielmehr die mit dem Problem verbundenen Erwartungen an die Community in klarer Weise kommuniziert zu haben. Ob und inwieweit diese erfüllt werden, steht auf einem anderen Blatt.

Die Formulierung eines klaren Appells beispielsweise in Gestalt von Aussagen wie „Bitte helft mir!“ oder „Ich brauche Hilfe!“ reicht für die Community in der Regel aus, um durch ihre Antworten eine für Hilfesuchende positive Kenntnisaufnahme zu schaffen. Diese besteht aber vielfach nicht wie in Offline-Kontexten darin, die Problemlage zu befrworten oder in der Ganzheit zu erfassen. Die Formel „[...] kann ich nicht so ganz nachvollziehen [...]“ (*Selbstverletzungs- und Suizid-Forum 1* 2010) ist also Zeichen der Auseinandersetzung, nicht der Abwertung. Kriterium für ein gelungenes Posting, auf das eine Community antwortet, ist also lediglich die unmissverständliche Formulierung eines entäußerten Problems (vgl. *Zauchinger* 2011).

4-3-2 Wettkampf um Aufmerksamkeiten | Das Zusammenspiel der verschiedenen Akteurinnen und Akteure in einem Selbsthilfeforum lässt sich unter den vorgefundenen Bedingungen als Wettkampf auf dem knappen Markt der Aufmerksamkeiten beschreiben, der an verschiedenen Schauplätzen geführt wird. Denn für Hilfegebende wie für Hilfesuchende geht es angesichts der Vielzahl anderer User darum, auf sich aufmerksam zu machen.

Im Gegensatz zu den Hilfesuchenden, die in erster Linie eine Hilfeleistung erwarten, sind Helfende an einem Gratifikationsgewinn in Form sozialer Anerkennung interessiert. Mit dem Herausstreichen problembezogener Erfahrungen beziehungsweise einschlägigem Wissen zu einem behandelten Thread ist diese statusbezogene Profilierung von Helferinnen und Helfern möglich. Letztlich ist es dabei die Sprache

beziehungsweise der dem jeweiligen Selbsthilfeforum typische textliche Ausdruck, der den Akteurinnen und Akteuren einen Gratifikationsgewinn ermöglicht. Das Spiel ist also so gestaltet, dass die Aussicht auf Gewinn umso realistischer wird, je verständlicher, weil hilfreicher die textliche Zuwendung ist (vgl. dazu *Neidl* 2011, S. 246).

In Anlehnung an *Bourdieu*s Ökonomie des sprachlichen Tausches stellt eine Kommunikationsbeziehung immer auch eine symbolische Machtbeziehung dar, in denen sich „Machtverhältnisse zwischen Sprechern oder ihren jeweiligen sozialen Gruppen aktualisieren“ (*Bourdieu* 2005, S. 41). Sprachlicher Tausch ist „auch ein ökonomischer Tausch der in einem bestimmten symbolischen Kräfteverhältnis zwischen einem Produzenten mit einem bestimmten Sprachkapital und einem Konsumenten (oder einem Markt) stattfindet und geeignet ist, einen bestimmten materiellen oder symbolischen Profit zu erbringen“ (*ebd.*, S. 73).

Analog dazu ist auch die Erwartung der Hilfesuchenden Personen zu verstehen. Das zentrale Motiv, sich an ein Selbsthilfeforum zu wenden, ist der Wunsch, Hilfe von Gleichgesinnten bekommen zu können. Insgesamt rechnen User eines frequentierten Forums aber damit, „überlesen“ zu werden (vgl. *Selbstverletzungs- und Suizid-Forum 1* 2010, *Zauchinger* 2011, S. 254). Da Online-Selbsthilfeforen sich in der Regel nicht dazu verpflichten, alle eröffneten Threads fortzusetzen, besteht die einzige Strategie der Steuerung darin, durch besondere Eye-Catcher Aufmerksamkeit zu erzeugen, wie dies beispielsweise im nachstehenden Thread zum Ausdruck kommt: „schade, ich dachte, jemand würde reagieren. aber na ja, wahrscheinlich haltet ihr mich genauso für eine Lügnerin, für eine Simulantin. ich hatte bloß gehofft, jemand könnte mir einen guten Ratschlag geben“ (*Selbstverletzungs- und Suizid-Forum 1* 2010).

Wie aus der Studie hervorgeht, dienen gerade „theatralische“ Beschreibungen dazu, nicht überlesen zu werden und eine Reaktion der Helfenden beziehungsweise eine Hilfeleistung sicherzustellen (vgl. *Neidl* 2011, S. 239). So kommt dies auch im nachfolgenden Posting zum Ausdruck: „Ich habe mir schon im Kopf vorgestellt wie das Blut über die Oberschenkel laufen könnte, wie ich die Klinge ein zweites und drittes mal ansetze, immer mehr Blut hinaus fließt“ (*Selbstverletzungs- und Suizid-Forum 1* 2010).

Eine Hilfeinteraktion beinhaltet, wenn sie als Tauschgeschäft betrachtet wird, eine Vergütung für beide Seiten. So sind es die Hilfesuchenden, die eine Hilfeleistung erwarten und den Hilfegebenden wiederum soziale Anerkennung in Form von Dankbarkeit und „Unterordnung“ schenken. Die hilfebezogene Beziehungskonstellation erfährt zudem eine Zuspitzung, indem der Aufmerksamkeitsmarkt ein knapper ist, zu dessen Erschließung verschiedenartige Strategien wie jene der theatralischen Beschreibung Anwendung finden.

5 Fazit: Hilfetechniken und Strategien zur Überwindung des Digital Divide | Die Beschäftigung mit Virtualität legt eine Auseinandersetzung mit grundlegenden gesellschaftlichen Transformationen nahe, ist doch in den einschlägigen Publikationen in der Regel durchgehend davon die Rede. So offenbarte auch die eingangs angedeutete Auseinandersetzung mit den vorliegenden deutschsprachigen Forschungsarbeiten zur Online-Kommunikation, dass mit den Fragen der Nutzung des Internet in der Regel Fragen zur Stabilität und Kohäsion von Gesellschaft zu stellen sind (vgl. dazu *Heintz* 2000, *Wellman* 2000, *Niedermaier*; *Schroer* 2004). Für das vorgestellte Forschungsvorhaben waren aber vor allem Phänomene interessant, die auf mikrosozialer Ebene in Erscheinung treten. So war es die differenzierte, themenbezogene und vielfach personenbeziehungsweise identitätsunabhängige Hilfeleistung, die in den Postings geleistet und die auch mit sozialer Gratifikation erwidert wurde.

Beobachtbar waren zum Teil lehrbuchartige Interaktionsschleifen in einer „Gemeinschaft ohne Nähe“ (*Heintz* 2000, S. 143) im „Sozialen ohne Sozium“ oder in der „parasozialen Welt“, wie *Lothar Böhnisch* (1996, S. 177) die Räume der digitalisierten Medien beschreibt. Ohne die genannten Debattenstränge im Rahmen der vorliegenden mikrosozialen Arbeit umfassend diskutieren zu können, offenbarte sich, dass personenbezogene, unspezifische Hilfe im Web in einer Gestalt existiert, die es so in der von virtuellen Bezügen befreiten Offline-Wirklichkeit nicht geben kann. Diese – nennen wir sie in Anlehnung an *Lothar Böhnisch* „parasoziale Hilfe“ – funktioniert interaktionsorientiert und regelgeleitet. Als eine Erkenntnis aus der zweijährigen Auseinandersetzung lässt sich formulieren, dass die im Offline-Kontext wirksamen normativen Regeln eines Interaktionsgeschehens

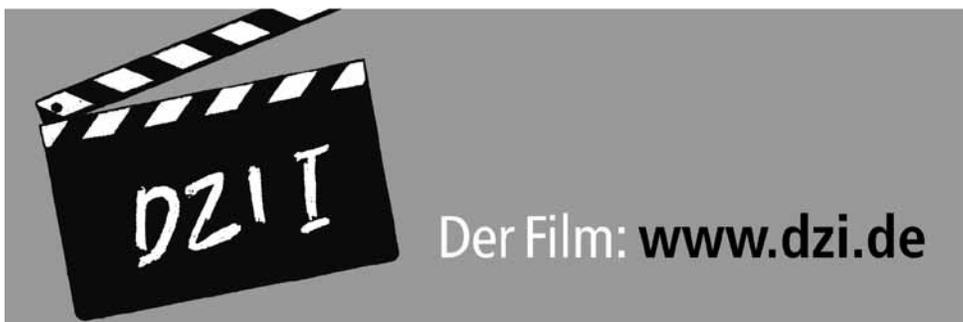
zwar auch in den Foren Gültigkeit haben, im Web aber als Zuspitzung eines persönlichen Gewinns aus der Hilfefewährung sowie dem Hilfeerhalt beschreibbar sind. Was *Barthelemes* und *Sander* (1994) in ihrer Analyse der Mediennutzung junger Menschen idealtypisch als „beobachtbaren Benefit der Mediennutzung Jugendlicher“ formulierten, hat für die untersuchten Hilfe-User im Internet eine zentrale Bedeutung, wie die nachstehende Narration aus einer geführten Gruppendiskussion mit Usern deutlich macht: „Ich möchte meine Probleme grundsätzlich selber lösen. Im Selbsthilfeforum kann ich mir ganz anonym Tipps holen. Man ist einer von vielen, die alle Probleme haben. Wie schon gesagt: durch das anonym sein, ist es ganz einfach, dort einmal reinzuschauen. Schon das lesen von bereits vorhandenen Beiträgen hat mir geholfen. I bin ma dann nimmer so allan vorkommen mit mein Problem“ (*Steinwider* 2011).

So nutzten User der untersuchten Hilfeforen offensichtlich die durch das Medium optimierte Möglichkeit einer mit *Lothar Böhnisch* (1996, S. 186) zum Ausdruck gebrachten „symbolischen Verifizierung von Entwicklungsthemen“ in einer sehr expliziten Weise. Der oben genannte unmittelbare Gewinn, von dem *Böhnisch* (1996) sowie *Barthelmes* und *Sander* (1994) bereits in den frühen 1990er-Jahren schrieben, reiht sich in unsere Erkenntnisse über den symbolischen Gewinn und über die Formen sozialer Gratifikation ein, die aus dem Hilfegeben beziehungsweise aus der Hilfeinteraktion insgesamt deutlich werden. Um diese Vorteile individuell voll ausschöpfen zu können, ist die Beherrschung spezifischer Kunstfertigkeiten beziehungsweise Techniken erforderlich, genauso wie eine Inszenierung von Liebe und vertrauensvoller Beziehung eng an die Fähigkeit von Postenden gekoppelt ist, sich textlich adäquat, eindeutig und verständlich im Hilfesuch sowie kom-

petent, erfahren und authentisch selbst betroffen in der Hilfeantwort inszenieren zu können. Das, was in den sozialwissenschaftlichen Studien das Kriterium für vollzogene Gruppenbildung darstellt – hier ist nach *Bettina Heintz* (2000) zwischen Gruppen- und Netzwerkbildung zu unterscheiden –, spielt in der helfenden Interaktion zwar eine maßgebliche Rolle, muss aber in eine Reihe von Beitragstechniken (vgl. *Neidl* 2011) übersetzt werden, um im Interaktionsbogen der Hilfe bleiben und gleichzeitig den in Aussicht stehenden Benefit sozialer Anerkennung voll in Anspruch nehmen zu können. Daher lässt sich sagen, dass es um eine besonders voraussetzungsvolle Form des Bewältigungshandelns in einer Epoche des Digitalen Kapitalismus geht (vgl. *Böhnisch*; *Schröer* 2006, *Tichenor* u.a. 1970).

Mit den auszugswise dargestellten Erkenntnissen werden die erwähnten zentralen Fragen sozialer Nähe beziehungsweise Kohäsion angesprochen. Hilfehandlungen, die in der Social-Support-Forschung, in den Selbsthilfestudien der späten 1970er-Jahre und in der Psychotherapieforschung in der Regel als Ausläufer einer „innigen Beziehung“, einer „sensiblen Gemeinschaft“ überantwortet blieben, treten in Online-Foren differenziert und umfassend in Textform zu Tage und stellen die Frage nach den voraussetzenden Bedingungen für soziale Nähe neu. Viele Phänomene, die in der rein sprachlich und symbolisch, jedoch nicht textlich vermittelten Interaktion, wie beispielsweise die Interaktionsregeln des Ratschlags, zu beobachten sind, werden durch die Virtualisierung zu einer Technik, die sich relativ präzise in ihren Erscheinungsformen beschreiben lässt.

Die analysierten Selbsthilfeforen sind also nicht nur als Übungsfelder dafür auszumachen, eigene Fähigkeiten der Hilfe zu erproben und gegebenenfalls



zu erweitern, sondern geben Anlass, Hilfeprozesse als dauerhaftes Lern- und Forschungsfeld zu betrachten. So wäre die Frage, wo das Können beziehungsweise die Kunstfertigkeit des Helfens beginnt, erst durch eine weiterführende Erforschung von Offline- und Online-Hilfen zu klären. Darüber hinaus sind Selbsthilfeforen ein interessantes Feld für eine ganze Reihe sozialwissenschaftlicher Fragen, zu denen noch Forschungsbedarf besteht: Wie stellen die Agierenden Nähe her und mithilfe welcher Leistungen können Vertrauen und Beziehungen initiiert und erhalten werden beziehungsweise wie ist generalisierte Reziprozität (Gouldner 1984) vor dem Hintergrund des sprachlichen, textlichen Tauschs denk- und machbar?

Professor Dr. Manuela Brandstetter, Sozialarbeiterin und Soziologin, lehrt und forscht im Studiengang Soziale Arbeit an der Fachhochschule St. Pölten zu den Themenschwerpunkten „Sozialraum“ und „regionale Hilfestrukturen“. E-Mail: manuela.brandstetter@fhstp.ac.at

Andreas Neidl, M.A., ist Sozialarbeiter im Bereich Mobile Jugendarbeit und Streetworking sowie ehrenamtlicher Bewährungshelfer beim Verein Neustart. Außerdem ist er wissenschaftlicher Assistent am Ilse Arlt Institut der Fachhochschule St. Pölten. E-Mail: andreas.neidl@fhsp.ac.at

Barbara Stricker, M.A., ist Dipl.-Sozialarbeiterin und in einer Beratungsstelle für Wohnungslose in Innsbruck beschäftigt. E-Mail: barbara.stricker@gmx.at

Literatur

- Barthelmes**, Jürgen; Sander, Ekkehard: Gewinn statt Gefährdung? Der Medienumgang von Jugendlichen als Ausdruck persönlicher Geschmackskultur. In: Diskurs 1/1994, S. 30-42
- Beißwenger**, Michael: Das interaktive Lesespiel. Chat-Kommunikation als mediale Inszenierung. In: Beißwenger, Michael (Hrsg.): Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld. Stuttgart 2001, S. 79-139
- Böhnisch**, Lothar: Pädagogische Soziologie. Eine Einführung. Weinheim/München 1996
- Böhnisch**, Lothar; Schröer, Wolfgang: Politische Pädagogik. Eine problemorientierte Einführung. Weinheim/München 2006
- Bommes**, Michael; Scherr, Albert: Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe. Grundlagentexte Soziologie. Weinheim/München 2000

Bourdieu, Pierre: Soziologische Fragen. Frankfurt am Main 1993

Bourdieu, Pierre: Was heißt sprechen? Zur Ökonomie des sprachlichen Tausches. Mit einer Einführung von John B. Thompson. Wien 2005

Brandstetter, Manuela: Personenbezogenes Helfen in Foren des www. Forschungsbericht Master-Studiengang Soziale Arbeit an der Fachhochschule St. Pölten 2011

Brandstetter, Manuela; Neidl, Andreas; Stricker, Barbara: Personenbezogene Selbsthilfe in Foren des www. Eine Skizze zum Forschungsbericht. In: e-beratungsjournal 4/2011

Döring, Nicola: Sozialpsychologische Chat-Forschung. Methoden, Theorien, Befunde. In: Beißwenger, Michael (Hrsg.): Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld. Stuttgart 2001, S. 141-186

Gängler, Hans: Hilfe. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans: Handbuch der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied 2001, S. 772-786

Gleich, Sarah: Wettkampf und steuernde AkteurInnen. In: Brandstetter, Manuela: a.a.O. 2011

Gouldner, Alvin W.: Reziprozität und Autonomie. Ausgewählte Aufsätze. Frankfurt am Main 1984

Gross, Peter; Honer, Andrea: Probleme der Dienstleistungsgesellschaft als Herausforderung für die qualitative Sozialforschung. In: Flick, Uwe u.a.: Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. Weinheim 1995, S. 320-323

Hawthornwhite, Caroline; Wellman, Barry; Garton, Laura: Arbeit und Gemeinschaft bei computervermittelter Kommunikation. In: Thiedeke, U. (Hrsg.): Virtuelle Gruppen. Charakteristika und Problemdimensionen. Wiesbaden 2000, S. 348-385

Heintz, Bettina: Gemeinschaft ohne Nähe? Virtuelle Gruppen und reale Netze. In: Thiedeke, Udo (Hrsg.): Virtuelle Gruppen. Charakteristika und Problemdimensionen. Wiesbaden 2000, S. 188-218

Kardorff, Ernst von: Zur Veränderung der Experten-Laien-Beziehung im Gesundheitswesen und in der Rehabilitation. In: Willems, Herbert (Hrsg.): Weltweite Welten. Internet-Figuren auf ein wissenssoziologischer Sicht. Wiesbaden 2008, S. 247-269

Kaufmann, Franz Xaver: Konzept und Form sozialer Intervention. In: Albrecht, Günter (Hrsg.): Handbuch Soziale Probleme. Opladen 1999

Kleining, Gerhard: Methodologie und Geschichte qualitativer Sozialforschung. In: Flick, Uwe u.a. (Hrsg.): Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. Weinheim 1995, S. 11-23

Lamla, Jörn: Zonen der Unterscheidbarkeit. Ökonomie und Anerkennung im digitalen Zeitalter. In: Neckel, S. (Hrsg.): Kapitalistischer Realismus. Von der Kunstauktion zur Gesellschaftskritik. Frankfurt am Main 2010, S. 256-278

Münz, Stefan: Foren und Boards. In: <http://aktuell.de.selfhtml.org/artikel/gedanken/foren-boards/> (Abruf am 16.4.2012)

MANGELWARE FACHKRAFT | Fachkräftebedarf in der Freien Wohlfahrtspflege im Land Brandenburg

Manfred Thuns

Zusammenfassung | Das Land Brandenburg ist in einem hohen Maße vom Mangel an Fachkräften betroffen. Allerdings darf der Fokus nicht auf gewerbliche Unternehmen eingeschränkt werden, sondern muss sich auch auf die Dienste und Einrichtungen der Freien Wohlfahrtspflege mit ihren sozialen und pflegerischen Dienstleistungen berichten. Neben der Pflege sind zunehmend auch die Sektoren der Erziehung und der Sozialberatung betroffen. Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege haben dazu unter ihren Trägern und Einrichtungen eine Bedarfserhebung vorgenommen, um die Fachkräftesituation in ihren Arbeitsfeldern empirisch festzustellen.

Abstract | The Federal State of Brandenburg suffers a lack of qualified professionals. This doesn't only concern commercial enterprises but also services and facilities of independent welfare organisations, including their social and nursing services. Besides nursing also the field of education and social counselling is affected. The federations of free welfare therefore undertook a research amongst their members to explore the situation of skilled personnel in their fields of work.

Schlüsselwörter ► Freie Wohlfahrtspflege
► Brandenburg ► Experte ► Mangel
► Pflegeberuf ► Sozialarbeiter ► Erzieher

1 Die Situation | Ein wesentliches Problem am Arbeitsmarkt jenseits der wirtschaftlichen Krisen ist die Sicherung des Fachkräftebedarfs. Allein der demographische Wandel, verstärkt durch den Übergang von der Industrie- zur Wissens- und Dienstleistungsgesellschaft, löst einen Qualifizierungsschub aus, der sich in einer erhöhten Nachfrage nach qualifizierten Fachkräften bei gleichzeitig sinkender Zahl an Erwerbspersonen abbildet (vgl. *Fuchs; Dörfler* 2005). Zwar wirkt sich der Rückgang des Erwerbspersonenpotenzials auf den Arbeitsmarkt entlastend aus, wenn man

- Neidl**, Andreas: Charakteristika der Hilfeinteraktion in webbasierten Selbsthilfeforen. In: Brandstetter, Manuela: a.a.O. 2011
- Nestmann**, Frank: Die alltäglichen Helfer. Theorien sozialer Unterstützung und eine Untersuchung alltäglicher Helfer aus vier Dienstleistungsberufen. Berlin 1988
- Niedermaier**, Hubertus; Schroer, Markus: Sozialität im Cyberspace. In: Budke, Alexandra; Kanwischer, Detlef; Pott, Andreas (Hrsg.): Internetgeographien. Beobachtungen zum Verhältnis von Internet, Raum und Gesellschaft. Stuttgart 2004, S. 125-140
- Oberbichler**, Petra: Motive der Nutzung von Foren für Essstörungen und Spielsucht. In: Brandstetter, Manuela: a.a.O. 2011
- Paris**, Rainer: Rat und Beratschlagen. In: sozialersinn 2/2005, S. 353-388
- Scheipl**, Josef: Von der Hilfe zur personenbezogenen sozialen Dienstleistung. In: Knapp, Gerald (Hrsg.): Soziale Arbeit und Gesellschaft. Entwicklungen und Perspektiven in Österreich. Klagenfurt/Ljubljana/Wien 2005, S. 213-241
- Schüle**, Johann A.: Mikrosoziologie. Ein interaktionsanalytischer Zugang. Wiesbaden 1983
- Selbstverletzungs- und Suizid-Forum 1**: www.toteseel.com (Online-Forum)
- Sigl**, Eveline: Feldforschung im Web 2.0? Alles andere als virtuell. In: Austrian Studies in Social Anthropology. Online Journal des Vereins der AbsolventInnen des Instituts für Sozial- und Kulturanthropologie 1/2009 (<http://www.univie.ac.at/alumni.ethnologie/journal/abstract/sigl.html>, Abruf am 16.4.2012)
- Spielsucht-Forum 1**: www.die-spielsucht.de (Online-Forum)
- Stegbauer**, Christian; Rauscher, Alexander: Die schweigende Mehrheit – „Lurker“ in internetbasierten Diskussionsforen. In: Zeitschrift für Soziologie 1/2001, S. 46-64
- Steinwider**, Walter: Hilfreiche Elemente in Selbsthilfeforen. In: Brandstetter, Manuela: a.a.O. 2011
- Thompson**, John: Einführung. In: Bourdieu, Pierre (Hrsg.): Was heißt sprechen? Zur Ökonomie des sprachlichen Tausches. Wien 2005, S. 1-37
- Tichenor**, Phillip J.; Donohue, George A.; Olien, Clarice N.: Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge. In: Public Opinion quarterly 2/1970, pp. 159-170
- Wellman**, Barry: Die elektronische Gruppe als soziales Netzwerk. In: Thiedeke, Udo (Hrsg.): Virtuelle Gruppen. Charakteristika und Problemdimensionen. Wiesbaden 2000, S. 131-159
- Wolff**, Stephan: Grenzen der helfenden Beziehung. Zur Entmythologisierung des Helfens. In: Kardorff, Ernst von (Hrsg.): Psyche in schlechter Gesellschaft. Zur Krise klinisch-psychologischer Tätigkeit. München 1981, S. 211-238
- Zahnbehandlungs-Forum**: www.crepaz-zahnbehandlungun.gen.com (Online-Forum)
- Zauchinger**, Julia: Qualität der Hilfe in Selbsthilfeforen. In: Brandstetter, Manuela: a.a.O. 2011