

2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2 – September 2006

## **\*taschentuchreich\* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung**

Gerhard Hintenberger

### **Zusammenfassung**

Der Chat wird von SprachwissenschaftlerInnen als Gattung beschrieben, die sich der Schriftform bedient, gleichzeitig allerdings wesentliche Merkmale mündlicher Kommunikation aufweist. Innerhalb der Online-Beratung erweist er sich aufgrund der Möglichkeit, Beratung anonym und ortsungebunden in Anspruch nehmen, gleichzeitig aber unmittelbar miteinander kommunizieren zu können, als besonders effektiv. In diesem Artikel werden Überlegungen zu einer ersten Systematik zu Interventionen in der Chatberatung angestellt.

### **Keywords**

Chat-Beratung, Online-Beratung, Interventionen, niederschwelliges Angebot,

### **Autor**

- **Mag. Gerhard Hintenberger**
- seit 1991 als Psychotherapeut in eigener Praxis sowie in einer Familien-Beratungsstelle tätig
- seit 2001 Koordination der Online-Beratung für den Verband der katholischen Familienberatungsstellen in der Diözese Köln
- Supervisor, Mediator
- Mitherausgeber des e-beratungsjournal.net, wissenschaftliche Fachzeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation
- **Kontakt:** Ringstraße 48  
A-3500 Krems  
[info@praxis-hintenberger.at](mailto:info@praxis-hintenberger.at)  
[www.praxis-hintenberger.at](http://www.praxis-hintenberger.at)

**chilliblu:** ^^  
**stinkesocke:** :-|  
[nuke betritt den raum blackrose]  
**blackrose:** na wiegz, nuke?  
**nuke:** thxalee...supsi  
**blackrose:** cu, nwly und hdgmtvl [1]

### **1. Einleitung**

Wer als Erwachsener Chatprotokolle von Jugendlichen zu lesen versucht, wird wahrscheinlich Schwierigkeiten haben, sie hinreichend zu verstehen. Ganz offensichtlich hat sich in den letzten Jahren neben einem neuen Kommunikationsmedium auch eine neue Sprache entwickelt, die zu encodieren es

Einiges an Insiderwissen braucht. Jugendliche treffen in den Chaträumen nicht nur ihnen fremde Personen, sondern sie verabreden sich mit Bekannten und FreundInnen. Was motiviert Jugendliche, die Mühen schriftbasierter Kommunikation auf sich zu nehmen, um mit FreundInnen, denen sie einige Stunden zuvor in der Schule begegnet sind, in Kontakt zu treten? Übereinstimmend berichten sie, dass es im Chat einfacher sei, über bestimmte Themen zu sprechen. Ganz offensichtlich fördert selbst eine Pseudo-Anonymität (die Jugendlichen erkennen sich an ihren Nicknames) den Austausch über schwierige und intime Themen. Darüber hinaus bietet gerade der Chat die Möglichkeit innerhalb der Gruppe zu kommunizieren, ohne am selben Ort anwesend sein zu müssen und gleichzeitig Gruppen- und Einzelgespräche (z.B. im Flüstermodus) führen zu können.

## **2. Computervermittelte Kommunikation**

Die warnenden Stimmen, die in computervermittelter Kommunikation einen Qualitätsverlust zwischenmenschlicher Kommunikation sehen, werden durch die Häufung von Anglizismen und technischen Fachausdrücken in der so genannten Computersprache verstärkt. So entsteht der subjektive Eindruck, dass nicht nur die Rahmenbedingungen technikzentriert sind, sondern auch die Inhalte und das Wesen zwischenmenschlicher Kommunikation sich dadurch zunehmend entfremden (vgl. Bader 2002, S. 10f.).

Es ist nicht die Absicht, die viel beschworenen Gefahren im Internet an dieser Stelle zu verharmlosen, dennoch muss auch klar sein, dass nicht bestimmte Medien an sich den intersubjektiven Super-GAU herbeiführen können. „Ein Erpressers schreiben sollte die Briefpost noch nicht in Verruf bringen, und ein obszöner Anruf macht aus dem Telefon noch kein pornografisches Medium“ (Ammann 2002, S. 28).

Inzwischen gibt es eine Reihe unterschiedlicher Theorien, die sich mit den Phänomenen computervermittelter Kommunikation auseinander setzen. Eine ausführliche Zusammenfassung findet sich in den Veröffentlichungen von Döring (vgl. Döring 2000, 2003).

Neben der Theorie der Kanalreduktion, die vor allem den defizitären Charakter einer auf getipptem Text basierenden Kommunikation herausstellt und dabei in erster Linie den damit einhergehenden Ausschluss der meisten Sinnesmodalitäten kritisiert, werden von einem anderen Blickwinkel aus mögliche Stärken virtueller Kommunikation untersucht, bzw. einseitig technik-kritische Argumente zu entkräften versucht.

Zunächst einmal ist davon auszugehen, dass Menschen ihr Nutzungsverhalten der Technik in einer Art und Weise anpassen, dass Einschränkungen dadurch ausgeglichen werden. Akronyme, Emoticons, Großbuchstaben als Ausdruck lauten Sprechens oder Schreibens u.ä. ersetzen nonverbale und akustische Phänomene. Kommt es zu Kommunikationsstörungen, sind diese nicht nur dem Phänomen der Kanalreduktion zuzuschreiben. Vielmehr hängen sie auch mit den

individuellen sozialen Fähigkeiten der Kommunikationspartner, sowie mit ungeübtem Verhalten einzelner NutzerInnen und/oder der Nichtkenntnis netzspezifischer Kommunikationscodes zusammen. Wer die Bedeutung von Smilies nicht kennt, wird eine ironische Bemerkung möglicherweise falsch interpretieren, und wer nur in Großbuchstaben schreibt, braucht sich nicht zu wundern, wenn ihm Missmut entgegen schlägt.

Ergänzend sei hier noch anzumerken, dass die vollständige Übersetzbarkeit von Kommunikationsdetails aus face-to-face-Situationen in Textzeichen sicherlich eine Illusion bleiben wird und auch nicht als anzustrebendes Ziel gilt. Es geht vielmehr darum, die Eigenheiten computervermittelter Kommunikation für einen speziellen Kontext zu nutzen.

So werden aufgrund der reduzierten Informationsmenge bei den Kommunikationspartnern kognitive Prozesse in Gang gesetzt, die besonders stark von der eigenen Vorstellungs- und Einbildungskraft bestimmt werden. Virtuelle Kommunikationspartner entwickeln deshalb eine reichhaltige Bilder- und Gedankenwelt in Bezug auf ihr unbekanntes Gegenüber. Paradoxe Weise führt hier die Sinneskanalreduktion gerade zu einer Steigerung des Empfindens.

Aufgrund weniger potenziell störender Merkmale im Kommunikationsgeschehen, kommt es nachgewiesenermaßen zunächst zu einer positiveren Erwartung und Einstellung dem Anderen gegenüber. Dem Kommunikationspartner wird also ein hohes Maß an Vorschuss-Sympathie entgegengebracht, die speziell im Beratungskontext im Sinne einer positiven Übertragung genutzt werden kann. Computervermittelte Kommunikation ist, so gesehen, durch eine ihr inne-wohnende „Dialektik von körperlicher Abwesenheit und sinnlicher Präsenz, physischer Distanz und psychologischer Nähe“ (Döring 2000, S. 367) geprägt.

Online-Beratung, als spezielle Anwendung computervermittelter Kommunikation, erweist sich in diesem Zusammenhang als besonders hilfreich für KlientInnen,

- die aufgrund besonderer Themen den Schutz der Anonymität sowie Möglichkeiten zur Kontaktsteuerung benötigen, um ihre Probleme offen kommunizieren zu können (vgl. Knatz. 2003, S. 123).
- deren Mobilität oder Lebensumstände es nicht zulassen, eine face-to-face-Beratung aufzusuchen.
- denen aufgrund bestimmter Sozialisationsbedingungen computervermittelte Kommunikation alltags-vertraut ist (hier im Speziellen Kindern und Jugendlichen sowie Erwachsenen, die beruflich mit diesen Medien tagtäglich zu tun haben).
- die lokal keine Beratung in Anspruch nehmen können/wollen.
- die unter sozialem Druck stehen.
- deren Zeit es nicht zulässt, Beratungsstellen während begrenzter Öffnungszeiten/Sprechstunden aufzusuchen.
- die lieber schreiben als reden.

Online-Beratung als Oberbegriff lässt sich selbstverständlich nochmals nach Anwender- und Nutzergruppen sowie ihren technischen Spezifikationen nach, differenziert betrachten. In der Folge ist in Zusammenhang mit Online-Beratung von psychosozialer Beratung die Rede, die sich in ihren Ausformungen in die Bereiche Mail-, Chat- und Forenberatung sowohl technisch als auch inhaltlich noch einmal maßgeblich voneinander unterscheidet. Darauf genauer einzugehen würde den Rahmen dieses Artikels allerdings erheblich überschreiten. Nur kurz sei darauf hingewiesen, dass die Stärke der Chatberatung in der Intensivierung der Zeit (und des Kontaktes), der Vorteil einer Mailberatung in der Ausdehnung der Zeit und einer gewissen Unabhängigkeit von ihr zu sehen ist.

### 3. Besonderheiten der Chat-Kommunikation

Im Chat (engl. „Plauderei“) kann mittels Tastatureingaben, die auf den Monitoren aller Beteiligten visualisiert werden, ohne am selben Ort anwesend sein zu müssen, miteinander schriftbasiert kommuniziert werden. Der Chat wird zwar zu den synchronen Kommunikationsmedien gezählt, was bei genauerem Hinsehen allerdings nur bedingt zutreffend scheint. Da es sich hierbei nicht um zeichensimultane Übertragung handelt, bestimmen die UserInnen selbst, welche Sequenzen in Blockform an den zuständigen Server geschickt und danach mit einer kurzen Verzögerung für alle sichtbar werden. Dies bedeutet, dass zwischen der Produktion, der Übermittlung und dem Ankommen einer Botschaft unterschiedliche Zeitabstände liegen können.

Eine Eigenheit der Chat-Kommunikation ist vor allem darin zu sehen, dass sie unter zeitlicher Kopräsenz aller Beteiligten abläuft, allerdings die Schrift als „typisches Medium der Distanz“ (Beißwenger 2002) nutzt. Im Chat erkennen Sprachwissenschaftler erstmals eine Gattung, die sich der Schriftform bedient, gleichzeitig allerdings wesentliche Merkmale mündlicher Kommunikation aufweist, also in Gesprächsorganisation, Lexik, Syntax und Grammatik konzeptioneller Mündlichkeit entspricht (vgl. Bader 2002, S. 37-109).

#### 3.1 Einsatz nonverbaler Elemente

Ein besonderes Merkmal mündlich konzipierter Kommunikation, die ausschließlich zeichenhaft in Erscheinung tritt, ist der schriftliche Einbezug nonverbaler Elemente. Den spontanen, nonverbalen Reaktionen innerhalb eines Kommunikationsprozesses wird dabei allerdings ihr unbewusstes Wesen entzogen. Man kann sie „vielleicht eher als neue expressive Meta-Botschaften begreifen, die z.B. durch Editierbarkeit und einen stärkeren Grad an (Selbst-)Reflexivität geprägt sind“ (Döring 2003, S. 152). Gerade diese Eigenschaften machen sie für einen Einsatz innerhalb des Beratungskontextes besonders interessant.

- **Emoticons** versuchen, mittels Kombinationen verschiedener Tastaturzeichen menschliche Gesichter und deren Emotionen abzubilden. Sie kommunizieren also parasprachliche Informationen mit dem Ziel, bestimmte Gefühlslagen mitzuteilen [2].

chatty: schön dich zu lesen :-)  
knirscher: na ja :-| [1]

- **Akronyme** (aus den Anfangsbuchstaben mehrerer Wörter gebildete Kurzwörter), haben nicht nur für die Ausdrucksmöglichkeit intrapsychischer Vorgänge eine besondere Bedeutung, sondern auch eine interaktive Funktionalität, um Handlungsbereitschaften zu kommunizieren oder begleitende Handlungsabläufe zu kommentieren (vgl. Bader 2002, S. 58f.). \*lol\* (laughing out loud) kann so bewusst als Kommunikationssignal zur Fortführung eines humorvollen Dialogs eingesetzt werden, auch wenn z. B. die spontane nonverbale Reaktion sich nur in einem müden Lächeln zeigt.

Die bewusst in Kauf genommene Reduktion ist in diesem Falle nicht nur technikbedingt, sondern entspricht, wie folgendes Beispiel aus einem Selbsthilfechat zeigt, in einem größeren Ausmaß dem Wesen spontaner Kommunikationssignale [3].

earl: goethe  
wasserfall: ich war noch beim eingebildeten kranken \*g\*  
survive: weiß ich sogar \*g\*  
wasserfall: *ist verwirrt :( dabei hatse grad gestern vom werther gelesen :(*  
earl: der werther war krank am leben \*g\*  
survive: davon gibts ja einige \*gg\*  
carl: rehi, anna  
earl: ich bin müde  
survive: re ann ;-)  
earl: ich gehe ma aufn pott  
wasserfall: h2cus \*fg\* [1]

- **handlungskommentierende Gesprächsschritte** ermöglichen es, im Chat Gedanken, Handlungen und Reaktionen zu kommunizieren. Beim so genannten Emoting (vgl. Döring 2003, S. 90) werden zusätzlich zur direkten Rede, handlungskommentierende Äußerungen in die 3. Person gesetzt. Diese „kompensieren damit den Mangel an interaktiven Handlungen, die in der face-to-face-Kommunikation neben dem Dialog ablaufen, und rekonstruieren einen sozialen Kontext“ (Bader 2002, S. 71).

cat: *traut sich nicht laut zu sgaen das sie an selbstmord denkt*  
berater: *gibt cat ein blatt papier da es viellciht besser aufzuschreiben geht*

- **Infinitivkonstruktionen**, die komplex ineinander verschachtelt werden und so ganze Sätze ersetzen können, liefern weitere Informationen und/oder beschreiben parallel ablaufende Handlungen.

cityangel: ich halt das so nicht mehr lange aus \*heul\*  
berater: \*taschentuchreich\*

- **Hörersignale** dienen in der face-to-face-Kommunikation dazu, den Dialog zu steuern und dem Gegenüber Aufmerksamkeit zu signalisieren (vgl. Bader 2002, S. 59f.). Besondere Schwierigkeiten bereitet im Chat das so genannte „Turn-Taking“, also der Sprecherwechsel. Redeübergaben werden in der face-to-face-Kommunikation zwischen den Gesprächspartnern durch Pausen,

bestimmte Intonationen, etc. signalisiert. Auch nonverbale Elemente unterstützen in der Regel ein reibungsloses „Turn-Taking“ (vgl. Bader 2002, S. 30). Aufgrund der Kanalreduktion gestaltet sich dies im Chat allerdings wesentlich schwieriger und kann deshalb leicht zu Missverständnissen führen. So kommt es immer wieder zu Überschneidungen und Überlappungen, wodurch aufeinander bezogene Gesprächssequenzen nicht auf den ersten Blick erkennbar sind. Deshalb ist gerade im Beratungschat der gezielte Einsatz von Hörersignalen zur Realisierung fließender Dialoge von großer Bedeutung: Um zu signalisieren, dass ein längerer Textblock bevorsteht, kann dieser in mehrere unabgeschlossene Einheiten unterteilt werden, Pausen werden durch drei Punkte oder einen Bindestrich angezeigt und der Einsatz von Füllwörtern, Verzögerungslauten („hm, ah“) gesteht dem Gegenüber weiteres Rede- bzw. Schreibrecht zu.

berater: das klingt so,  
berater: als hättest du dich unsichtbar oder  
berater: zumindest "unauffällig" gemacht, um  
berater: nicht noch eine zusätzliche belastung für die familie zu sein.

- Selbst **parasprachliche Elemente** (wie z. B. Sprechmelodie, Sprechrhythmus,..) finden Einzug in die schriftliche Kommunikation und können prosodische Merkmale sowie Lautstärke und Tonhöhen abbilden.

dusty: halloooooooooooooooooooooooooooooo !!!!!!!!!!!  
derwolf: SCHREI NICHT SO !!!!!!!!!!!

### 3.2 Allgemeine Interventionsstrategien in der Chatberatung

Chat-Kommunikation hat beileibe nicht nur Vorteile und gestaltet sich bisweilen durchaus mühsam. Überlegungen zu allgemeinen Interventionsstrategien sollten sich daher darauf konzentrieren, die Probleme zu reduzieren und die Vorteile auszuschöpfen (vgl. Naumann 2005, S. 265).

Auf der Vorteilsseite sind zu nennen:

- Ortsunabhängigkeit,
- Möglichkeit der Anonymität,
- Möglichkeit von unmittelbarer, synchroner Kommunikation,
- Möglichkeit der subjektiven Gesprächskontrolle,
- relativ geringe technische Voraussetzungen,
- Reproduzierbarkeit der Kommunikationsabläufe.

Dem stehen Probleme

- durch den Wegfall parasprachlicher Signale,
- im Umgang mit dem Sprecherwechsel
- sowie durch die Tatsache, dass Schreiben zeitaufwendiger als Sprechen ist, gegenüber.

### **Entschleunigen:**

Der Chat ist durch ein dialektisches Verhältnis zur Zeit geprägt. Einerseits ist eine rasante Zunahme der Interaktionsgeschwindigkeit erlebbar, andererseits kann innerhalb derselben Zeitspanne nur ca. ¼ der Informationsmenge einer face-to-face-Kommunikation transportiert werden. Gerade im Beratungskontext empfiehlt es sich, dem Geschwindigkeitsrausch ein ruhiges „Interaktionsmanagement“ (Beißwenger 2005) entgegen zu setzen. Füllworte sowie Verzögerungslaute („hm“, „ah“) verlangsamen den Kommunikationsprozess und signalisieren Aufmerksamkeit. Manchmal braucht es auch die konkrete Erlaubnis sich den Raum zur Darlegung der eignen Problemlage nehmen zu dürfen.

berater: hallo Lucy, wie gehts dir ?  
tired: hallo  
tired: es geht mir nicht so gut  
berater: ja ?  
tired: letzte woche habe ich richtig gemerkt, dass es mir nicht gut geht. Freunde haben mich angesprochen,dass ich nicht mehr ich selber bin, dass ich nicht mehr so positiv und glücklich und fröhlich wirke  
berater: hm  
tired: ich starre einfach so durch die Luft, jetzt merk ich das auch und das Schlimme ist, ich weiß auch gar nicht mehr, wie ich wirklich bin. ich muss immer überlegen.es ist jetzt schon so weit, dass mich das immer beschäftigt,also im Unterbewusstsein  
berater: beschreib mir bitte nochmals, was dich momentan so beschäftigt  
tired: es ist nicht so, dass ich eine veränderung nicht mag,aber ich war glücklich so und weiß auch den negativen grund dafür und das ist ja nicht normal ...„

Handlungskommentierende Äußerungen wiederum ermöglichen Reflexionspausen und nehmen so den Druck, sofort reagieren zu müssen.

berater: also was deinen freund motivieren könnte, sein verhalten zu verändern ?  
sally: \*aufderleitungsteh\*  
berater: *überlegt kurz wie er es noch anders erklären könnte*

### **Entdecken:**

Erstaunlicherweise wird ja der Ausdruck „zwischen-den-Zeilen-lesen“ auch für Kommunikationsvorgänge aus dem face-to-face-Bereich verwendet. Umso mehr müsste er seine Berechtigung in einer schriftlich-codierten Form mündlicher Kommunikation haben.

Eine hermeneutische Herangehensweise, wie sie tiefenpsychologische Verfahren für die Psychotherapie fruchtbar machen konnten (vgl. Petzold 1993), wird besonders in verschriftlichten Beratungsformen eine neue Bedeutung erlangen. Die intersubjektiv unterfangene, dialogische Auslegung von Narrationen, also Lebensgeschichten, die sich in der Online-Beratung zudem schriftlich manifestieren, wird sich dann als eine Stärke dieser Beratungsform erweisen, wenn tiefenhermeneutische und sprachhermeneutische Konzepte zu einer Einheit integriert werden können.

### **Entwickeln:**

Strukturell bedingte Verwicklungen sind im Chat unvermeidlich. Um den Beratungsprozess wieder in konstruktive Bahnen zu lenken, braucht es eine klare Gesprächsführung sowie den gezielten Einsatz handlungskommentierender Äußerungen. Bei häufig sich wiederholenden Missverständnissen oder Problemen mit der Redeübergabe, kann es sinnvoll sein, Zeichen abzusprechen, die das Ende einer Sequenz sichtbar machen.

derpfleger: das war aber letzte woche auch schon so #  
berater: hast du denn mit deiner frau schon gesprochen ? #

Das @-Zeichen in Verbindung mit dem Stichwort verdeutlicht das Bezugsthema des eigenen Redebeitrags.

laura: @hauptthema: und wir hatten eigentlich eine ganz normale beziehung bis ich schwanger geworden bin letztes Jahr,  
laura: das Baby habe ich dann im 4 Monat (letztes Jahr Mai) verloren

Es gibt jedoch auch die Möglichkeit, dass Verwicklungen psychodynamische Ursachen haben, also mit dem Beratungsthema und/oder der BeraterInnen-KlientInnen-Beziehung zu tun haben. Dann sind sie analog zur face-to-face-Beratung und gemäß dem Motto, „nur wo es Verwicklung gibt, kann es auch Entwicklung geben“ zu handhaben.

### **3.3 Spezielle Interventionen in der Chatberatung**

Interventionen haben sich auch in der Online-Beratung an gültigen Standards, sozusagen an Regeln fachlichen Könnens zu orientieren. Verschiedene Interventionen aus der face-to-face-Beratung können übernommen, müssen allerdings in vielen Fällen adaptiert werden. Besonders ist dabei zu beachten, dass Schriftliches wesentlich stärker festlegt, als dies in der mündlichen Kommunikation der Fall ist. Neben den beraterischen „Grundtechniken“ **empathisches Verstehen, Spiegeln und Deuten**, haben sich u.a. folgende spezielle Interventionstechniken in der Chatberatung bewährt:

- **Gezielter Einsatz von Wissens- und Informationsmanagement:** Ein wichtiger Teil der Beratungsarbeit ist das zur Verfügung stellen von Informationen. Im Chat kann über Verlinkungen direkt auf Ressourcen zugegriffen, können Hintergrundinformationen als Dokumente zugänglich gemacht oder Anregungen, wie z.B. das Einüben von Kommunikationsregeln, als Textbausteine vorbereitet werden.
- **Nutzung schriftbasierter Nachhaltigkeit:** Einen besonderen Vorteil schriftbasierter Beratung bietet die 1:1-Abbildung des Beratungsprozesses. Eine spezielle Technik vorausgesetzt, können Chatprotokolle abgerufen und den Klientinnen zur Verfügung gestellt werden. Aber auch Sequenzen oder besonders wichtige Kernsätze aus dem Beratungschat, die KlientInnen zwischen den Sitzungen zur Verfügung haben, bieten in Krisensituationen Unterstützung und Rückhalt. Vor allem KlientInnen, die aufgrund ihrer



lebensgeschichtlichen Erfahrungen über eine geringe Objektkonstanz verfügen (denen es also schwer fällt, emotional bedeutsame Erlebnisse und Personen über einen längeren Zeitraum in sich zu bewahren und positive innere Bilder davon abzurufen), greifen dieses Angebot positiv auf und nutzen die Chatprotokolle als Übergangsobjekte.

Es kann jedoch mit entsprechender Technik, wie das folgendes Beispiel zeigt, auch der umgekehrte Kommunikationsweg erfolgen und so schriftbasierte Nachhaltigkeit aufseiten der KlientInnen genutzt werden.

redrose: ich habe mich vor ein paar Tagen hingesetzt und ein Lied geschrieben. alle leute schreiben lieder über ihre persönlich gefühlslage und als ich einmal angefangen hatte, hatte ich in weniger als 5min ein leid geschrieben  
berater: darf ich es lesen, willst du es mir schicken ?  
redrose: es drückt genau DAS aus, was ich fühle, meine eltern waren geschockt, weil sie genau lesen konnte WIE schelcht es mir geht und ein freund, dem ich das leid vorgespielt ahbe,  
redrose: war so überrascht von dem was er hörte, dass er nichts sagen konnte  
redrose: ja gerne  
.....  
berater: habe gerade dein lied bekommen :-)  
redrose: ich find es gut, wenn man nicht immer die tolle superfröhliche person ist, aber ich finde es sehr positiv, dass ich nciht oft schlecht drauf bin  
berater: ja da hast du sicherlich recht, die gefahr ist nur, dass man manchmal netter ist, als einem zumute ist und dann über seine eigenen bedürfnisse hinweg geht  
redrose: ja das kenne ich, vorllaem wenn andere leute dann einfach so sind, wie sie sich gerade fühlen und einem dann an den kopf stoßen  
berater: \*braucht noch ein bißchen zeit, da lied in englisch\* ;-)  
redrose: achso, ist ja nicht schlimm

- **Imaginative Techniken:** Imaginative Verfahren werden vermehrt in der Traumatherapie eingesetzt (vgl. Reddemann 2001, 2004). Auch die Online-Beratung wird aufgrund der Möglichkeit zur Anonymisierung von vielen KlientInnen genutzt, die in ihrem Leben (schwere) Traumatisierungen erlitten haben. Der Einsatz imaginativer Techniken muss allerdings sorgsam abgewogen werden. „Erst bei körperlicher und sozialer basaler Alltagsstabilität werden imaginative Ressourcen mit Körpergefühl und Affekten stabilisierend erlebbar“ (Reddemann 2004, S. 63). Dies zu überprüfen und die Möglichkeit direkt zu intervenieren, ist im Rahmen einer Online-Beratung nur im Chat möglich. Besonders sinnvoll sind Imaginationen, die der Etablierung innerer sicherer Orte dienen, aufdeckende Imaginationen hingegen sind zu vermeiden. Über das Chatprotokoll stehen den KlientInnen die Übungen zur Verfügung und können so selbstständig praktiziert werden. Die wiederholte Beschäftigung mit positiven inneren Bildern ist maßgeblicher Bestandteil der Stabilisierungsphase (vgl. Reddemann 2004, S. 113 ff).
- **Methoden zur Einsichtsförderung:** Besonders die in der Gestalttherapie und –beratung praktizierte Intervention, Teilaspekte der Persönlichkeit miteinander in einen Dialog treten zu lassen (vgl. Rahm 2004, S. 219-257), fällt im Bereich virtueller Kommunikation auf einen fruchtbaren Boden. Auch dort ist das Spiel mit Teilidentitäten weit verbreitet und muss nicht

zwangsweise als pathologisches Phänomen betrachtet werden. Anonymität ermöglicht es im Cyberspace allen Beteiligten, bestimmte Selbstaspekte spielerisch darzustellen und damit zu experimentieren.

#### 4. Anforderungen an ChatberaterInnen

Das Thema „Identitäten in der Virtualität“ kann hier nur gestreift werden. Nur soviel sei gesagt: Soziale Identitäten, verstanden als Teile des eigenen Selbstkonzepts, die sich durch die Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe definieren (vgl. Utz 2002, S. 169), entstehen nicht nur durch Zustimmung, also positiver Identifikation, sondern auch in Abgrenzung zu bestimmten Identitäten. So können sich auch innerhalb der Online-Community und damit auch unter Online-BeraterInnen so genannte Anti-Identitäten herausbilden: „Ich nutze zwar das Internet, aber Chatten ist mir viel zu anstrengend und zu schnell.“ Sollen Identitäten positiv besetzt werden und nachhaltig gelingen, sind sie auch mit bestimmten Anforderungen und Voraussetzungen verbunden.

Neben der allgemeinen und vorausgesetzten Beratungskompetenz sind deshalb u.a. noch folgende Kompetenzen für Chat-BeraterInnen von Bedeutung (vgl. Hoffman 2004, S.2):

- **Textkompetenz** (vgl. Knatz 2006): Zum Einen ist hier die Kompetenz gefragt, geschriebene Texte in ihrer formalen Struktur und in ihren Sinnzusammenhängen zu erfassen und adäquat zu nutzen, zum Anderen über die Fähigkeit zu verfügen, Texte zu produzieren, die in der Lage sind, beim Gegenüber bestimmte Wirkungen zu entfalten. Genau genommen ist auch eine Hyper-**textkompetenz** erforderlich, also Texte, deren einzelne Elemente durch Querverweise (Hyperlinks) miteinander verbunden sind, zu nutzen.
- **Schnelles Reagieren und Planbilden**: Im Chat entsteht ein erhöhter Handlungsdruck, dem Strategien der Entschleunigung (s.o.), aber auch die Fähigkeit, rasch angemessene Interventionen umzusetzen, entgegen gestellt werden müssen.
- **Schnelles Tippen**: Auch wenn im Chat der korrekten Rechtschreibung nicht ein vorrangiger Wert beigemessen wird, ist die Fähigkeit zu schnellem Tippen unerlässlich, um den Kommunikationsprozess nicht immer wieder zu unterbrechen und ins Stocken geraten zu lassen.
- **Offenheit**: Nicht zuletzt braucht es auch die Bereitschaft von ChatberaterInnen textbasierte, simultane Kommunikation als lustvolle Herausforderung im Beratungsalltag zu erleben. Insgesamt ist der Chat durch ein hohes Maß an Spontaneität gekennzeichnet, die sich in einer gewissen Art und Weise auch in der eigenen Persönlichkeit spiegeln sollte.

#### 5. Technische Voraussetzungen

Die Technik, in diesem Fall das Chatmodul, bestimmt den Möglichkeitsraum für die Onlineberatung und kann so, je nachdem welche Vielfalt das verwendete Chat-Werkzeug bietet, Beratungsverläufe und Interventionen optimieren.

Deshalb sind Überlegungen, welche technischen Voraussetzungen zum Gelingen virtueller Beratungsprozesse beitragen können, von nicht zu unterschätzender Bedeutung (vgl. Eckert 2005).

Ein besonders sensibler Bereich ist dabei das Thema **Datenschutz** (vgl. Wenzel 2006). Inzwischen wurde von verschiedenen Datenschutzkommissionen im deutschsprachigen Raum klargestellt, dass psycho-soziale Online-Beratung nur verschlüsselt erfolgen kann (vgl. Hintenberger, Kühne 2006). Dies gilt selbstverständlich auch für den Bereich „Chat“, bei dem eine SSL-Verschlüsselung (wie sie auch beim Online-Banking eingesetzt wird) zum Schutz der KlientInnen als Standard anzusehen ist.

Als weiteres Kriterium ist eine hinreichend gute **Usability**, also die Gebrauchstauglichkeit der Benutzeroberfläche zu nennen, um einen niederschweligen Zugang zur Online-Beratung zu gewährleisten. Eine intuitive Bedienbarkeit durch UserInnen und BeraterInnen sind hier ebenso Voraussetzung, wie ein Funktionsumfang, der die speziellen Anforderungen, die eine virtuelle Beratungskommunikation mit sich bringt, erfüllt. Zu erwähnen sind hier die Möglichkeit terminbasierte Einzel- und Gruppenchatberatung anzubieten, über Chatprotokolle Beratungsverläufe abrufen sowie Smilies, Akronyme, Textbausteine, Dokumente und Verlinkungen direkt in den Chat einfügen zu können, grafische Textauszeichnung zu ermöglichen, Hilfsmittel für eigene Aufzeichnungen (wie z.B. einen virtuellen Notizblock) und die Möglichkeit einer direkten statistischen Verarbeitung zur Verfügung zu haben.

In der Regel werden in einer virtuellen Beratungsstelle neben dem Chat auch andere Module verwendet. In diesem Fall ist es sinnvoll, ein **integriertes System** zum Einsatz zu bringen, um unterschiedliche Beratungsarten, KlientInnenverwaltung und Statistik sowie die Möglichkeit zur internen Kommunikation unter einem Dach realisieren zu können.

## 6. Zusammenfassung und Ausblick

Der Chat wird im Gegensatz zur Mail innerhalb der Online-Beratung noch immer sehr vorsichtig eingesetzt. Dies mag einerseits an einer gewissen Scheu der BeraterInnen liegen, sich eines Mediums zu bedienen, das im eigenen Alltag eine untergeordnete Rolle spielt, andererseits an den noch wenig gesicherten Erkenntnissen über spezielle Interventionsmöglichkeiten. Hier sind für die Zukunft Evaluationen gefordert, die trotz bestehender Probleme im Forschungsdesign zu Ergebnissen in Bezug auf Wirkfaktoren und Steuerungsmöglichkeiten in der Online- bzw. in der Chat-Beratung führen (vgl. Ott, Eichenberg 2003). Die in diesem Artikel zusammengetragenen Erfahrungen aus der Praxis geben aber bereits zur Hoffnung Anlass, dass es sich bei der Chatberatung um eine effektive Form der Beratung handelt.

## Anmerkungen:

- [1] :-) = lachend, gutgelaunt  
;-) = zwinkern, ironisch  
:-( = traurig, missgelaunt  
:-l = gleichgültig, beleidigt, schmollend
- [2] Über ethische Problemzonen, die durch die Veröffentlichung von Chatbeispielen ohne Wissen der UserInnen entstehen, wurde bisher wenig diskutiert (eine Zusammenfassung des Diskussionsstandes finden sie bei Döring 2002, S. 157-161). Sämtliche Chatbeispiele in diesem Artikel wurden deshalb anonymisiert, personenbezogene Details verändert oder weggelassen. Die UserInnen sind auch nicht anhand ihrer Nicknames identifizierbar. Rechtschreib- und Tippfehler wurden beibehalten.
- [3] \*cu\* = see you  
\*fg\* = frech grinsen  
\*g\* = grinsen  
\*h2cus\* = hope to see you soon  
\*hdgmtvl\* = hab dich ganz megadoll viel lieb  
\*lol\* = laughing out loud  
\*nwly\* =  
\*thx\* = thanks  
siehe auch [www.web-akronym.de/](http://www.web-akronym.de/)

## Literatur:

- Ammann, D. (2002). „Schön dich zu lesen“. Chatten im Internet. Ph akzente [online], 1/02 (4). Verfügbar unter: [http://www.phzh.ch/statisch/infos\\_und\\_akzente/pdfs/ammann02-1.pdf](http://www.phzh.ch/statisch/infos_und_akzente/pdfs/ammann02-1.pdf) [27.05.2006].
- Bader, J. (2002). Schriftlichkeit und Mündlichkeit in der Chat-Kommunikation. Die Online-Schriftenreihe des Projekts Sprache@Web [online], 29 (145). Verfügbar unter: <http://www.mediensprache.net/networx/networx-29.pdf> [26.05.2006].
- Batinic, B. (Hrsg.) (2000). Internet für Psychologen. (2., überarbeitete und erweiterte Auflage). Göttingen: Hogrefe.
- Beißwenger, M. (2002). Das Knistern zwischen den Zeilen. Inszenierungspotenziale in der schriftbasierten Chat-Kommunikation. Dichtung-digital [online], 25. Verfügbar unter: <http://www.dichtung-digital.com/2002/modemfieber/beisswenger.htm> [27.05.2006].

Beißwenger, M. (Hrsg.) (2002a). Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld. Band 1. Stuttgart: ibidem.

Beißwenger, M. (2005). Interaktionsmanagement in Chat und Diskurs. Technologiebedingte Besonderheiten bei der Aushandlung und Realisierung kommunikativer Züge in Chat-Umgebungen. In: M. Beißwenger & A. Storrer (Hrsg.), Chat-Kommunikation in Beruf, Bildung und Medien. Konzepte-Werkzeuge-Anwendungsfelder (S. 63-88). Stuttgart: ibidem.

Beißwenger, M. & Storrer, A. (Hrsg.) (2005). Chat-Kommunikation in Beruf, Bildung und Medien. Konzepte-Werkzeuge-Anwendungsfelder. Stuttgart: ibidem.

Bente, G., Krämer, N. & Petersen, A. (Hrsg.) (2002). Virtuelle Realitäten. Göttingen: Hogrefe.

Döring, N. (2000). Kommunikation im Internet: Neun theoretische Ansätze. In B. Batinic (Hrsg.), Internet für Psychologen. (2., überarbeitete und erweiterte Auflage). Göttingen: Hogrefe.

Döring, N. (2002). Sozialpsychologische Chat-Forschung: Methoden, Theorien, Befunde. In: M. Beißwenger (Hrsg.), Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld. Band 1 (S. 141-186). Stuttgart: ibidem.

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

Eckert, E. (2005). Termingebundene chats one-to-one in der psycho-sozialen Beratung. In: M. Beißwenger & A. Storrer (Hrsg.), Chat-Kommunikation in Beruf, Bildung und Medien. Konzepte-Werkzeuge-Anwendungsfelder (S. 349-359). Stuttgart: ibidem.

Hintenberger, G. & Kühne, S. (2006). Editorial. e-beratungsjournal.net [online], 2/1 (2). Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/editorial.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/editorial.pdf) [27.05.2006].

Hoffmann, L. (2004). Chat und Thema. OBST, preprint [online], 68 (16). Verfügbar unter : [http://home.edo.uni-dortmund.de/~hoffmann/PDF/Chat\\_Thema1.pdf](http://home.edo.uni-dortmund.de/~hoffmann/PDF/Chat_Thema1.pdf) [27.05.2006].

Knatz, B. & Dodier, B. (2003). Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart: Pfeiffer.

- Knatz, B (2006). Qualitätsstandards für die Online-Beratung. e-beratungsjournal.net [online], 2/1 (5). Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/knatz.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/knatz.pdf) [27.05.2006].
- Naumann, K. (2005). Kann man Chatten lernen? Regeln und Trainingsmaßnahmen zur erfolgreichen Chat-Kommunikation in Unterrichtsgesprächen. In M. Beißwenger & A. Storrer (Hrsg.), Chat-Kommunikation in Beruf, Bildung und Medien. Konzepte-Werkzeuge-Anwendungsfelder (S. 257-272). Stuttgart: ibidem.
- Ott, R. & Eichenberg, Ch. (2003). Klinische Psychologie und Internet. Potenziale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung. Göttingen: Hogrefe.
- Petzold, H. (1993). Integrative Therapie. Modelle, Theorien und Methoden für eine schulenübergreifende Psychotherapie. Bd. 1, Klinische Philosophie. Paderborn: Junfermann.
- Rahm, D. (2004). Gestaltberatung. Grundlagen und Praxis integrativer Beratungsarbeit (9. Auflage). Paderborn: Junfermann.
- Reddemann, L. (2001). Imagination als heilsame Kraft. Zur Behandlung von Traumafolgen mit ressourcenorientierten Verfahren. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Reddemann, L. (2004). Psychodynamisch imaginative Traumatherapie. Das Manual. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.
- Utz, S. (2002). Interaktion und Identität in virtuellen Gemeinschaften. In G. Bente, N. Krämer & A. Petersen (Hrsg.), Virtuelle Realitäten (S. 159- 180). Göttingen: Hogrefe.
- Wenzel, J (2006). Qualitätsmanagement mit integriertem Datenschutzmanagement bei Online-Beratung. e-beratungsjournal.net [online], 2/1 (24). Verfügbar unter: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0106/wenzel.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/wenzel.pdf) [27.05.2006].