

4. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6 – Oktober 2008

Prozesse in der Chatberatung

Triz Heider

Zusammenfassung

Der Artikel trifft Aussagen zur Anwendung von Chats als kombiniertes, zusätzliches Angebot zu asynchroner Onlineberatung, wie sie z.B. in Foren stattfindet. Ausgehend vom Kernprozess des asynchronen Settings wird der Transfer in die Chatberatung geleistet. Besondere Betrachtung findet der Umgang mit asymmetrischer Kommunikationsverteilung. Abgerundet werden die Ausführungen durch die Behandlung der spezifischen Vor- und Nachteile eines synchronen Beratungssettings.

Keywords

Chatberatung, Ergänzung asynchroner Onlineberatung, Kernprozess der Chatberatung, Vor- und Nachteile von Chatberatung, virtuelles Schweigen (Muting)

Autorin

- **Triz Heider**
- Dipl. Sozialpädagogin (FH)
- Konzept und Technik kids-hotline/ki-konzept (Kinderschutz e.V.)
- Lehrtätigkeit an der FH Nürnberg: Studienwerkstatt Onlineberatung
- **Kontakt:** Kathi-Kobus-Str.9
80797 München
t.heider@kids-hotline.de
<http://www.ki-konzept.de> / <http://www.kids-hotline.de>

1. Einleitung

Die Einordnung von Chatkommunikation bewegt sich im Spannungsfeld von Schriftlichkeit (es wird von textbasierten Chats ausgegangen) und Mündlichkeit („schreib wie du sprichst“) und weist besondere Merkmale auf (vgl. Hintenberger 2006). Im Gegensatz zur Onlineberatung via Foren und Mail sind bei der Beratung mittels Chat der/die BeraterIn und der/die Ratsuchende gleichzeitig online; man spricht von einem „synchronen“ Beratungssetting, auch wenn eigentlich nur von einem „quasi-synchronen“ Setting ausgegangen werden kann, weil Inhalte nicht buchstabenweise an den/die GesprächspartnerIn übermittelt werden, sondern ganze Sequenzen nach dem Drücken der Entertaste. Bei Forenberatungen und webbasierter Einzelberatung laufen die Antworten zeitverzögert, also „asynchron“.

Die Frage nach der Software, die zum Chatten verwendet wird, soll hier nur kurz angerissen werden. Trotz der Schwierigkeiten Onlineberatung zu finanzieren, sollte in hauptsächlich für die Beratung entwickelte Software [1] investiert werden. Beratungssoftware muss hohen Anforderungen, besonders im Hinblick auf Datensicherheit und Anonymität, aber auch in Sachen

Benutzungsfreundlichkeit und Funktionalität genügen. Es gibt einige kostenlose Programme auf dem Markt, die als kostengünstige Alternative erscheinen, die jedoch gegenüber spezieller Beratungssoftware entscheidende Nachteile und Schwächen aufweisen.

2. Chatberatung

Grundsätzlich muss bei den Überlegungen zur Chatberatung unterschieden werden, um welches Setting es sich handelt. Ausgegangen wird grundsätzlich von Chats, die von BeraterInnen moderiert bzw. geführt werden. Hier lässt sich eine generelle Unterscheidung zwischen 1-1 Chats (Einzelchats) und Gruppenchats (Themenchats, Expertenchats) treffen.

Im Einzelchat treffen sich RatsuchendeR und BeraterIn in einem geschützten Chatraum, so dass eine nicht öffentliche, datensichere Umgebung gewährleistet ist. Gruppenchats dagegen finden öffentlich statt, so dass jedeR UserIn sich mit dem Chatraum verbinden kann, um am Gespräch, oft über ein von den BeraterInnen vorgegebenes Thema, teilzunehmen. (vgl. Blesch, Heider, Smolinski, Schopp 2004)

In den vorliegenden Ausführungen zum Chat wird nur selten an einen Chat als Stand-Alone Setting für die Beratung gedacht. Diese Einschränkung ergibt sich auch aus den späteren Ausführungen zur Terminbasierung und Organisation von Chat als Erstkontakt in den Nachteilen der chatbasierten Beratung. Dennoch ist es denkbar, den Chat als Erstkontaktmöglichkeit anzubieten oder Beratung via Chat als einziges Instrument einer virtuellen Beratungsstelle zu nutzen.

In der kids-hotline wird der Chat vor allem als ergänzendes Instrument betrachtet und weniger als Stand-Alone verwendet. Jedoch werden gute Erfahrungen mit Orientierungsberatung via Chat als offene, themenungebundene Gruppenchats, vergleichbar mit einer Sprechstunde gemacht. Besondere „3-2-1-Chats“ werden spontan von ein bis drei BeraterInnen, die gerade zur selben Zeit online sind, initiiert und sind themenungebunden. Alle interessierten UserInnen können sich mit dem Chat verbinden. Bei Bedarf kann in ein Einzelsetting mit nur einer/einem BeraterIn gewechselt werden.

Der Chat als Ergänzung zu bereits laufender asynchroner Beratung erweist sich vor allem dann als effektiv, wenn es um die Besprechung von konkreten Schritten in der Beratung geht, oder um Informationen zu geben und dann live an sie anzuknüpfen. Der Wechsel des Settings kann jedoch an jeder Stelle des Beratungsprozesses vollzogen werden. Gute Erfahrungen wurden daher auch sowohl mit Einzelchats zur Auftragsklärung, als auch mit Chats in der Ablösungsphase der Beratung gemacht. (vgl. Heider 2007)

3. Kernprozess in der Chatberatung

Weissenböck u.a. (2006) definieren den Kernprozess der Onlineberatung, den Ablauf vom Eingang einer Anfrage bei der BeraterIn bis zum Absenden der Beratungsantwort, in einem asynchronen Beratungssetting. Für Chats ist dieser

Kernprozess nur bedingt anwendbar, weswegen eine Erweiterung dieses Prozesses um weitere Schritte nötig ist.

Schwierigkeiten beim Transfer ergeben sich vor allem durch die verschiedenen Kommunikationssituation (one-one, many-many) weswegen die Anwendung des Kernprozesses auf die unterschiedlichen Formen von Chats moduliert werden müssen. Je nach Setting können andere Phasen von stärkerer Bedeutung sein, so dass es in der Hand der durchführenden BeraterInnen liegt, Schwerpunkte zu setzen und Phasenverschiebungen zuzulassen oder zu intervenieren.

3.1 Vorbereitungsphase

Noch bevor der Chat tatsächlich stattfindet gilt es, einige Dinge mit der/dem UserIn in der asynchronen Beratung zu regeln. Am offensichtlichsten findet diese Klärung bei der Terminfindung statt. Dabei sollte auch ein Thema für den Chat gemeinsam gefunden werden, denn durch das Geben einer Überschrift werden die Inhalte des Chats bereits im Vorhinein fokussiert. Ist der gefundene Termin nicht zu zeitnah, kann sich die/die UserIn auch über Erwartungen an das Chatgespräch mit dem/der BeraterIn austauschen. Der/Die BeraterIn sollte in dieser Vorphase zum Chat zudem thematisieren, ob dem User die technischen Modalitäten zum Chat bekannt sind, bzw. darauf hinweisen wo der Chatraum für den/die UserIn zu finden sein wird.

Für Gruppenchats ist es ebenfalls sinnvoll eine Vorbereitungsphase zu definieren. Neben Absprachen der BeraterInnen über Terminfindung und Themenrecherche sollte eine Ankündigung des Chats über Text und/oder Bild entwickelt werden, die Ratsuchende anspricht und die Möglichkeiten des Chats präsentiert. Wenn mehrere BeraterInnen an einem Chat teilnehmen, sollte im Vorfeld die Rollenverteilung abgesprochen werden und ggf. Arbeitspakete verteilt werden.

3.2 Eingangsphase

Die Eingangsphase beginnt mit Start des Chats. In dieser Phase sollte nach Begrüßung des/der UserInnen eine kurze Vorstellung aller TeilnehmerInnen des Chats erfolgen. Es sollte dabei für alle Anwesenden klar werden, wer die Moderation des Gesprächs übernimmt (erleichtert den SprecherInnenwechsel) und die geltenden Regeln für den Chat kurz angesprochen werden. Zudem hilft zur Strukturierung des Chats die Bekanntgabe des organisatorischen Rahmens, wie der Chatdauer oder der Vorgehensweise für Informationsnachfragen in ExpertInnenchats. Ein Hinweis darauf, dass der Chat protokolliert wird ist für die UserInnen auf mehreren Ebenen wichtig: Einerseits wird dadurch klar, dass eventuelle sensible Inhalte mit Bedacht gepostet werden sollten, andererseits entsteht durch das spätere Lesen des Protokolls ein Synergieeffekt.

3.3 Auftragsklärung

Nach dieser Einführung in den Chat folgt ein Teil zur Auftragsklärung, falls dies nicht in der Vorbereitungsphase geschehen ist. In Themenchats findet eine Information für die Ratsuchenden statt, wie das Thema zustande kam und

welche Inhalte Thema sein werden. Danach haben die TeilnehmerInnen die Möglichkeit konkrete Fragen dazu zu stellen.

In Einzelchats sollte am eigenen Thema geblieben werden und der Beratungsauftrag in den Mittelpunkt gestellt werden. Hier können hypothetische Fragen helfen: ‚Stell dir vor, unser Chat ist schon zu Ende und es geht dir jetzt besser. Was ist passiert?‘ Das Klären der Erwartungen an den Chat ist sehr wichtig, damit der Chat erfolgreich werden kann. Viele Ratsuchende haben jedoch Schwierigkeiten bei der Formulierung eines Beratungsauftrages. In solchen Fällen haben sich zirkuläre Fragetechniken bewährt um sich an das Anliegen des Users heranzutasten. Dabei ist darauf zu achten, nicht zu viel vorzugeben und die Erwartungen und Wünsche mit dem User thematisieren.

3.4 Themenbesprechung

Der Teil zur Themenbesprechung ist der Pedant zum Hauptteil des Kernprozesses asynchron. In Themen- und ExpertInnenchats wird hier auf die Fragen der UserInnen eingegangen und soweit als möglich beantwortet. Das Gespräch kann hier auf mehreren sequentiellen Ebenen liegen und dadurch bisweilen ziemlich chaotisch wirken. Wichtig ist für den/die moderierende BeraterIn, hier die Fäden in der Hand zu behalten und das eigentliche Thema nicht aus den Augen zu verlieren.

Der/Die BeraterIn sollte zusätzlich auch die Uhrzeit im Blick haben. Tauchen größere Themen unerwartet gegen Ende auf, so muss mit dem User besprochen werden, wie damit verfahren wird. Praktikabel erweist sich hier die Rückbindung an die Beratung im asynchronen Setting, oder die Vereinbarung eines weiteren Chattermins.

3.5 Abschlussphase

Ist die vereinbarte Dauer des Chats fast vorüber, so sollte der Chat in eine Abschlussphase geleitet werden. Dies kann außerdem angezeigt sein, wenn sich die Beratung im Kreis dreht, oder wenn in Gruppenchats keine Fragen mehr sind und die TeilnehmerInnen beginnen sich informell zu unterhalten. In dieser Endphase sollte Zeit für Rückmeldungen an die BeraterInnen sein. Wurde zu Beginn des Chats ein Ziel formuliert so gilt es, dieses jetzt zu überprüfen. In Kriseninterventionschats sollte darauf geachtet werden, in welcher Verfassung der/die KlientIn sich jetzt befindet, und ob der Chat ohne weiteres beendet werden kann.

Um eine Anknüpfung an die asynchrone Einzelberatung zu erreichen, kann ein Auftrag an die/den UserIn ergehen, eine Zusammenfassung seiner relevanten Ergebnisse als neue Antwort in die asynchrone Beratung zu setzen.

In Gruppenchats sollten eventuell offene Fragen geklärt werden oder auf einen geeigneten Ort (Vielleicht möchtest du zu dieser Frage ein neues Thema im Forum eröffnen?) verwiesen werden. Als Letztes erfolgt die Verabschiedung, in der die Teilnahme und Beiträge der User wertgeschätzt und weitere/neue Kontaktangebote explizit genannt werden sollten.

3.6 Nachbereitung in der asynchronen Beratung

Vor allem bei Einzelberatungen sollte der Chat in der nächsten Antwort der BeraterIn nochmals aufgegriffen werden. Zudem kann damit die Bitte verbunden werden, dass der/die UserIn die für ihn relevanten Ergebnisse aus dem Chat niederschreibt, falls dies noch nicht zwischen Chat und neuer Antwort erfolgt ist. Diese Nachbereitung hilft, den Chat nicht als isoliertes Element zu betrachten, sondern vollständig in den Beratungsverlauf zu integrieren. Synchrone und asynchrone Teile wachsen hier zu einem Ganzen zusammen, das mehr ist als die Summe seiner Teile.

Auch bei Themenchats bietet es sich an, kleine Zusammenfassungen zu schreiben um anderen UserInnen die Möglichkeit zu geben, die Inhalte nachzulesen. Zudem ergibt sich so für UserInnen die Chance, im nachhinein Feedback an die BeraterInnen zu geben, oder noch bestehenden Diskussionsbedarf im Forum weiterzuführen.

4. Umgang mit asymmetrischer Kommunikations- und Informationsverteilung

Im Folgenden soll auf einen besonderen Fall in der (Einzel-) Chatberatung, der relativ häufig auftritt, eingegangen werden: Durch die synchrone Kommunikation sind beide GesprächspartnerInnen dazu gezwungen, mittelbar auf Aussagen des/der Anderen zu reagieren. Tritt nach dem Absenden einer Botschaft eine längere Pause (etwa 2 Minuten) ein, so kann dies viele Ursachen haben, die jedoch zwangsläufig von der EmpfängerIn interpretiert werden müssen.

Die Ursache der Störung in der Kommunikation kann unterschiedlichste Gründe haben, wobei sie sich an den folgenden Kategorien orientiert:

1. Probleme durch eine technische Störung. Beispielsweise: Verbindungstrennung, Softwareprobleme oder Hardwareprobleme.
2. Der/die UserIn tippt, ändert den Text, sucht passende Smilies oder andere Merkmale von Chatsprache zur Überwindung der Kanalreduktion.
3. Er/sie weiß keine Antwort, ringt um Formulierung oder will die Frage nicht beantworten.
4. Ablenkung durch virtuelle Umwelt: Der/die UserIn führt andere Chats in übereinander liegenden Fenstern, bekommt einen VoIP-Call, wird über den Instant-Messaging angesprochen, recherchiert auf anderen Websites zum Thema, liest im bisherigen Beratungsverlauf, etc.
5. Ablenkung durch reale Umwelt: Andere Personen haben das Zimmer betreten, Telefon klingelt, UserIn benutzt das Badezimmer, hat Kaffee verschüttet, sorgt für bequemere Ausstattung (Licht, Wärme, Sitzgelegenheit, Essen und Trinken), etc.
6. Der/die UserIn denkt nach. Es wurde ein Denkprozess angestoßen, der zwar keine sofortige Antwort ermöglicht, aber tiefer liegende Ebenen erreicht.

Diese Aufzählung versucht eine Kategorisierung der Bedingungen in realer und virtueller Welt und deren Störungen, auch wenn eine Ausdifferenzierung aller

vorstellbaren Ereignisse nicht möglich ist. Die gegebenen Beispiele sollen lediglich einen Einblick über die Bandbreite der Möglichkeiten geben.

Da die Kommunikation unterbrochen ist, (Schweigen in Chatberatung: Muting) kann über keinen gemeinsamen Verfahrensweg für das Ereignis entschieden werden. Der schweigende Part hat es hier leichter, denn er ist vom Ereignis unmittelbar betroffen und wird entweder um Aufschub des Gesprächs bitten („mom, bin am tele“), oder nach Lösung des aufgetretenen Hemmnisses zur Kommunikation zurückkehren (melden im Chatraum oder formulieren einer Antwort in der asynchronen Beratung) oder sie technisch beenden (verlassen des Chatraums, ausloggen aus dem Angebot).

Der/Die zurückgelassene GesprächspartnerIn hat dagegen nur begrenzt Möglichkeiten mit der Situation umzugehen: Nachfragen, warten oder beenden. Je nach Toleranzgrenze wird er/sie erstmal ins Schweigen einstimmen und nach gewisser Zeit reagieren.

Um das Auftreten solcher Störungen zu verhindern, ist es ratsam, Muting in der Eingangsphase anzusprechen. Gerade bei den ersten gemeinsamen Chats braucht der Übergang von asynchroner Beratung in einen synchronen Fluss Eingewöhnungszeit. Beide müssen sich auf die neue Kommunikationssituation einstellen. Jedoch ist auch klar, dass in der Eingangsphase niemals alle Eventualitäten angesprochen werden können. Das Thematisieren von Störungen in der Eingangsphase ist insofern wichtig, als dass sich die GesprächspartnerInnen an die Tippgeschwindigkeiten des/der anderen gewöhnen und darüber aufklären welche Störungen wahrscheinlich sind. („user: hab nicht viel Zeit, meine Ma sagt, es gibt gleich essen“)

Ein Patentrezept für den Umgang mit einer ungewollten Mutingsituation gibt es nicht, da jeweils der individuelle Rahmen der Beratung in die Entscheidung über den Umgang mit Muting miteinbezogen werden muss.

5. Vor- und Nachteile von Chatberatung

Ausgehend von den Vor- und Nachteilen von Onlineberatung können für die Chatberatung spezifische Vorzüge und Mankos dargestellt werden.

5.1 Gemeinsame Telepräsenz

Durch die gleichzeitige Anwesenheit beider KommunikationspartnerInnen entsteht eine gemeinsame (virtuelle) Realität, die in asynchronen Formen von Onlineberatung nicht erzeugt werden kann, selbst wenn Antworten „quasi“ direkt aufeinander folgen. Die gemeinsame Anwesenheit im selben Chatraum erzeugt so etwas wie „digitale Wärme“. Die gemeinsame Telepräsenz kann und sollte durch Chatsprache methodisch, z.B. durch handlungskommentierende Äußerungen („BeraterIn macht mal eben die Tür zu, so dass jetzt niemand mehr zuhören kann“) aufgegriffen werden (vgl. Hintenberger 2006). Dadurch dass der/die Ratsuchende eine/n greifbarere AnsprechpartnerIn hat, der/die quasi im selben Raum ist, weist die Chatberatung eine andere Niedrigschwelligkeit und Offenheit auf, als die Foren/ Einzelberatung.

Zusätzlich kann dieses digitale Wohlfühlen durch das Schaffen einer gemeinsamen virtuellen Realität, z.B. im gemeinsamen Formulieren des Aussehens des Beratungsraums, oder durch das Überreichen eines digitalen Taschentuchs begünstigt werden. Dadurch kann Chatberatung eine phantasievollere Auseinandersetzung zur Beratungsbeziehung fördern als ein F2F-Gespräch. „Wo sich faktisch keine Sachverhalte feststellen lassen, zugleich aber ein gemeinsamer Wahrnehmungsraum antizipiert wird, sind jedwede Konkretisierungen der angenommenen gemeinsamen Wahrnehmungssphäre der Freiheit der kreativen Phantasie der einzelnen Teilnehmer überlassen.“ (vgl. Beißwenger, 2002, S.93).

5.2 Unmittelbare Kommunikation

Neben der gemeinsamen virtuellen Realität bringt die Kommunikation in Chatrooms durch die Unmittelbarkeit der Kommunikation andere Interventionsmöglichkeiten ins Spiel, als in der zeitverzögerten Kommunikation möglich. In Chats kann zeitnah und gezielt nachgefragt werden. Durch die Ein-Satz-Kommunikation entsteht ein dialogischer Fluss über das gemeinsame Thema. (vgl. Dierker 2006, S.27)

Dass Chatkommunikation flexibler reagieren kann als F2F-Beratung, zeigt auch die Untersuchung von Schönfeldt (2002) zur Strukturierung von Chatgesprächen. Sie zeigt, dass ein Gespräch auf mehreren Ebenen gleichzeitig möglich ist, was in real live nicht möglich wäre. Gegenüber Gruppensituationen vor Ort, in denen nur dann ein Kommunikationsfluss entsteht, wenn sich die Beteiligten ausreden lassen, gilt diese Regel für den Chat nicht mehr. Partizipation ist dann sofort in dem Moment möglich, in dem der/die UserIn etwas zu sagen hat. Tritt kein Moment des Mutings ein, erfolgt die Antwort des/der anderen TeilnehmerInnen auf den Punkt.

5.3 Integration in den Beratungsprozess

Chatberatung bietet sich an um komplexe Fragestellungen gemeinsam zu betrachten. Sie beschleunigt die Auseinandersetzung zu einzelnen Fragen aus der Beratung und ermöglicht intensivere Gespräche zwischen BeraterIn und Ratsuchender/m. Gleichzeitig entschleunigt Chatberatung auch das Beratungsgespräch, da innerhalb derselben Zeitspanne nur etwa ein Viertel der Informationsmenge transportiert wird. Zusätzliche Methoden zur Steuerung des Tempos in Beratungschats finden sich bei Hintenberger (2006). Durch Vor- und Nachbereitung in der asynchronen Beratung braucht der Chat jedoch nicht als alleinstehendes Ereignis betrachtet werden, sondern verschmilzt mit dem gesamten Beratungsprozess.

Schon aus rechtlichen Gründen ist es sinnvoll, alle laufenden Chats zu dokumentieren. Dieses Aufzeichnen der virtuellen Gespräche hat jedoch auch pädagogische Vorteile: Einzelchats entwickeln vor allem dann ihre positiven Eigenschaften, wenn sie an eine asynchrone Kommunikationsform (Forum oder Einzelberatung) gekoppelt sind. Nicht dabei vergessen werden darf ein technisches System[1], das die Verankerung des Chatlogs[2] in den

Beratungsverlauf sichert und damit eine lückenlose Beratungsdokumentation gewahrt bleibt.

Auch bei Themenchats kann es sinnvoll sein ein Protokoll zur Verfügung zu stellen, um den ChatteilnehmerInnen das Nachlesen der Gruppendiskussion zu ermöglichen oder nicht anwesenden Interessierten die Möglichkeit zu geben die Diskussion zu verfolgen. Ist mit dem Chatthema auch ein Thema im Forum verbunden, so kann die Diskussion sogar über die Chatzeit hinaus fortgesetzt werden.

5.4 Hochschwelligkeit für die BeraterInnen

Im Zuge der Diskussion um Qualität online, wird der Ruf nach Standards und Ausbildungen für die BeraterInnen immer lauter. Neben einer Einführung in die technischen Gegebenheiten ist eine pädagogische Ausbildung auf die bisher erforschten Techniken und Methoden in der Onlineberatung unerlässlich. Es gibt momentan nur wenige anerkannte Stellen, die eine Ausbildung zum/zur OnlineberaterIn anbieten, z.B. die DGOB oder die Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg (derzeit nur als Zertifizierungsmöglichkeit für Studierende, ein Angebot für externe ist in Planung). Ein gewisses technisches Grundverständnis über Funktionsweise und Möglichkeiten der Beratungssoftware die verwendet wird, rundet das Bild der/des OnlineberaterIn ab. Doch machen viele Jahre Berufserfahrung in einem beratenden Beruf noch keine/n OnlineberaterIn aus. (vgl. Thiery 2005, S.10) Gerade in der Chatberatung und den Anforderungen, die sie an die Beraterinnen stellt[4] bedarf es der Schulung und längerer Erfahrung in der Onlineberatung. Nur wer die verschiedenen Ausprägungen von Chatsprache annähernd beherrscht, wer in einem moderaten Tempo tippen kann, und mit den besonderen Setting der verschachtelten Kommunikation zurechtkommt, wird sich als gute/r ChatberaterIn erweisen. Die Technik im Griff, die Ratsuchenden im Auge und gleichzeitig das eigene Methodenrepertoire im Blick, erfordert nicht nur ein hohes Maß an Konzentration, sondern auch zu allererst großen Mut sich dieser belastenden Situation auszusetzen. Damit ist Chatberatung die wohl anspruchsvollste Beratung für die BeraterInnen im digitalen Setting (vgl. Heider 2007).

5.5 Terminbasierung

Eines der entscheidenden Merkmale von Chats zeigt sich u.U. als einer der größten Nachteile der Chatberatung: die Synchronität. Ohne die gleichzeitige Anwesenheit beider GesprächspartnerInnen kann kein Chat stattfinden. Somit muss sich Chatberatung an Kalendern und Zeiten orientieren. Die Organisation des Termins erfordert genaue Abstimmung zwischen Ratsuchendem/r und BeraterIn. Durch diese Terminbasierung nähert man sich wieder einem Setting, das mit einem vor Ort Gespräch vergleichbar wird. Eventuell wird es sehr schwierig zwischen einem/r hauptamtlichen BeraterIn, der/die an seine/ihre Bürozeiten gebunden ist und einem/r jugendlichen Ratsuchenden überhaupt einen Zeitrahmen zu finden. Zwar ist es möglich die Terminabsprache flexibel zu gestalten, da nicht auf Entfernung und Anfahrtszeiten Rücksicht genommen werden muss, und durch Heimarbeitsplätze sogar Uhrzeiten flexibel gestaltet werden können. Trotzdem besteht die Gefahr, dass vielleicht noch eine Wartezeit

von mehreren Tagen, wenn nicht Wochen vor dem Termin liegt, in der sich die belastende Situation wieder verändert hat (vgl. Berg/Schopp 2002, S.120). Durch die Terminbasierung ist es für Ratsuchende z.T. nicht möglich ihre Anfrage dann zu formulieren, wenn ihre Not am größten erscheint, so dass die Chatberatung gegenüber den asynchronen Formen von Onlineberatung eine Sonderstellung für sich beansprucht.

Auch wenn Chatten nun die ganze Zeit als Ergänzung zur asynchronen Beratung betrachtet wurde lohnt es sich, hier einen Blick auf den Chat als eigenständige Kommunikationsform zu werfen. Als alleinstehendes Beratungssetting eignet sich der Chat durch die Terminbasierung und seine zeitliche Gebundenheit nur bedingt als Stand-Alone Lösung für die Beratung. Gerade im Einzelkontakt gehen wertvolle Synergien verloren, die im asynchronen Setting durch den Reflexionsprozess beim Formulieren von Anfragen entstehen. Daher sollte vor allem der Einzelchat als ergänzendes Angebot verstanden werden. Neben den bereits erwähnten Schwierigkeiten ergibt sich auch ein organisatorisches Problem, wenn eine Institution Chatberatung als Erstkontakt möglich machen will: Wie kommt die Ratsuchende zum/r passenden BeraterIn für ihr Anliegen? Neben dieser inhaltlichen Frage muss dann eine zeitliche Komponente organisiert werden, die den Beratungsprozess online wieder stark an die Strukturen vor Ort bindet. Mit einem Erstkontakt über Chat können so entweder massive Wartezeiten oder Verweisungspraxis verbunden sein. Alternative können hier offene Chats zur Orientierungsberatung sein.

6. Schlussgedanken

In den Ausführungen hat sich dargestellt, dass gerade als Ergänzung zu den asynchronen Formen von Onlineberatung der Chat, durch seine synchrone Gestaltung, gewinnbringend eingesetzt werden kann. Die Einblicke in die Schwierigkeiten die sich im Zusammenhang mit der Chatberatung ergeben haben, weisen darauf hin, dass Chatberatung kein Allheilmittel darstellen kann. Es wird auf die jeweilige Beratungssituation und die Entscheidungen der BeraterInnen ankommen, ob der Chat im Einzelfall Fortschritte in der Beratung ermöglicht oder nicht. Seine Verwendung ist sehr zeitaufwendig, was davor warnt, den Chat als generelle Installation für alle Beratungsanlässe zu verstehen. Richtig dosiert ermöglicht er jedoch andere Hilfen als aus der asynchronen Beratung bekannt. Gerade die Nachfrage nach dem Chat durch die UserInnen sollte von Beratungsstellen ernst genommen werden und entsprechende Vorbereitungen zu einem Angebot von Chatberatung getroffen werden.

Anmerkungen

[1] Anforderungen an Software für Beratung im Internet sind vielfältig. Einige Ausführungen dazu finden sich nicht nur in meiner Diplomarbeit, sondern auch auf <http://www.ki-konzept.de>

[2] Als Chatlog wird der Verlauf der gesamten Kommunikation samt Botmeldungen (automatischen Meldungen des Chatraums, z.B. falls jemand den Raum betritt) bezeichnet. Er stellt das lückenlose Gesprächsverlaufsprotokoll eines Chats dar.

Literatur

Beißwenger, M. (2002). Das interaktive Lesespiel, Chatkommunikation als mediale Inszenierung
In: Beißwenger, Michael (Hrsg.) Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität
in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres
Forschungsfeld. Band 1. (S 79-138). Stuttgart, ibidem

Blesch, N./Heider, T./Schopp, P./Smolinski, M. (2004). Kids-hotline – Onlineberatung für
junge Menschen. In: Otto, H./Kutscher, N. (Hrsg.) Informelle Bildung Online (S. 188-197),
Weinheim, Juventa Verlag.

Berg, K./ Schopp, P. (2002). Sozial@rbeit im Internet – Onlineberatung als Herausforderung der
Sozialen Arbeit am Beispiel der kids-hotline. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Kath.
Stiftungsfachhochschule München, Abt. Benediktbeuren.

Dierker, S. (2006). Beratung für Kinder und Jugendliche – Die Onlineberatung als
niederschwelliges Angebot am Beispiel der kids-hotline. Unveröffentlichte Diplomarbeit,
Fachhochschule Dortmund.

Heider, T. (2007). Der Chat als ergänzendes Instrument sozialpädagogischer Onlineberatung.
Diplomarbeit, Kath. Stiftungsfachhochschule München, Abt. München
http://www.ki-konzept.de/local/media/heider_diplomarbeit.pdf [30.09.08].

Hintenberger, G. (2006). *taschentuchreich* - Überlegungen zur Methodik der Chatberatung
In: e-beratungsjournal.net 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2 – September 2006
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf [30.09.08].

Schönfeldt, J. (2002). Die Gesprächsorganisation in der der Chat-Kommunikation. In:
Beißwenger, M. (Hrsg.) Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialität & Identität in
synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres
Forschungsfeld. Band 1. (S 25-53). Stuttgart, ibidem.

Thiery, H. (2005). Von der Telefonseelsorge zur Beratung im Netz, Eröffnungsreferat anlässlich
der Fachtagung des JFF am 27.10.2005 in München
http://www.jff.de/dateien/Telefonseelsorge_bis_Onlineberatung.pdf [30.09.08].

Weissenböck, S./ Ivan, I./ Lachout, S. (2006). Standards in der Onlineberatung – erarbeitet
von den Einrichtungen *kids-hotline* (D), *Partypack* (D) und *ChEck iT!* (A), in: e-
beratungsjournal.net 2. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3
http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/checkit_layout.pdf [30.09.08]