

Die Online-Beratung der Psychologischen Studierendenberatung Österreich

*Marion Kern, Karin Bertel, Christoph Grundner,
Irene Krassnitzer, Harald Kreimer & Heidrun Rothe*

Zusammenfassung

Der Bedarf an psychologischer Beratung steigt stetig, auch unter Studierenden. Lern- und persönliche Probleme belasten die jungen Menschen. Insbesondere für diese Zielgruppe ist das Angebot einer Online-Beratung sehr wichtig, da der Umgang mit digitalen Medien hier als selbstverständlich gilt. Weitere Vorteile sind das Überbrücken geografischer und persönlicher Barrieren durch die regional unbegrenzte Verfügbarkeit und mögliche Anonymität der Beratung. Auch zeitlich flexible Termine erleichtern den Zugang.

Das Team der Psychologischen Studierendenberatung in Österreich stellt in diesem Beitrag die Chat-Beratung, ihre Organisation und Entwicklung sowie die technische Basis vor und berichtet aus der Praxis. Dabei wird auf die verschiedenen Beratungsformen, auch im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung, eingegangen.

Schlüsselwörter

Online-Beratung, Chatberatung, Psychologische Beratung, Studienwahl, Lernprobleme

Abstract

The need for psychological counseling is steadily increasing, which can also be registered among higher education students who often struggle with personal and learning problems. Especially for this target group, the offer of online counseling is very important as students are used to digital media and take their availability for granted. Further advantages are the bridging of personal and geographical barriers because of the regionally unlimited access and the possible anonymity of the counseling. Flexible appointments facilitate the individual access.

In this article, the team of the Psychological Counseling for Students in Austria introduces the Chat Counseling, its structure and development as well as the technical basis and reports some experiences. Various ways of counseling are explained and the comparison to the common face-to-face counseling is drawn.

Keywords

online counseling, chat counseling, psychological counseling, choice of studies, learning problems

Autor*innen

Theorie, Rückblick und Koordination:

- **Dr. Mag. Marion Kern**, Teamleitung
- **Kontakt:** marion.kern@bmbwf.gv.at

Praxisbeiträge aus den Bundesländern:

- **Mag. Karin Bertel**, PSB Graz
- **Mag. Christoph Grundner**, PSB Linz
- **MMag. Irene Krassnitzer**, PSB Wien
- **Mag. Harald Kreimer**, PSB Graz
- **Mag. Heidrun Rothe**, Salzburg

1. Überblick

Insbesondere bei Studierenden – der Zielgruppe des in diesem Beitrag vorgestellten Chatrooms – ist der Einsatz digitaler Medien selbstverständlich und deswegen ein wichtiger Kommunikationskanal. Daher bietet das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) über die Psychologische Studierendenberatung seit Herbst 2014 eine überregionale Online-Beratung in Form eines Chatrooms an. Dieses Konzept hat eine Vorreiterrolle in Österreich und richtet sich an 382.950 in Österreich immatrikulierte Studierende [1].


Durch das innovative Konzept werden auch (potenzielle) Klient/innen – Studierende und Studieninteressierte – erreicht, die keine persönliche Beratung in Anspruch nehmen könnten, sei es aufgrund von großen räumlichen Distanzen, eingeschränkter Mobilität, sozialer Benachteiligung, familiärem Hintergrund etc. Um Sprachbarrieren für internationale Studierende oder Studierende mit nichtdeutscher Muttersprache zu überwinden, ist auch eine Beratung auf Englisch möglich.

Der Chatroom ist vor allem für das Thema Studieninformation konzipiert, dient aber auch als Anlaufstelle bei psychischen Problemen. Dieses Projekt orientiert sich an innovativen Beratungsansätzen, die inzwischen gut evaluiert sind und ähnlich positive Effekte erzielen wie Face-to-Face-Beratungen (Berger, 2015; Eichenberg & Kühne, 2014; Knaevelsrud, Qgner & Böttche, 2016.)

Die Beratungen selbst sowie der Umgang mit sensiblen Daten werden streng nach dem Datenschutzgesetz sowie dem Psychologengesetz und dem Studienförderungsgesetz in Österreich gehandhabt. Der Chatroom wurde von der Österreichischen Datenschutzkommission genehmigt und erhielt 2015 ein „EPSA Best Practice Certificate“ (*European Public Sector Award*) in der Kategorie „European/National/Regional Administrative Level“.

Das aktuelle Team besteht aus sieben Klinischen Psycholog/innen [2], einer Koordinatorin (ebenfalls Klinische Psychologin) und einem erfahrenen Supervisor. Bis jetzt war das allgemeine Feedback zur Homepage durchweg positiv – sie ist auch für mobile Endgeräte optimiert und wird von den Nutzer/innen als einladend, benutzerfreundlich und klar wahrgenommen.

Ihre Chatberatung der Psychologischen Studierendenberatung Österreichs





Sie haben Fragen rund ums Studium oder suchen nach einem Weg, wie Sie die Lösung von Problemen am besten angehen sollten?
Unsere Psychologinnen und Psychologen beraten Sie gern im Chat und suchen gemeinsam mit Ihnen nach Lösungsansätzen.

Ohne Voranmeldung ist der Chat normalerweise jeden Dienstag (außer an Feiertagen oder am 24.12.) in der Zeit von 10:30 Uhr bis 11:30 Uhr geöffnet. Die Zeiten für vorangemeldete Einzelgespräche variieren.
Jede Person wird einzeln betreut. Unsere Berater und Beraterinnen nehmen sich Zeit für Ihre Anliegen. Sollte es deshalb zu Wartezeiten kommen, werden Sie darüber informiert - Sie können dann einen Einzelchattermin vereinbaren.

Falls Sie sich in einer akuten Krise befinden, wenden Sie sich bitte an eine unserer lokalen Beratungsstellen oder an eine der auf Krisen spezialisierten Institutionen.

[Über unser Team](#) [Unsere Qualitätskriterien](#)

Unsere Chat-Angebote



Cookies ermöglichen eine bestmögliche Bereitstellung unserer Dienste. Mit der Nutzung unserer Dienste erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir Cookies verwenden. [Mehr Informationen](#) Verstanden!

Die Psychologische Studierendenberatung, eine österreichweite Institution zur Beratung von Studierenden und Studieninteressierten, ist eine nachgeordnete Dienststelle des BMBWF und bietet Unterstützung bei der Studien- und Berufswahl sowie bei persönlichen Problemen. In jeder der sechs österreichischen Universitätsstädte gibt es eine Beratungsstelle, in der bislang nur persönliche und in Einzelfällen E-Mail-Beratung angeboten wurde. Jede Beratungsstelle ist im Team vertreten, Graz stellt sogar zwei Mitglieder.

Die neue Beratungsform senkt die Hemmschwelle, psychologische Beratung in Anspruch zu nehmen, da diese nach wie vor mit Vorurteilen und negativen Assoziationen verbunden ist. Die Online-Beratung ist kostenlos und kann auf Wunsch anonym durchgeführt werden. Die Beratungszeiten sind flexibler als die Öffnungszeiten der Beratungsstellen, was im Sinn der Service-Orientierung das Klientel zusätzlich ansprechen soll. Auch große räumliche Distanzen zwischen Wohnort und Beratungsstelle können durch den Chatroom überbrückt werden.

Der Chatroom soll Studierenden bei Fragen zum Studium sowie bei persönlichen Problemen als niederschwellige erste Anlaufstelle dienen. Ziel ist - neben der Klärung punktueller Fragen - die Weitervermittlung an entsprechende Stellen innerhalb eines umfassenden sozialen und medizinischen Netzwerkes.

Die konkreten Zielsetzungen dabei sind:

- Studierende zu erreichen, die in großer räumlicher Distanz zu einer Beratungsstelle leben – das können zum Beispiel Studierende sein, die an Universitäten/Fachhochschulen in Städten ohne Psychologische Beratungsstellen studieren, oder auch Studieninteressierte, die in ländlichen Gegenden leben, für die die Anreise mit hohem Aufwand verbunden wäre;
- im Sinne der Zielgruppenorientierung ein flexibles Service außerhalb der regulären Öffnungszeiten anzubieten;
- die Hemmschwelle in Bezug auf persönliche psychologische Beratung zu umgehen;
- die Studierenden in den von ihnen gewohnten Kommunikationskanälen zu erreichen;
- auch sozial benachteiligte Gruppen – wie zum Beispiel Studieninteressierte oder Studierende ohne Einkommen, für die die Anreise mit hohen Kosten verbunden wäre oder mit einem sozialen Hintergrund, der wenig Zugang zu Beratung hat – zu erreichen;
- eingeschränkter Mobilität Rechnung zu tragen und
- im Sinne der Diversität auch Studierende zu erreichen, die aufgrund von familiären oder sprachlichen Benachteiligungen keine persönliche Beratung in Anspruch nehmen können.

Verschwiegenheitspflicht und der gesetzeskonforme Umgang mit sensiblen Daten sind dabei die Grundvoraussetzung.

Bisher wurden psychologische und psychotherapeutische Beratung notwendigerweise im persönlichen Setting gesehen, während die Wirkung von Online-Beratung in Fachkreisen zunächst bezweifelt wurde. Dies widerspricht aktuellen Wirksamkeitsstudien, die davon ausgehen, dass sich die beiden Beratungsformen hinsichtlich ihrer Effektivität nicht signifikant voneinander

unterscheiden (siehe auch Berger, 2015; Eichenberg & Kühne, 2014; Knaevelsrud, Qgner & Böttche, 2016).

Da der Chatroom vorwiegend für Studieninformation, aber in Einzelfällen auch als erste Anlaufstelle für therapeutische Themen dient, bietet er Beratung nach dem neuesten Stand der Wissenschaft und ist sicherlich ein Schritt in Richtung generelle psychologische und psychotherapeutische Online-Beratung bzw. virtuelle Kommunikation mit Psycholog/innen und Therapeut/innen.

Der Chatroom ist über die Homepage der Psychologischen Studierendenberatung unter www.studierendenberatung.at erreichbar. Es gibt reguläre Beratungszeiten einmal wöchentlich, individuelle Terminvereinbarungen sind darüber hinaus möglich, um den Studierenden größtmögliche Flexibilität anzubieten. Jede Woche ist ein/e andere/r Berater/in im Dienst. Für jede Erstberatung ist ein Zeitfenster von 30 Minuten vorgesehen, Studierende können sich online für den nächsten „Termin“ anmelden.

Die Beratungen sind privat zwischen Berater/in und Klient/in - Dritte können nicht daran teilnehmen. Damit werden Verschwiegenheit und Datenschutz garantiert. Daten und Protokolle werden entsprechend den gesetzlichen Regelungen verarbeitet und gespeichert. Inhaltlich finden regelmäßig Supervisionstreffen und Austausch zwischen den Teammitgliedern statt. In einem nächsten Ausbau-Schritt soll die Möglichkeit für unmittelbares Feedback angeboten und die Beratungen evaluiert werden. Direkt nach der Beratung wird im System ein Fenster geöffnet, das die Klient/innen dazu einlädt, ihr Gesprächsprotokoll zu speichern bzw. auszudrucken.

Die Setup-Kosten des Online-Systems, Rechtsberatung und Personal betragen € 16.000. Die laufenden monatlichen Kosten inklusive IT-Wartung, Personal und Lizenzgebühren für die Domain kommen auf € 310,- zusätzlich zu den regulären Personalkosten an den Beratungsstellen und für die strategische und organisatorische Steuerungsgruppe.

2. Besonderheiten der psychologischen Beratung im Chatroom im Vergleich zur Face-to-Face-Beratungssituation

Als schriftlicher Kommunikationsmodus unterliegt der Online-Chat bestimmten Begrenzungen. Anders als in der persönlichen Begegnung bleiben die Ratsuchenden für die beratenden Psychologen/innen sowohl anonym als auch unsichtbar. Die sichere Distanzwahrung ermöglicht Studierenden allerdings auch bei Schüchternheit oder sozialen Ängsten den erwünschten emotionalen Schutz, und somit einen erleichterten Zugang zu Beratung (Berger & Andersson, 2009). Im Unterschied zur Face-to-Face-Situation bedeutet dies jedoch für die Beratenden, ohne die üblichen non-verbale Signale, wie Gestik, Mimik oder Stimmlage, ein Gefühl für die emotionale Verfasstheit der Ratsuchenden zu entwickeln. Generell kann im schriftlichen Dialog im Vergleich zu einem persönlichen Gespräch in der gleichen Zeitspanne nur ein Bruchteil an Informationen ausgetauscht werden.

Die Studierenden haben bei der Anmeldung zu einem terminbasierten Chat die Möglichkeit, ihre Situation oder ihr Problem bereits im Vorfeld zu beschreiben – ein Angebot, das häufig und gerne genutzt wird. Diese Art strukturierter Reflexion scheint auch bereits eine gewisse Erleichterung für die Betroffenen darzustellen, denn wir konnten beobachten, dass gerade bei besonders ausführlicher Problemschilderung die terminlich fixierte Chatberatung oftmals nicht mehr genutzt bzw. benötigt wird. Da das Gesprächsprotokoll von Klienten und Klientinnen gespeichert und wiederholt nachgelesen werden kann, wird durch die Verschriftlichung der Beratung sicher auch die Fähigkeit zur Selbstreflexion gefördert. Auf Beraterseite eignet sich ein schriftliches Protokoll hervorragend zur Besprechung in der Supervision.

Bei Informationsfragen zum Studium oder wenn einige neue Ideen und Impulse ausreichend für eine Problemlösung sind, stellt der Chatroom ein passendes, häufig auch zeitsparendes Medium dar, das sich gut zur Aktivierung bereits vorhandener, aber oft wenig beachteter Ressourcen der Ratsuchenden eignet. Bei komplexen Problemstellungen oder multiplen Fragestellungen, vor allem wenn den Studierenden die Grenzen des Mediums nicht bewusst sind, kann es für den/die Psychologen/in schwierig werden, im engen zeitlichen Rahmen von dreißig Minuten einen optimalen Beratungsfokus zu finden. Dennoch erweist sich die Chatberatung auch bei der behutsamen Hinführung zu einer ambulanten psychologischen Behandlung oder Psychotherapie im Face-to-Face Setting als hilfreiches Einstiegsmedium, in dessen Rahmen die Erwartungen und Besorgnisse der Ratsuchenden einfühlsam geklärt werden können.

Technische Aspekte des virtuellen Mediums stellen manchmal für die Beratenden eine Herausforderung dar, etwa bei abruptem „Verschwinden“ einer Klientin/eines Klienten aus dem Chatroom, wobei die Ursachen und Gründe für den Abbruch des Gesprächs für die Beratenden kaum zu eruieren sind. Oder im Falle einer verlangsamten Informationsübertragung, wodurch der sinnvolle, synchrone Rhythmus von Frage und Antwort im Dialog verlorengehen kann.

Zusammenfassend hat die vierjährige Erfahrung mit dem Medium gezeigt, dass vor allem die folgenden Elemente der psychologischen Beratung - neben der Vermittlung von Informationen - gute Wirkungen zeigen:

- empathisches Verstehen und Ermutigen,
- Hervorheben und Aktivieren vorhandener Ressourcen der Ratsuchenden,
- Unterstützung bei der gedanklichen und emotionalen Strukturierung eines Problems
- sowie der Vertrauensaufbau (Gahleitner & Preschl, 2016) in Hinblick auf eine zukünftige Inanspruchnahme von persönlicher Beratung.

3. Das Chat-Angebot der Psychologischen Studierendenberatung: Terminchat und offener Chat

Die Psychologische Studierendenberatung bietet zwei Formen der Chat-Beratung an, den Terminchat sowie den offenen Chat, die im Folgenden näher beschrieben werden. Beide Angebote richten sich an Personen, die an österreichischen Hochschulen studieren und über dieses Angebot Probleme, die sämtliche

Lebensbereiche betreffen können, thematisieren möchten. Darüber hinaus stellt das Chat-Angebot der Psychologischen Studierendenberatung in seinen beiden Formen auch eine Anlaufstelle für Personen dar, die Beratung zum Thema Studienwahl und Studienwechsel suchen. Die psychologische Onlineberatung ist klar von klinisch-psychologischer Behandlung bzw. Psychotherapie abgegrenzt und versteht sich eindeutig nicht als Krisenintervention.

3.1 Terminchat

Jede Woche stehen drei Terminchats zur Verfügung, die ungefähr zwei Wochen im Voraus für Studierende und Studienwerber/innen zur Buchung bereitstehen. Für einen Terminchat sind 30 Minuten vorgesehen. Diese Dauer wurde gewählt, um den Charakter der Kurzberatung zu unterstreichen. Um einen Terminchat zu belegen, sind für die Registrierung lediglich ein frei gewählter Benutzername sowie ein achtstelliges Passwort notwendig, um später Zugriff auf den gebuchten Chat zu haben oder diesen gebuchten Chat wieder abzusagen. Die Klient/innen werden gebeten, einen vordefinierten Beratungsanlass auszuwählen („Familiäre Probleme“, „finanzielle Probleme/Verschuldung“, „Mobbing“, „Persönliche Probleme“, „Persönlichkeitsstörung“, „psychische Probleme im Zusammenhang mit Suchterkrankungen“, „Sonstige Themen“, „Ängste/Depression“), sowie selbstständig einen Betreff zu formulieren und wenn gewünscht, eine Nachricht (z.B. nähere Beschreibung des Problems) mitzuschicken. Weiterhin können auch Dateien angefügt werden. Das Hinterlegen einer E-Mail-Adresse ist freiwillig, um über alle Vorgänge der Terminbuchung (z.B. Terminbestätigung oder -absage) informiert zu werden. Außerdem können freiwillig für rein statistische Zwecke Angaben zum Geschlecht, Alter, Art der Hochschule und Studienfeld gemacht werden. Es ist auch möglich, unter vorgefertigten Einstufungen des Anliegens zu wählen (z.B. Studienwahl, persönliche und psychische Probleme, Info). Die Registrierung aus Benutzername und Passwort kann zu einem späteren Zeitpunkt für eine erneute Beratung benutzt werden.

Um die Buchung abzuschließen, muss den Nutzungsbedingungen zugestimmt werden. Diese Nutzungsbedingungen beinhalten eine datenschutzrechtliche Aufklärung, sowie den nachdrücklichen Hinweis darauf, dass Chat-Beratung, auch wenn sie ausschließlich von klinischen Psycholog/innen und Gesundheitspsycholog/innen durchgeführt wird, nach den in Österreich geltenden gesetzlichen Bedingungen keinerlei Form der klinisch-psychologischen Behandlung oder der Psychotherapie darstellt.

Zum Datum des gebuchten Terminchats können sich Klient/innen mit ihrem gewählten Benutzernamen und dem Passwort einloggen und das Chatfenster öffnen. Wenn sowohl Klient/in als auch Berater/in sich im Chat-Raum befinden, startet der Chat unmittelbar. Die Berater/innen chatten mit Klarnamen, es wird darüber hinaus ein Bild angezeigt. Nach dem Terminchat steht für Klient/innen das Gesprächsprotokoll als Download zur Verfügung. Als Vorbereitung für den Terminchat stehen den Berater/innen die Nachrichten, die Klient/innen zur Beschreibung ihres Anliegens formuliert haben zur Verfügung. Diese können von einigen bis zu mehreren hundert Wörter variieren. Manche Klienten/innen fügen der Buchungsanfrage auch Textdokumente, in denen sie ihre jeweilige Lage schildern, bei.

Zur Veranschaulichung folgt ein anonymisierter Chatverlauf, worin für die Authentizität bewusst die Rechtschreibung nicht im Nachhinein korrigiert wurde:

Zeit	von	Nachricht
13:16	BeraterIn	Hallo und willkommen im Chat!
13:16	KlientIn	Hallo ^^
13:17	BeraterIn	Ich habe ihre Nachricht gelesen...wie sieht das genau aus mit ihrer Entscheidungssituation?
13:19	KlientIn	generell, das dass ich mich nie entscheiden kann? das sieht manchmal so aus, dass ich oft lange zeit damit verbringe auf und ab zu gehen und mich nicht entscheiden kann.. auch wenn es um kleinigkeiten geht, wie zum beispiel was ich mit dem restlichen tag mache...
13:19	KlientIn	und da ich grad wichtige entscheidungen treffen sollte spitzt sich das ziemlich zu ^^
13:20	BeraterIn	verstehe...was macht es schwer für sie eine Entscheidung zu treffen?
13:21	KlientIn	dass ich oft nicht so genau weiß, welche davon ich will und es mir schwer fällt das herauszufinden...
13:21	KlientIn	oder, wenn es um große sachen geht, dass ich "eigentlich" schon möchte, mich aber nicht traue ^^
13:22	BeraterIn	ok also es ist einerseits schwer für Sie herauszufinden was Sie wollen und andererseits
13:22	BeraterIn	wenn Sie wissen was sie wollen, trauen sie sich nicht...?
13:23	BeraterIn	wie sieht es denn mit der Entscheidung nach dem Bachelor aus? Geht es hierbei auch eher ums trauen?
13:26	KlientIn	in manchen Situationen, wie zB bei der Entscheidung ob ich verreise, verbringe ich viel Zeit damit mich zu informieren und traue mich im Endeffekt nicht ...
13:27	KlientIn	wie es nach dem Bachelor aussieht weiß ich noch nicht... es gibt viele möglichkeiten und da weiß ich grad nicht wirklich, welche davon ich ergreifen soll....
13:28	BeraterIn	wie viele bzw. welche Möglichkeiten gibt es?
13:30	KlientIn	Etliche... Besonders, da ich nicht weiß, inwiefern ich den richtigen Bachelor gewählt habe und ob ich damit weiter machen will... Also denke ich auch daran, noch einen anderen Bachelor anzufangen, wobei ich nicht glaube dass ich nochmal ein Bachelorstudium beginnen will.. Von den Masterprogrammen, die ich machen kann, interessiert mich keines so wirklich. Aber da muss ich mich noch besser informieren, dazu bin ich bisher nicht gekommen... Auch an eine Ausbildung denke ich ^^
13:33	BeraterIn	ok genau das wäre die empfohlene Vorgehensweise um eine fundierte Entscheidung treffen zu können, dass sie erstmal alle Möglichkeiten auflisten (Auch. z.B. ein weiteres Bachelorstudium) und dazu alle relevanten Informationen einholen, die gut abbilden können wie der weg jeder einzelnen Möglichkeit aussieht und dann im nächsten schritt für sich bewerten, welche Infos gut oder schlecht sind für sie...
13:34	BeraterIn	um dann eine Entscheidung treffen zu können...
13:34	BeraterIn	wobei
13:34	BeraterIn	eines zu bedenken ist...
13:35	BeraterIn	es gibt nicht die einzig richtige Entscheidung...es gibt viele Wege zwischen denen man wählen kann und jeder weg hat so seine Vorteile und Nachteile...
13:36	BeraterIn	wo studieren sie in ö?
13:36	KlientIn	ja... das macht es leider so schwierig..
13:36	KlientIn	ja in Wien

Zeit	von	Nachricht
13:37	BeraterIn	ja das macht es schwierig und gleichzeitig ist es auch erleichternd wenn man weiß dass es keinen weg gibt mit ausschließlich Vorteilen, sondern jeder hat eben auch so seine Nachteile ganz egal wie man sich entscheidet...
13:37	BeraterIn	kennen sie die psychologische studierendenberatung?
13:38	KlientIn	Kenne ich, dieser Chat ist doch ein Service davon, oder?
13:38	KlientIn	ich war noch nie persönlich dort
13:38	BeraterIn	ja genau
13:39	BeraterIn	es gibt auch die Möglichkeit ein persönliches Gespräch darüber zu führen...um sich ihre Entscheidungsschwierigkeiten genauer anzusehen...
13:40	BeraterIn	können sie sich vorstellen an der Beratungsstelle einen Termin zu vereinbaren?
13:40	BeraterIn	das Angebot ist kostenlos und vertraulich
13:40	KlientIn	ja.. muss ich dazu anrufen?
13:41	BeraterIn	ja telefonisch oder sie können auch einfach hingehen...informieren sie sich einfach auf unserer Homepage www.studierendenberatung.at unter wien
13:45	KlientIn	okay vielen dank!
13:45	BeraterIn	bitte gerne
13:45	BeraterIn	alles gute!

Wie im anonymisierten Beispielchat ersichtlich, erfolgt zunächst eine Begrüßung. Danach wird, falls vorhanden, auf die Vorinformationen, die Klient/innen zur Verfügung gestellt haben, eingegangen. Aufgrund der zur Verfügung stehenden Zeit folgen Exploration und Zielklärung in einem relativ knappen Rahmen und sollten spätestens nach der Hälfte der Chat-Zeit abschlossen sein. Danach wird deutlich, ob direkt im Chat konkrete Ideen zur Lösungsfindung erarbeitet werden können, wie beispielsweise beim Thema Studienwahl bzw. -wechsel gezielte nächste Schritte im Entscheidungsprozess. Sollte sich herausstellen, dass die Komplexität der Problematik den Rahmen des Terminchats sprengen würde, wird geklärt, ob es für die Klient/innen denkbar wäre, an die Beratungsstellen der Psychologischen Studierendenberatung oder zu anderen Beratungseinrichtungen zu kommen, um das Anliegen in einem persönlichen Gespräch zu bearbeiten.

Es gibt selbstverständlich auch die Möglichkeit, weitere Chat-Termine – entweder bei denselben Berater/innen oder bei jemand anderem – in Anspruch zu nehmen. Dazu können sich Klient/innen mit demselben Benutzernamen einloggen. Nach der Beratung besteht für Klient/innen die Möglichkeit, das Gesprächsprotokoll auszudrucken. Derzeit wird geprüft, ob zukünftig auch gezielt vereinbarte Folgetermine im Ausmaß von 50 Minuten angeboten werden könnten.

Die Dokumentation erfolgt nach der Beratung durch die Erstellung eines ein Klient/innen-Monitorings. Diese Monitorings sind für alle Chat-Berater/innen der Psychologischen Studierendenberatung zugänglich, da ein Klient/eine Klientin bei Bedarf Terminchats bei verschiedenen Berater/innen vereinbaren kann.

Vorteile des Terminchats der Psychologischen Studierendenberatung sind der niederschwellige Zugang zu professioneller psychologischer Onlineberatung, die Möglichkeit, bewusst den Chat als Beratungsform wählen zu können sowie die Möglichkeit, bei Bedarf Face-to-Face-Beratungen an den sechs Standorten der Psychologischen Studierendenberatung (Wien, Graz, Linz, Salzburg, Innsbruck und Klagenfurt) anbieten zu können.

Entwicklungsmöglichkeiten gäbe es im Ausbau der angebotenen Termine pro Woche (derzeit drei), die in der Regel relativ schnell vollständig belegt sind und in der bereits erwähnten Überlegung, konkrete Folgetermine anbieten zu können. Eventuell wäre es auch denkbar, die Beratungszeit des Erstkontakts von 30 auf 50 Minuten zu erhöhen.

3.2 Offener Chat

Der offene Chat oder auch Live-Chat der Psychologischen Studierendenberatung wird einmal pro Woche für eine Stunde, derzeit dienstags in der Zeit von 10.30 bis 11.30 angeboten. Er richtet sich an Studierende bzw. Studienwerber/innen die den Wunsch nach einem kurzfristigen Beratungsangebot haben bzw. an jene, die in einem bestimmten Zeitraum keinen Terminchat reservieren konnten. In der Praxis erscheinen im offenen Chat auch Klienten/innen, die einen kurz davor gebuchten Terminchat versäumt haben bzw. nicht wahrnehmen konnten.

Der offene Chat wird jede Woche von jeweils einem/r klinischen Psycholog/in des Chatberatungs-Teams betreut. Zum oben genannten Termin wird auf der Website die Verfügbarkeit einer Beraterin/eines Beraters angezeigt. Klient/innen haben die Möglichkeit, nach der Zustimmung der bereits beschriebenen Nutzungsbedingungen direkt in den offenen Chat einzusteigen. Ein Log-In mit Benutzername und Passwort ist nicht nötig. Es kann bei Wunsch ein Nickname gewählt werden, es ist jedoch auch möglich, sich ohne Namen anzumelden woraufhin ein Benutzername automatisch als „Gast“ und einer Zeichen- bzw. Zahlenfolge generiert wird. Im Gegensatz zum Terminchat ist es im offenen Chat für Klient/innen nicht möglich, Vorabinformationen an die Berater/innen zu übermitteln. Die Klient/innen gelangen nach dem Anmelden direkt in den Online-Warteraum und werden mit dem folgenden Text für das Prozedere informiert:

„Herzlich willkommen! Unser/e Berater/in ist gerade in einem Chat. Wir bitten Sie um etwas Geduld. Sollten Sie bis 11:15 Uhr nicht aufgerufen werden, ist heute leider keine Beratung mehr möglich. Sie können gerne einen Terminchat buchen oder es nächste Woche wieder im offenen Chat versuchen. Danke für Ihr Verständnis!“

Die Berater/innen, die auch hier mit Klarnamen in Erscheinung treten, transferieren nacheinander, geordnet nach der Ankunftszeit die Klient/innen aus dem Warteraum jeweils in einzelne separate Channels. Der offene Chat wird also nicht als Gruppenchat durchgeführt. Grundsätzlich wird für jede Beratung im offenen Chat eine Zeit von 20 bis 30 Minuten anberaumt. In der Praxis kann sich diese Zeit verkürzen oder etwas verlängern. Wie beim Terminchat wird auch hier von den Berater/innen abgewogen, ob sich die Fragestellung in der möglichen Zeit bearbeiten lässt, oder ob ein Verweisen auf den nächstmöglichen Terminchat oder auf eine Face-to-Face-Beratung sinnvoll wäre. Nach der Beratung wird der Channel geschlossen und es ist für Klient/innen wiederum möglich, ein Gesprächsprotokoll zu generieren und auszudrucken. Die Berater/innen transferieren daraufhin, sofern noch Zeit zur Verfügung steht, die nächste Klientin/den nächsten Klienten vom Warteraum in einen eigenen Channel.

Der offene Chat versteht sich als Angebot zur Kurzberatung und wird von den Klient/innen überwiegend auch als solches verstanden. Informationsberatungen, sei es über studienbezogene Angelegenheiten oder auch Fragen zur Suche nach Psychotherapieplätzen, nehmen einen wichtigen Stellenwert ein.

Die Vorteile, die der offene Chat zusätzlich zu den oben genannten des Terminchats bietet, bestehen in der kurzfristigen Verfügbarkeit und der Möglichkeit ohne Log-In und wenn gewünscht ohne Nickname zu professioneller Kurzberatung zu gelangen.

4. Bisherige Nutzung des Chatrooms durch die Klient/innen

4.1 Zugriffszahlen der Homepage 2014-2018

Nach einer Pilotphase 2013-2014 startet der Chatroom mit September 2014 in der derzeitigen Form. Die Homepage www.studierendenberatung-online.at wird in den ersten Monaten im Dezember 2014 1493, im Jänner 2015 1244 und im Mittel über die ersten zwölf Monate hinweg zwischen 800 und 900 Mal pro Monat aufgerufen. Ab August 2016 ist eine deutliche Steigerung der Seitenaufrufe zu bemerken. Das kann im Zusammenhang mit einer erheblich besseren Positionierung auf der Startseite der Homepage der Psychologischen Studierendenberatung www.studierendenberatung.at stehen. Außerdem kann (unabhängig von der Seitenplatzierung) das Angebot über die Jahre bekannter geworden sein, auch durch persönliche Empfehlungen. Weitere Effekte sind auch durch ein besseres Ranking in den Suchmaschinen zu vermuten. Dabei erlebt der Onlinebereich der Seiten der Psychologischen Studierendenberatung ein bisheriges Hoch von 7.680 Aufrufen in einem Monat bei einem Schnitt von 5934 Aufrufen pro Monat für die Jahre 2017 und 2018.

4.2 Klient/innen und Chatstunden pro Jahr

Zurzeit findet der offene Chatroom einmal in der Woche statt. Zusätzlich werden drei fixe Chattermine pro Woche vergeben. Möglich sind einzelne, zusätzliche Einheiten.

Durch die Neuartigkeit des offenen Chats ergaben sich Schwierigkeiten in der statistischen Erfassung in den Anfangsjahren 2014 und 2015. Ab 2016 sind verlässliche Daten auch aus diesem Bereich verfügbar. Um die Entwicklung der Beratungstätigkeit der Psychologischen Studierendenberatung über offenen und terminbasierten Chat vergleichbar zu machen stellen wir nun die Daten aus den Beratungsjahren 2016 bis 2018 dar.

Im Jahr 2016 wurden 108 Klient/innen im Chatroom betreut. Von diesen kamen 68 zum Terminchat und 40 in den offenen Chat. 69% der Klient/innen gaben ein Geschlecht an: 61% waren weiblich und 39% männlich.

Anliegen und Problemstellungen bei Chatberatungen (Mehrfachnennungen):	Prozent
Studienwahl, Studienwechsel	21
Lernen, Prüfungen	17
Persönliche Probleme	42
akute Krisen	6
Informationsfragen	14

Im Jahr 2017 wurden 173 Klient/innen im Chatroom betreut. Von diesen kamen 116 zum Terminchat und 57 in den offenen Chat. 66% der Klient/innen gaben ein Geschlecht an: 67% waren weiblich und 33% männlich.

Anliegen und Problemstellungen bei Chatberatungen (Mehrfachnennungen):	Prozent
Studienwahl, Studienwechsel	21
Lernen, Prüfungen	20
Persönliche Probleme	40
akute Krisen	4
Informationsfragen	15

Im Jahr 2018 wurden 152 Klient/innen im Chatroom betreut. Von diesen kamen 91 zum Terminchat und 61 in den offenen Chat. 61 % der Klient/innen gaben ein Geschlecht an: 72 % waren weiblich und 28 % männlich.

Anliegen und Problemstellungen bei Chatberatungen (Mehrfachnennungen):	Prozent
Studienwahl, Studienwechsel	23
Lernen, Prüfungen	23
Persönliche Probleme	50
akute Krisen	1
Informationsfragen	3

Die Steigerung der Klient/innenzahlen in den Jahren 2017 und 2018 ist wahrscheinlich auch auf die bessere Einbindung der Chatseite in die Hauptseite der Psychologischen Studierendenberatung und die damit verbundenen höheren Zugriffszahlen zu erklären.

Im Vergleichszeitraum 2016 bis 2018 blieb die Verteilung der Anliegen und Problemstellungen für die Bereiche „Studienwahl, Studienwechsel“ sowie für „Lernen, Prüfungen“ weitgehend gleich. 2018 ist eine Verschiebung von „akute Krisen“ und „Informationsfragen“ hin zu „persönlichen Probleme“ bemerkbar. Der mit Abstand größte Bereich „persönlichen Probleme“ lässt sich noch in persönliche

und psychische Probleme sowie Probleme in der Beziehung zu Partnern, Freunden, Eltern und Autoritäten unterteilen.

Zusammenfassend kann von einer guten Annahme des Beratungsangebotes in Form von offenen und terminbasierten Chats von den Studierenden berichtet werden. Angebotene Einzelchattermine zu fixen Zeiten werden fast vollständig belegt und in Folge auch häufig genutzt. Der offene Chat bietet weiterhin eine niederschwellige Möglichkeit für Beratungen an.

5. Was kann die Zukunft noch bringen?

Zurzeit findet der offene Chatroom einmal in der Woche statt. Zusätzlich werden drei fixe Chattermin pro Woche vergeben. Wenn man die Personalkapazitäten beziehungsweise die Zeitressourcen der einzelnen Berater/innen betrachtet, die derzeit zur Verfügung stehen, dann ist der Chatroom der Studierendenberatung völlig ausgelastet. Somit kann überlegt werden, was in Zukunft, unter Berücksichtigung von Zeit und Personal, noch an Beratung im Chatroom möglich ist:

- *Mehr Termine pro Woche:* Dadurch, dass jede/r Berater/in die Termine im Einzel-chat flexibel und frei zur Verfügung stellen kann, ist es in Zukunft auch möglich, mehr als drei fixe Termine in der Woche anzubieten. Entweder der/die Berater/in stellt mehr Termine zur Verfügung oder ein/e zweite/r Berater/in stellt zusätzlich noch zwei bis drei Termine online. Das wäre vor allem in Hochsaisonsen (z.B. Oktober bis Dezember) sinnvoll.
- *Zusätzliche Termine für Folgeberatungen:* Aus Erfahrung der Berater/innen kam es immer wieder zu Beratungssituationen, wo die vorgegebene Zeit von Terminchats bereits abgelaufen war, jedoch der/die Berater/in das Gefühl hatten, dass ein weiteres „Gespräch“ mit dem/der Klienten/in sinnvoll wäre. Durch die wöchentliche Rotation müsste der/die Klient/in bis zu sechs Wochen warten, um mit dem/der gleichen Berater/in zu chatten.

In Zukunft kann der/die Berater/in dem/der Klient/in anbieten, mit ihm/ihr direkt einen weiteren Chattermin zu vereinbaren. Technisch ist das jetzt schon möglich, da das Tool vorgibt, dass bestimmte Klienten/innen einen Termin zugewiesen bekommen.

- *Erweiterung des Offenen Chats:* Eine weitere Möglichkeit, Online Beratungen durchzuführen, wäre, den offenen Chat zu erweitern. Einerseits wäre es denkbar, zu einem anderen Zeitpunkt (z.B. am Abend) eine weitere Stunde den Chatroom geöffnet zu lassen. Andererseits könnten auch die bestehenden Öffnungszeiten um eine Stunde verlängert werden.

Dadurch, dass der Andrang im offenen Chatroom schwer vorhersehbar ist, ist es in nächster Zeit nicht geplant, die Zeiten für den offenen Chatroom zu erweitern.

- *Videochat*: Das Tool, das die Studierendenberatung für die Chatberatung verwendet, könnte auch technisch erweitert werden. Dadurch würde sich die Möglichkeit eines Videochats ergeben. Für die laufende Chatberatung kommt das derzeit nicht in Frage. Aber es wäre durchaus denkbar dieses Tool für zusätzliche Beratung von bereits bestehenden Klienten/innen der Studierendenberatung (z.B. während eines Auslandssemesters) zu nutzen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Chatberatung der Studierendenberatung auch in Zukunft viele Möglichkeiten hat, das Angebot zu erweitern beziehungsweise zu optimieren. Zwei Mal im Jahr trifft sich das Team, um unter anderem diese Möglichkeiten zu diskutieren und gegebenenfalls anzupassen.

6. Fazit und Ausblick

Das Internet ist aus dem Alltagsleben nicht mehr wegzudenken. Büroarbeit, Terminvereinbarungen, Bestellungen bzw. Einkäufe, Reisebuchungen, Banktransaktionen und sogar persönliche Kommunikation finden virtuell statt. Damit ist die logische Konsequenz, diesem Trend auch bei der Beratung zu entsprechen und Online-Services anzubieten.

Im Fall des Chatrooms der Psychologischen Studierendenberatung betrifft dies vor allem Studieninformation, aber auch psychologische Anliegen. Und damit stellt sich die Frage, warum man nicht den Horizont ausweiten und auch andere Themen mit einbeziehen sollte. Online-Beratung ist ein effektives Tool für eine große Bandbreite an Bereichen. Sie umgeht die Hindernisse der Stereotypisierung von psychologischer Beratung, geografischer Distanz und Scheu vor persönlichen Kontakten. Medizinisch abzuklärende Fragen, die persönliche Vorsprache erfordern, sind hiervon natürlich ausgenommen.

In Österreich hat dieser Transfer bereits begonnen: Das Konzept des Chatrooms wurde bereits einigen Partnerorganisationen und der Studienbeihilfebehörde präsentiert und ist dort auf großes Interesse gestoßen. Die Implementierung ähnlicher Modelle wird dort in Betracht gezogen.

Damit hat dieses Modell ein großes Transferpotenzial, insbesondere für Organisationen mit jüngeren Zielgruppen. Diese können in ihrer gewohnten Kommunikationswelt durch bekannte Kanäle erreicht werden, was ihr Interesse und ihre Motivation, die Angebote anzunehmen, verstärkt. Das Feld der Beratungsgebiete ist weit: Psychologische, medizinische, soziale und bildungsrelevante Themen sind aussichtsreiche Gebiete für die Online-Beratung.

Anmerkungen

[1] Statista 2017/18: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/289726/umfrage/anzahl-der-studierenden-an-oeffentlichen-hochschulen-in-oesterreich/>

[2] Eine postgraduale Ausbildung nach dem Psychologiestudium, berechtigt in Österreich zur selbständigen Beratung von Klient/innen. Es handelt sich aber nicht um eine Psychotherapieausbildung.

Literatur

- Berger, T. (2015). *Internetbasierte Interventionen bei psychischen Störungen*. Göttingen: Hogrefe.
- Berger, T. & Andersson, G. (2009). Internetbasierte Psychotherapien: Besonderheiten und empirische Evidenz. *Psychotherapie, Psychosomatik, Medizinische Psychologie*, 59(3/4), 159-170.
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). *Einführung Onlineberatung & -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte digitaler Medien*. Stuttgart: UTB.
- Gahleitner, S.B. & Preschl, B. (2016). Professionelle Beziehungsgestaltung über das Internet: Geht denn das überhaupt? Überlegungen zu einem methodenübergreifenden Wirkfaktor. *Resonanzen. E-Journal für biopsychosoziale Dialoge in Psychotherapie, Supervision und Beratung*, 4(2), 108-129.
- Knaevelsrud, C., Wagner, B. & Böttche, M. (2016). *Online-Therapie und -Beratung: Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung von psychischen Störungen*. Göttingen: Hogrefe.