

POLYLOGE

Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit

Eine Internetzeitschrift für „Integrative Therapie“

(peer reviewed)

2001 gegründet und herausgegeben von:

Univ.-Prof. Dr. mult. **Hilarion G. Petzold**, Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf/Hückeswagen,
Donau-Universität Krems, Institut St. Denis, Paris, emer. Freie Universität Amsterdam

In Verbindung mit:

Dr. med. **Dietrich Eck**, Dipl. Psych., Hamburg, Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit,
Düsseldorf/Hückeswagen

Univ.-Prof. Dr. phil. **Liliana Igrić**, Universität Zagreb

Univ.-Prof. Dr. phil. **Nitza Katz-Bernstein**, Universität Dortmund

Prof. Dr. med. **Anton Leitner**, Department für Psychosoziale Medizin und Psychotherapie, Donau-Universität Krems

Dipl.-Päd. **Bruno Metzmacher**, Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf/Hückeswagen

Lic. phil. **Lotti Müller**, MSc., Psychiatrische Universitätsklinik Zürich, Stiftung Europäische Akademie für psychosoziale
Gesundheit, Rorschach

Dipl.-Sup. **Ilse Orth**, MSc., Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf/Hückeswagen

Dr. phil. **Sylvie Petitjean**, Universitäre Psychiatrische Kliniken Basel, Stiftung Europäische Akademie für psychosoziale
Gesundheit, Rorschach

Prof. Dr. päd. **Waldemar Schuch**, M.A., Department für Psychosoziale Medizin, Donau-Universität Krems, Europäische
Akademie für psychosoziale Gesundheit, Düsseldorf/Hückeswagen

Prof. Dr. phil. **Johanna Sieper**, Institut St. Denis, Paris, Europäische Akademie für psychosoziale Gesundheit,
Düsseldorf/Hückeswagen

© FPI-Publikationen, Verlag Petzold + Sieper Düsseldorf/Hückeswagen.

Ausgabe 14/2008

Chatberatung als therapeutisches Angebot für Studierende - Möglichkeiten und Grenzen im Kontext der Integrativen Therapie

Michaela Himstedt, Braunschweig*

* Aus der „Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit“, staatlich anerkannte Einrichtung der beruflichen Weiterbildung (Leitung: Univ.-Prof. Dr. mult. Hilarion G. Petzold, Prof. Dr. phil. Johanna Sieper, Düsseldorf, Hückeswagen <mailto:forschung.eag@t-online.de>, oder: EAG.FPI@t-online.de, Information: <http://www.Integrative-Therapie.de>) Quelle: POLYLOGE: Materialien aus der Europäischen Akademie für psychosoziale Gesundheit bei: www.fpi-publikationen.de/polyloge **Graduierungsarbeit aus dem Jahre 2006**

Inhaltsverzeichnis

1. EINLEITUNG.....	3
2. STUDIERENDE IN IHREM LEBENSWELTLICHEN UND ENTWICKLUNGSPSYCHOLOGISCHEN KONTEXT	5
3. CHATBERATUNG ALS EINE FORM DER ONLINE-BERATUNG.....	8
4. INTEGRATIVE THERAPIE UND CHATBERATUNG – WIE KANN DAS ZUSAMMEN PASSEN?	10
5. RESÜMÉE: SINN VON CHATBERATUNG IM HOCHSCHULPOLITISCHEN UND INTEGRATIV-THERAPEUTISCHEN KONTEXT	14
6. LITERATUR:	16

*"Benennen, Mitteilen des Erfahrenen machen den Menschen aus einem Objekt seiner Erfahrung, aus einem Gegenstand, zum Subjekt: und sei es nur auf einen Augenblick, den der hohen Bewusstheit seiner selbst und der ihm begegnenden Wirklichkeit."
Hilde Domin (aus: PETZOLD, ORTH (Hrsg)1985, S. 11)*

*„Der Mensch versteht sich selbst nur, indem er die Verstehbarkeit seiner Worte an Andre[n] versuchend geprüft hat.“
Wilhelm von Humboldt (aus: PETZOLD, ORTH (Hrsg) 1985, S. 146)*

1. Einleitung

Als ich im Jahr 2000 nach einer einjährigen Erziehungszeit wieder an meinen Arbeitsplatz in der Psychotherapeutischen Beratungsstelle des Studentenwerks Braunschweig zurückkehrte, stellte ich in den Beratungsgesprächen fest, dass bei etlichen Ratsuchenden die computervermittelte Kommunikation (CvK) eine große Rolle im Alltag spielte. Sie berichteten von Konflikten, die per E-Mail-Austausch ausgetragen wurden und von ganzen Nächten in Foren, Chats und Spielen (die dann manchmal dazu führten, dass sie bestimmte Leistungen für das Studium nicht fristgerecht erbringen konnten). Innerhalb eines definierten virtuellen Raumes, der entweder offen für alle oder nur für bestimmte angemeldete Nutzer sein kann, treffen sich Menschen zum Chatten. Diese neuen Formen des Kontaktes, besonders die Möglichkeit, sich in Echtzeit per Bildschirm zu unterhalten, interessierte mich sehr. Ich begann zu recherchieren, ob es in diesem Bereich auch Beratungsangebote für Rat suchende Studierende gab und stellte fest, dass insbesondere für Studierende, die mehr suchen als Tipps zum Studium, das Angebot an Chatberatung sehr "übersichtlich" war.

Ich fand einen Anbieter in Berlin (www.beratungsnetz.de), der (zu dem Zeitpunkt kostenfrei) eine sehr gut ausgebaute und gestaltete Oberfläche für Online-Beratung via Mail und Chat sozialen Einrichtungen zur Verfügung stellte und begann mit Unterstützung meines Teams mit Chatberatung, konzipiert als kleines Nebenprojekt mit ca. 2 Stunden pro Woche. Die Entscheidung für Chatberatung und gegen E-Mailberatung, die zu dem Zeitpunkt schon sehr viel verbreiteter war, entstand hauptsächlich aufgrund des Zeitfaktors – E-Mail-Beratung, d.h. evtl. mehrseitige E-Mails lesen und beantworten, ist zeitintensiver und weniger kalkulierbar. Zudem war für mich die Chat-Situation neu, spannend und "vielversprechender".

Interessant waren die Reaktionen von Kolleginnen und Kollegen. Gerade im psycho-sozialen Bereich gibt es meinem Eindruck nach viele Vorbehalte gegenüber der Kommunikation durch und mit dem Computer. Das erinnerte mich an meine eigenen ersten Erfahrungen mit einem PC Mitte der 80er Jahre. Damals, als die ersten bezahlbaren "Heimcomputer" ihren Weg in die privaten Arbeitszimmer fanden, gab es einen wahren Boom an kritischer Literatur zum Thema Computer. Die Titel sprechen für sich: "Maschinen-Menschen, Mensch-Maschinen – Grundrisse einer sozialen Beziehung" (BAMMÉ u.a.), "Der maschinelle Charakter: Sozialpsychologische Aspekte des Umgangs mit Computern" (PFLÜGER u. SCHURZ), "Zauberlehrlinge – Die gefährliche Liebe zum Computer" (VOLPERT), "Die Wunschmaschine" (TURKLE), um einige zu nennen. Josef WEIZENBAUM, Professor für Computerwissenschaften, meinte schon 1976 in seinem Buch: "Die Macht der Computer und die Ohnmacht der Vernunft", dass „die Einführung des Computers in unsere bereits hochtechnisierte Gesellschaft (...) lediglich die früheren Zwänge verstärkt und erweitert (hat), die den Menschen zu einer immer rationalistischeren Auffassung seiner Gesellschaft und zu einem immer mechanistischeren Bild von sich selbst getrieben haben" (S. 25).

Weizenbaum hatte Mitte der 60er Jahre ein berühmtes Sprachanalyseprogramm namens "Eliza" geschrieben, mit dem man sich unterhalten konnte. Mit Hilfe eines Zusatzprogrammes unter dem Titel 'Doctor' konnte Eliza einen an Rogers orientierten Psychotherapeuten simulieren (bzw. parodieren). Personen, die sich mit 'Doctor' unterhielten, stellten zum Erschrecken Weizenbaums sehr schnell eine emotionale Beziehung zu dem Programm her und weigerten sich z.T., das Gespräch aufzeichnen zu lassen.

BAMMÉ vertrat die Auffassung, dass es im Menschen zunehmend mehr maschinisierte Persönlichkeitsanteile gäbe und der Computer diese Entwicklung unterstütze. Typisch für den

heutigen Industriemenschen sei, dass „im Brennpunkt seines Interesses nicht mehr Menschen, Natur und lebendige Strukturen stehen, sondern dass mechanische, nichtlebendige Kunstprodukte eine immer größere Anziehungskraft auf ihn ausüben“ (S. 188). Weitere Merkmale seien *„seine narzißtischen, seine schizoiden und autistischen Eigenschaften, seine Selbstbezogenheit, die Spaltung von Denken und Fühlen“* (S. 189). Im Rahmen meiner unveröffentlichten Diplomarbeit (*„Zur Bedeutung des Computers für die Regulation psychischer Prozesse“*, 1988) habe ich mich damit ausführlich beschäftigt und gemeinsam mit einem Kommilitonen herausgearbeitet, dass die vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten eines PCs den unterschiedlichen Bedürfnissen verschiedener Persönlichkeitstypen (nach RIEMANN) sehr entgegenkommt (verkürzt und pointiert gesagt: der schizoide Mensch wahrt in Allem seine Autonomie, der depressive versinkt in Spielwelten, der hysterische macht immer was anderes und der zwanghafte katalogisiert seine CD-Sammlung). Ich vermute übrigens, dass das Unbehagen vieler KollegInnen bzgl. der Arbeit mit dem Computer (die über eine Nutzung als Schreibmaschine und zur Informationsbeschaffung hinausgeht) damit zu tun haben könnte, dass sie noch anders sozialisiert und eben nicht mit dem PC aufgewachsen sind. Das Unverständliche, Reduzierte, Technische und vielleicht auch eine drohende Mechanisierung der Person – all das wird mit einem Computer assoziiert und folglich gemieden.

Nun ist jede Technologie immer auch Abbild der Gesellschaft und damit etwas charakteristisch Menschliches. Die gesellschaftliche und technologische Entwicklung seitdem ist rasend schnell weitergegangen. Inzwischen ist der Computer als Maschine deutlich in den Hintergrund getreten. Das neue Buch von TURKLE heißt: *„Leben im Netz – Identität im Zeitalter des Internet“*. Sie beschreibt dort, wie sich der Umgang mit dem Computer verändert hat. Er wird nicht mehr als Maschine erlebt, sondern als Gesprächspartner, als Medium für die Entwicklung eigener virtueller Welten und Identitäten. Wo also noch vor 20 Jahren am Beispiel der Hacker und zwanghaften Programmierer untersucht wurde, wie sich ein maschineller Charakter und eine Formalisierung der Sprache entwickelt, ist man heute dabei herauszufinden, wie sich ständiges Spielen und Leben in Chat-Rooms oder Muds auf Identität und letztlich auf das soziale Miteinander auswirkt. In meiner Arbeit soll es darum aber nicht gehen. Ich verweise auf zahlreiche interessante Veröffentlichungen zu dem Thema, z.B. von Nicola DÖRING, Sherry TURKLE und Manfred SPITZER, der auf der Grundlage neurophysiologischer Forschungen sehr profunde Hinweise auf das Gefahrenpotential der Bildschirmmedien besonders für Kinder und Jugendliche gibt. Im Sinne lebenslanger Entwicklungsprozesse wird sich massive Bildschirmnutzung (sei es am PC oder TV oder ähnliches) auch auf die Neurophysiologie Erwachsener auswirken – das wäre ein weiteres interessantes Forschungsthema.

Mich hat im Rahmen dieser Graduierungsarbeit besonders interessiert, welche Möglichkeiten eine **therapeutische** Chatberatung (im Gegensatz zu einer rein **informativen**) bieten kann. Mich hat interessiert, ob es 'Sinn' macht, mich als Beraterin/Therapeutin in ein **virtuelles** Sprechzimmer zu begeben, um ratsuchende Studentinnen und Studenten „dort abzuholen, wo **sie** sind“ – und eben nicht darauf zu warten, dass sie dorthin kommen, wo **ich** bin. Wie kann dieser „Sinn“ entstehen und was sind seine Bedingungen? Was sind das für Menschen, die lieber im Computer Beratung suchen als vis-à-vis (bzw. face-to-face), was mögen ihre Beweggründe sein? Und wie kann es trotz der eingeschränkten Möglichkeiten zu einem Kontakt, einer Begegnung, zu Ko-respondenz und Passung kommen – unter integrativer Sichtweise unverzichtbare Bestandteile für gelingenden und als sinnhaft erlebten Beratungsprozess?

Um diesen Fragen nachzugehen, werde ich im Folgenden die besondere Situation der Studierenden unter entwicklungspsychologischer und lebensweltlicher Perspektive skizzieren, beschreibe die zu berücksichtigenden Aspekte und den Kontext von Chatberatung und gehe auf Theorien und Konzepte der Integrativen Therapie zu Beratung und Therapie ein, die als Folien für diese besondere Form der Beratungsarbeit dienen können. Im abschließenden Kapitel fasse ich noch einmal die Möglichkeiten und Grenzen einer Chatberatung zusammen.

Ich habe zur Dokumentation der Beratungen bewusst keine vollständigen Chatprotokolle in die Graduierungsarbeit aufgenommen, weil die Anonymität vielleicht nicht mehr gewährleistet wäre. Aus Datenschutzgründen, die gerade bei Online-Beratung besonders wichtig sind, gibt es im Nachhinein für mich als Beraterin keine Chance, per E-Mail-Adresse die Ratsuchenden um Erlaubnis einer Veröffentlichung zu bitten. Doch ich hoffe, dass auch kurze Sequenzen ausreichen, um einen Eindruck von dieser Form der Arbeit zu bekommen. Literaturzitate sind kursiv gedruckt, was im Original evtl. kursiv gedruckt ist, wurde hier unterstrichen.

Auszüge aus der Chatberatung sind, wenn nötig, anonymisiert. "ber" meint Beraterin, "xxx", "yyy" oder andere sind jeweils Signets für Ratsuchende. Meistens habe ich die Beiträge original aus den Protokollen übernommen, mit allen Rechtschreibfehlern, die so vorkommen – das ist die Realität in der Chatberatung und sagt manchmal (nicht immer) auch etwas aus über die Verfassung der Ratsuchenden und der Beraterin.

Auslassungen im jeweiligen Beitrag oder Chat, die nicht zur Dokumentation des jeweiligen Themas dienen, sind durch drei Punkte in Klammern gekennzeichnet.

2. Studierende in ihrem lebensweltlichen und entwicklungspsychologischen Kontext

Studierende befinden sich in einer besonderen Lebenssituation.

Einerseits werden sie als erwachsene Menschen gesehen und behandelt, andererseits sind sie finanziell abhängig von den Eltern, dem Staat (Bafög) und meistens zusätzlich von Arbeitgebern: Zwei Drittel aller Studierenden müssen sich ihren Lebensunterhalt ganz oder teilweise selbst verdienen (siehe 17. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks). *"Von den Studierenden, die neben dem Studium arbeiten, tun das mehr als 70 %, weil sie sich etwas mehr leisten möchten (...). Für mehr als jeden zweiten ist diese Einnahmequelle nach eigener Einschätzung unbedingt notwendig zur Bestreitung des Lebensunterhaltes (...). Fast genauso häufig arbeiten Studierende, weil sie finanziell von den Eltern unabhängig sein wollen"* (ebd., S. 298). Diese existenziellen Belastungen bergen schon für sich genommen hohes Krisenpotential. Viele Studierende leiden an Erschöpfungssymptomen wie Konzentrationsschwierigkeiten, Antriebslosigkeit und Schlafstörungen.

xxx: es ist mir im moment auch zuviel denk ich

ber: was ist zuviel?

xxx: wenn ich alles betrachte was ich zu machen hätte, paiert genau das was gerade passiert, ich mache gar nichts mehr

xxx: ich hab zwei jobs und nen studium, das ist zu viel

Ber: lassen sie sich krankschreiben – das können sie dann evtl. auch für die ha geltend machen

xxx: (...) ja, ich hab mir das als aller letzte option gesetzt am Donnerstag zum arzt zu gehen

ber: warum erst do!

xxx: (...) weil ich am Mittwoch noch bei der einen arbeitsstelle arbeiten muss

xxx: und mich dann für die arbeitsstelle am WE krankschreibenm lassen kann

Dazu kommt die Abhängigkeit von Bewertung: Ständig müssen neue, zum großen Teil benotete Leistungsanforderungen erbracht werden.

Gerade in letzter Zeit befindet sich das Lebens- und Arbeitsumfeld Hochschule in einer extremen Umbruchsituation: nahezu alle Studiengänge werden umstrukturiert und europäisiert im Rahmen des sog. "Bologna-Prozesses" (Bachelor-Master-System), es gibt auf allen hierarchischen Ebenen Verunsicherung, Unkenntnisse, es gibt ständig neue Studiengänge, die nicht unbedingt ein bestimmtes Berufsfeld erahnen lassen, und es gibt veränderte Kommunikations- und Lernstrukturen, u.a. bedingt durch die Möglichkeiten des Internet (Stichwort: E-Learning). Durch die Einführung von Studiengebühren verschärfen sich Zeitdruck und finanzielle Belastungen.

Entwicklungspsychologisch wird diese Phase "prolongierte Adoleszenz" oder "Spätadoleszenz" genannt (ERIKSON, in: KÜHN 1996, S. 129 f). Persönlichkeits- und Identitätsentwicklung sind sehr „im Fluss“.

ber: mh – so was könnte man Identitätskrise nennen . oder?

xxx: ja wenn man eine hat ☺

xxx: ich hab sicher eine nur nicht sehr beständig

Ambivalenzkonflikte zwischen Autonomie und Abhängigkeit labilisieren und führen in Verbindung mit der generell krisenanfälligen Lebenssituation zu erhöhtem Beratungsbedarf. PETZOLD (2002b) zieht es vor, statt "Autonomie" den Terminus "ausgehandelte Souveränität" zu gebrauchen, weil Menschen als Gemeinschaftswesen nie nach eigenem Gesetz handeln können (bzw. sollten). Ich

finde das gerade in Bezug auf die studentische Lebenswelt sehr sinnvoll, da es dort auf allen Ebenen um "Aushandeln", "den eigenen Standpunkt finden" geht.

Mithilfe der prozessualen Diagnostik, das bedeutet ausgehend "von den Phänomenen zu den Strukturen und den Entwürfen auf der Grundlage multipler diagnostischer Folien und komplexer multitheoretisch angelegter Modelle" (PETZOLD 1992a, S. 593) können die Konflikte und Probleme, die solche Reifungs- und Entwicklungsprozesse mit sich bringen, sinnvoll eingeordnet und eine vorschnelle Pathologisierung vermieden werden.

Im Rahmen der 15. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerkes gaben 27% aller Studierenden an, "daß ihr Studium durch psychische Beeinträchtigung gelitten hatte. (...) Die häufigsten Probleme waren Leistungsstörungen, mangelndes Selbstwertgefühl, depressive Verstimmungen, Labilität, Prüfungsängste und allgemeine Ängste" (HAHNE u.a. 1999, S. 10). Davon meinen 13%, dass sie für die Lösung dieser Probleme fachliche Hilfe benötigen würden, allerdings realisierten nur 7% diesen Wunsch. Diese Angaben decken sich mit häufigen Äußerungen von Ratsuchenden, dass sie eigentlich schon viel früher hätten kommen sollen, sich aber nicht getraut hätten – bis hin zu Aussagen von Ratsuchenden in der Chatberatung, die klar sagen, dass für sie nur diese anonyme Form der Beratung in Frage kommt.

xxx: ich kann mit Ihnen reden, weil Sie mich nicht sehen, was nichts mit dem äußeren zu tun hat, aber säßen wir uns gegenüber dan würde ich kein wort sagen können

ber: dann ist es doch gut, dieses medium zu haben – wenigstens was

xxx: eben

(...)

xxx: in der welt wie wir sie kennen würden sie mich vermutlich nicht erkennen, dass insofern, als das, was ich hier schreibe nicht ins Bild past

xxx: (...)ich hätte mit mir selbst problem wenn die welt da draußen wüste das "die Macherin" die ich da draußen bin so was denkt ...was ich hier schreibe

ber: da ich sie in dieser welt nicht kenne, bin ich ganz unbefangen (...)

Die Integrative Therapie als klinisch-psychologischer und systemisch-sozialwissenschaftlicher Ansatz geht in ihrer Entwicklungstheorie davon aus, dass sich der Mensch in seiner gesamten Lebensspanne entwickelt ("ecological lifespan developmental approach") und als Leibsobjekt in seinem Lebensganzen mit den lebensgeschichtlichen Zusammenhängen, seinen sozialen Netzwerken und ökologischem Umfeld betrachtet werden muss. Sie hat nicht nur die Behandlung und Heilung von Krankheit, Störungen, Schädigungen und Defiziten zum Ziel, sondern als ressourcenorientiertes Verfahren auch die ganzheitliche Gesundheit im Blick. "Therapie mit einer salutogeneseorientierten Ausrichtung versucht, Gesundheitsbewusstsein zu schaffen, einen 'gesundheitsaktiven Lebensstil' zu entwickeln, eine Freude am Gesundsein und ein Genießen von Gesundheit zu fördern. Das sind wichtige, auch vorhandene Symptomatik und aktuelles Krankheitsgeschehen positiv beeinflussende Faktoren, denn Krankheit erfasst häufig nicht die ganze Person, sondern es bleiben durchaus auch gesunde Bereiche erhalten" (PETZOLD in : LORENZ 2004, S. 11; Unterstr. i.O. kursiv).

Beim diagnostischen Prozess während der Beratungsarbeit mit Studierenden darf der Fokus deshalb nicht auf den Defiziten und Störungen liegen. Der Blick richtet sich immer auch auf die protektiven Faktoren und Prozesse („Ressourcenanalyse“). Sowohl die *internalen Faktoren* im Sinne einer individuumspezifischen Bewältigungskompetenz als auch die *externalen Faktoren* im Sinne mikroökologischer, familienspezifischer und sozialer Einflüsse (siehe PETZOLD, GOFFIN, OUDHOF, S. 181 f ???) spielen eine wichtige Rolle im gelingenden Beratungsprozess. LORENZ spricht auch von *personalen* und *situativen* Ressourcen (LORENZ, S. 117). Besonders in der Chatberatung achte ich als Beraterin darauf, weil die Ratsuchenden oft nur einmalig kommen und schon deshalb eine Problemfokussierung und Tiefung ganz unangemessen wäre.

Besonders hilfreich für die Beschreibung und diagnostische Einordnung der studentischen Probleme ist meines Erachtens das von PETZOLD entwickelte integrative Modell der "fünf Säulen der Identität". Die Ausformung, Stabilität, Belastungsfähigkeit und individuelle Bedeutung der einzelnen Säulen und ihr Zusammenwirken als „Stützpfiler“ der Identität geben wichtige Hinweise im Rahmen der prozessualen Diagnostik und ermöglichen vor allem auch eine erste Einschätzung der Tragweite von Krisensituationen. Ich werde die fünf Säulen hier nur kurz skizzieren und in Hinblick auf den studentischen Lebenskontext betrachten. Sie sind an anderen Stellen zusammen

mit dem integrativen Identitätskonzept ausführlich beschrieben worden (siehe z.B. RAHM u.a.1993, S. 155f; KAMES 1992, S. 363).

Die Fünf Säulen der Identität:

1. Leiblichkeit

Der Leib ist Grundlage aller Wahrnehmung, allen Handelns, aller Gefühle und Gedanken. Als Teil der Identität werden hier Themen berührt wie: Fühle ich mich gesund oder krank, finde ich mich schön oder hässlich, wie lebendig fühle ich mich, wo bin ich verletzt, eingeschränkt, anfällig, wie erlebe ich meine Gefühle, kann ich sie ausdrücken und teilen, was sagt mir mein Körper/Bauch/Kopf.

Im Lebenskontext von Studenten findet eine Konzentration auf die kognitiven und intellektuellen Fähigkeiten statt, in der Beratungsarbeit kann ich häufig und bei vielen eine verminderte Fähigkeit zur Selbstwahrnehmung feststellen. Für regelmäßige körperliche Aktivitäten nehmen sich viele keine Zeit. Statt wenigstens spazieren zu gehen in einer Arbeitspause wird dann doch lieber im Internet gesurft oder ferngesehen.

2. Soziales Netzwerk

Identität konstituiert sich in Interaktion und im Kontakt, in Beziehung zu anderen. Mit Beginn des Studiums wechseln für viele die Bezugssysteme – alte Cliques und Freundeskreise lösen sich auf, neue sind noch nicht entstanden oder definieren sich zunächst nur über das gemeinsame Studienfach – und damit manchmal auch über Leistung. Gute Freunde fehlen oft oder sind nicht mehr Tag und Nacht erreichbar. Bereits bestehende Partnerschaften werden zu Wochenendbeziehungen. Durch Umzug fehlt der gewohnte familiäre Kontext (mit allen Vor- und Nachteilen ...). Im Vergleich zum meist stabilen schulischen Bezugssystem ist das Hochschulumfeld gekennzeichnet von Wandlung, Diskontinuität und Anonymität. Studenten, die eher Einzelgänger sind, haben damit andere Probleme als solche, die sich als sozial und offen erleben. Wohngemeinschaften, Studentenwohnheime, Einzelappartements – es gibt viel Neues zu bewältigen und das wird nicht von allen als positive Herausforderung erlebt.

3. Arbeit und Leistung

Diese Säule ist identitätsstiftend im Sinne von: Ich identifiziere mich über das, was ich tue, wie ich mich selbst verwirkliche und werde von anderen dafür "erkannt", bestätigt. Kann ich das tun, was ich wollte? Macht mir das Studium Spaß? Wie leistungsfähig fühle ich mich – auch im Vergleich zur Schule und zu anderen? Der Kontext hat sich verändert, d.h. das Lernumfeld, die Anforderungen, vielleicht auch die Leistung in Relation zur Gesamtheit (in der Schule hatte ich nur gute Leistungen, hier komme ich gerade so durch oder bestehe Prüfungen nicht). Zusätzlich zur "Lernarbeit" müssen viele Studenten einer Erwerbsarbeit nachgehen und sich selbständig um Haushalt, Wäsche und Verpflegung kümmern.

In Abschluss- und Prüfungssituationen eskalieren oft die Probleme, die sonst noch irgendwie bewältigt wurden.

4. Materielle Sicherheit

Die finanzielle Situation, Wohnsituation und die Zukunftsperspektiven sind wie bereits erwähnt häufig konflikthafte Bereiche für die Studierenden. Auch die Arbeitsmarktlage ist für viele Fachbereiche/Abschlüsse unvorhersehbar und bietet wenig Sicherheit in dem Sinn, überhaupt eine adäquate Arbeit (und Entlohnung) zu bekommen und längerfristig planen zu können.

5. Werte

Hier geht es um Fragen nach Idealen, nach Sinn, Überzeugungen, Glauben. Die Regeln und Werte, die noch in Schule und im Elternhaus galten, werden in diesem neuen Lebenskontext in Frage gestellt, es geht darum, andere Werte und Normen für sich zu finden und auszuprobieren. Da aber im modernen Hochschulumfeld immer weniger die Ausbildung einer reifen Persönlichkeit unterstützt, sondern hauptsächlich Fachwissen abgefragt wird in immer kürzerer Semesterzahl, bleibt wenig Raum und Zeit für "Suche" und "Selbst-Findung". Die wenigen Semesterwochenstunden, die pflichtgemäß mit dem Erwerb von sog. Schlüsselqualifikationen abgedeckt werden müssen, reichen dafür meiner Meinung nach nicht aus.

Identitätsentwicklung kann im sozialen Kontext "Hochschule" in allen 5 Bereichen gestört, eingeschränkt oder behindert sein. In der Arbeit mit Studierenden ist mir diese diagnostische Folie

immer präsent, um das Ausmaß der Belastungen abschätzen zu können, eine vorschnelle Pathologisierung zu vermeiden und um mir ein Verstehen zu ermöglichen. In den regelmäßigen schriftlichen Nachbefragungen, die innerhalb der studentischen Beratungsstellen durchgeführt werden, wird dieser Aspekt von den Ratsuchenden übrigens immer wieder hervorgehoben: Sie erleben es als positiv und hilfreich, dass es Beratungsstellen speziell für Studierende gibt und sie dort auf BeraterInnen treffen, die wissen, was es bedeutet und welche Probleme das „Studentenleben“ mit sich bringt.

3. Chatberatung als eine Form der Online-Beratung

Es gibt verschiedene Formen der Online-Beratung. An die sogenannte E-Mail-Beratung denken die meisten, wenn sie Online-Beratung hören. Ratsuchende schicken an den Anbieter eine E-Mail und bekommen möglichst bald, in der Regel innerhalb von 2 Werktagen, Antwort.

Die Chatberatung kann auf verschiedene Weise stattfinden. Man kann innerhalb eines allgemeinen Chatrooms (manchmal "Wartezimmer" genannt), zu dem beliebig viele Menschen Zugang haben, entweder öffentlich für alle oder per "Flüstermodus" (d.h. nur ausgewählte Adressaten können die Textbeiträge lesen) beraten. Hier ist dann meist kein Termin, sondern nur ein bestimmter Zeitraum vorgegeben, ähnlich wie in einer offenen Sprechstunde.

In einem sog. Sprechzimmer können sich BeraterIn und UserIn zu zweit treffen und mittels einer gleichen Bildschirmoberfläche schriftlich kommunizieren. Der/die Ratsuchende tippt z.B. eine Frage ein, schickt sie ab und sofort erscheint auf beiden Bildschirmen diese Frage, auf die die Beraterin oder der Berater dann antwortet. So ergibt sich ein Dialog, bei dem abwechselnd schriftlich "gesprochen" wird. Von den Beratungen wird ein Protokoll erstellt, welches ich abrufen und speichern kann. Im Folgenden werde ich mich nur auf diese Form der Chatberatung beziehen.

Der "Chat" (engl., bedeutet so viel wie Plauderei, Schwätzchen, Plausch) ist eine spezielle Form der synchronen, computervermittelten Kommunikation. *"In der Geschichte der Kommunikationsmedien ist der Chat – im Gegensatz zur zeitversetzten E-Mail- und Foren-Kommunikation – (...) eine bemerkenswerte Novität: Zum ersten Mal wird schriftliche Sprache genuin und im großen Stil für die situationsgebundene, direkte und simultane Kommunikation genutzt"* (STORRER S.4). Obwohl geschrieben, wird das Chatten intuitiv eher dem Duktus eines Gesprächs zugeordnet (wie der Name ja schon sagt). Dieses Gefühl entsteht durch die Synchronizität und die dialogische Struktur – und lässt sich u.a. daran erkennen, dass oft so geschrieben wie gesprochen wird. *"Wenn man das Gefühl hat, man spreche mit seinen Mitkommunikanten, führt dies automatisch zu einer Übertragung des sprechsprachlichen Sprachgebrauchs ..."* (WILDE, S.9). Technikbedingt gibt es dennoch Unterschiede zu einem Gespräch z.B. per Telefon. Die Synchronizität ist 'eingeschränkt': Ein Beitrag wird nicht zeichenweise übertragen, sondern erst dann, wenn die Schreiberin/der Schreiber durch Betätigen der Enter-Taste entscheidet, das Geschriebene an den Server zu schicken und damit auf dem Bildschirm sichtbar zu machen. *"Trotz der Simultaneität des Chat – die Teilnehmer sitzen zeitgleich am Computer – fallen Produktions- und Äußerungsakt also zeitlich auseinander"* (STORRER S.7). Das kann in der Beratungsarbeit ziemliche Probleme mit sich bringen. Treffe ich auf jemanden, dem die Grenzen dieses Mediums nicht klar sind und z.B. versucht, mir innerhalb kurzer Zeit seine ganze Geschichte zu tippen, kommt es unweigerlich zu Überschneidungen: ich reagiere auf eine Äußerung, während der Ratsuchende schon weitergeschrieben hat. Zur Illustration dient nachstehendes Beispiel. Um die Schreibgeschwindigkeit und Dichte der Beiträge zu verdeutlichen, sind die Zeiten angegeben, wann ein Beitrag jeweils auf dem Bildschirm erscheint.

19:30:16 ddd: vorab muss ich sagen ich hab mir schon einige hilfe gesucht
19:30:18 ber: ja?
19:30:30 ddd: das ist also ein erneuter versuch
19:30:47 ber: ich tu mein bestes :-)
19:30:53 ddd: ne freunde konnten mir nicht helfen und das sorgentelefon ebensowenig
19:30:56 ddd: danke
19:31:06 ddd: ich weiß das zu schätzen
19:31:16 ddd: könntest du um die zeit auch anderes machen
19:31:39 ddd: bitte speis mich aber mit einem du musst dich halt hinsetzen ab
19:31:50 ddd: idas war die antwort aller anderen
19:32:01 ber: ?

19:32:10 ber: worum gehts denn?
 19:32:18 ddd: bei denen ich es versucht hatte
 19:32:27 ddd: ich bin student
 19:32:35 ber: aha
 19:32:45 ddd: und muss hausarbeiten schreiben wie jeder andere auch
 19:33:01 ddd: aber jedes mal wenn ich mich heransetzen möchte geht es nicht
 19:33:12 ddd: ich kann mich nicht konzentrieren
 19:33:15 ber: was heißt das genau?
 19:33:19 ddd: meine gedanken schweifen ab
 19:33:39 ddd: einen längeren text kann ich aus unruhe gar nicht erst beginnen
 19:34:13 ddd: ich komme vom tausendsten ins hundertste
 19:34:22 ddd: ich gehe schon nicht mehr in die bibo
 19:34:36 ddd: ich schäme mich auch dafür, dass es nicht vorwärts geht
 19:34:54 ddd: bisher ist im studium alles gut gelaufen
 19:35:15 ddd: aber nach dem x.semester hat ein hänger begonnen, der bis gerade jetzt anhält
 19:35:32 ddd: im x.semester hatte ich monatelang tagundnacht geackert
 19:35:36 ber: was ist da passiert?
 19:35:45 ber: ah ja
 19:35:54 ddd: habe unter anderem dadurch freundin und viele alte kumpels verloren
 19:35:56 ber: zwischenprüfung?
 19:36:09 ddd: da hatte ich mich bei ei´nem wettbewerb gemeldet
 19:36:20 ddd: (...) auch dreimal siegerr geworden
 19:36:28 ddd: aber seitdem nur talfahrt
 19:36:31 ber: wow!
 19:36:42 ber: zu welchem thema?
 19:36:45 ddd: das gesamte semester danach war ich nur saufen
 19:36:49 ddd: xyz
 19:37:15 ddd: es ging um (...)
 19:37:30 ber: aber danach kans ja nur noch bergab gehen, wenn man so on the top ist - oder?
 19:37:45 ddd: damit meine ich, dass ich etwa um die 1000 euro in kneipemn glassen habe
 19:37:58 ddd: stimmt
 19:38:22 ber: und was war da so zum besaufen - das dich die freundin verlassen hat?
 19:38:29 ddd: naja irgendwann ging das geld zur neige
 19:38:40 ddd: ich weiß nicht genau warum
 19:38:50 ddd: ich bin meister der verdrängung
 19:39:04 ber: oha ...
 19:39:27 ddd: ich kann mich auch nicht wirklich an die zeit erinnern
 19:39:43 ddd: orlesung mitgenommen, die ich eigtl unbedingt gebraucht ätte

Die Beratung verlief dann für den Ratsuchenden und für mich insgesamt sehr unbefriedigend. Eine Sequenz zum Schluss verdeutlicht das:

ber: ich seh gerade, dass unsere zeit um ist -
 ber: viel weiter bist du nicht, ne?
 ddd: naja wieder ein erfolgloser versuch
 ber: tut mir leid!
 ddd: verdammt

Der unmittelbare Kommunikationsanteil, also das Geschehen, das automatisch, spontan, unbewusst und oft nonverbal beim Sich-Begegnen abläuft, ist massiv eingeschränkt bzw. für das Gegenüber nicht wahrnehmbar (zu mittelbarer und unmittelbarer Kommunikation siehe ROTHE, F. u.a., S. 160f). Das "Kanalreduktionsmodell" bezieht sich genau darauf, dass die meisten Sinnesmodalitäten beim getippten Text ausgeschlossen sind und wertet dieses negativ; es sei demzufolge mit einer Verarmung der Kommunikation verbunden: *"Ent-Sinnlichung, Ent-Emotionalisierung, Ent-Kontextualisierung und sogar Ent-Menschlichung sind Stichworte, die den defizitären Charakter textbasierter Telekommunikation kennzeichnen sollen (...)"* (DÖRING 1999, S. 210). DÖRING kritisiert am Kanalreduktionsmodell – und ich schließe mich ihr an -, dass die Face-to-Face-Situation idealisiert und als Maßstab für die "richtige" Form der Kommunikation genommen werde. Es sei statt dessen konstruktiver davon auszugehen, dass Menschen ihr

Kommunikationsverhalten den technischen Systemeigenschaften anpassen und **bewusst** die jeweiligen Möglichkeiten zum Selbstaussdruck nutzen.

"So konnte beispielsweise mit dem im Jahr 1992 entwickelten 'social information processing-Ansatz' nachgewiesen werden, dass die Qualität eines computervermittelten Kommunikationsprozesses viel weniger von den 'objektiven' Eigenschaften des Computers abhängig ist als vielmehr von der Art der Nutzungsweisen durch die Computernutzer selbst. Menschen stellen sich 'im Zuge aktiver Aneignungsprozesse' in ihrem Nutzungsverhalten auf die Besonderheiten Computervermittelter Kommunikation ein und kompensieren damit die medialen Restriktionen (...). Sie bilden Kompetenzen dahingehend aus, den Gesprächspartner anhand bestimmter 'netzspezifischer Merkmale' (z.B. Schreibstil, Tippgeschwindigkeit usw.) zu verorten, d.h. sich ein 'Bild' des Gegenübers – etwas hinsichtlich dessen Einstellungen, Interessen und Motiven – zu machen" (BERANET.DE S.9).

Man kann sagen, dass die Chatcommunity sehr kreativ darin war und ist, die nonverbale Ebene zu "transkribieren". Mithilfe von sog. Emoticons (z.B. :-)) und Akronymen (z.B. „Cu“= See you), Groß-, Klein-, Kursiv- und Betonungsschreibung (z.B. „oooh“), Ausrufe- und Fragezeichen lassen sich durchaus Gefühlslagen mitteilen – manchmal impliziert ein Smily sogar mehr und anderes als der Satz: "Ich freue ich". Wichtig für die Analyse und das Verständnis dieser Kommunikationsform ist, dass alle diese Transkriptionsmittel bewusst, intentional eingesetzt sind – im Gegensatz zu den mimischen und gestischen Äußerungen, die meist unbewusst geschehen. DÖRING ist der Meinung, dass Emoticons oder Akronyme nicht als Kompensationen der wichtigen nonverbalen Kommunikation zu deuten seien, sondern sich als eigenständige Meta-Botschaften mit einem hohen Maß an Selbstreflexivität begreifen lassen (vgl. DÖRING 1999, S. 212f). Diese notwendige Selbstreflexivität ist meines Erachtens einer der Faktoren, die Chatberatung sinnvoll machen. Der Brief als ebenso schriftliche und kanalreduzierte Form der Kommunikation wird ja als therapeutische Methode eingesetzt - wie überhaupt das Schreiben, Verdichten. Durch die Verschriftlichung der Sprache werde ich zum Subjekt meiner Erfahrungen – ein Prozess, der in der Poesietherapie schon lange heilsam genutzt wird (siehe PETZOLD, ORTH (Hrsg) 1985). Ich werde darauf im nächsten Kapitel zurückkommen.

Die erwähnten technischen und medialen Bedingungen bieten den Ratsuchenden die Möglichkeit selbst zu bestimmen, wie viel Informationen ihr Gegenüber von ihnen bekommt. Ein hohes Maß an Kontrollmöglichkeit ist meines Erachtens eines der wichtigsten Gründe, weshalb Menschen sich Hilfe im Netz holen und z.T. auch nur dort holen können – der Weg zu einer Beratungsstelle oder zum Arzt ist für einige Ratsuchende eine zu große Hürde.

Außerdem werden besondere Imaginationsprozesse in Gang gesetzt und können evtl. nützlich sein für die beraterische Arbeit: die Gegenübertragung der Ratsuchenden ist meiner Erfahrung nach eher positiv. Ich bekomme oft erst mal einen 'Vertrauensvorschuss' – vielleicht auch deshalb, weil sich die Ratsuchenden in einer im Vergleich zur typischen Face-to-face-Beratung sicheren Position befinden: sie sind meist zu Hause in gewohnter Umgebung, ich sehe sie nicht und sie können jeder Zeit das Gespräch abbrechen. Außerdem müssen sie sich nicht (und ich mich auch nicht) damit auseinandersetzen, wie ich aussehe, spreche, wie meine Räumlichkeiten sind etc. So entsteht 'Imaginationsraum' – der durchaus konstruktiv wirkt (vielleicht vergleichbar mit der Vorstellung eines weisen Lehrers, eines Orakel, einer Beichtsituation).

LANG, der schon seit vielen Jahren Onlineberatung (insbesondere Paarberatung via Mail) anbietet, setzt sich gerade auch mit den Fragen, ob und wie eine Beziehung aufgebaut werden kann, auseinander. *„Der Onlinberater wird zum signifikant anderen, zum bedeutsamen anderen erwählt. Er oder sie hilft in der Beziehung, Identität zu stiften, das Selbst zu klären. Es geht hier nicht face-to-face, aber von Mensch zu Mensch. Das Authentische zu finden ist auch hier das Ziel“*(LANG 2002, S.6).

DÖRING meint, dass die Sehnsucht nach ganzheitlicher zwischenmenschlicher Nähe für manche vielleicht erst durch die Erfahrung der medialen Distanz denkbar und spürbar werden könne (DÖRING 1999, S.233).

4. Integrative Therapie und Chatberatung – wie kann das zusammen passen?

Im Zentrum der Integrativen Therapie (IT) steht der Mensch als Leib-Seele- Subjekt in seiner Lebenswelt und Lebenslage, mit seiner Biographie und seinen Zukunftsentwürfen (Kontext-Kontinuum), seinem Leib, Emotionen, Volitionen und Kognitionen. Sie gründet sich auf eine longitudinale Entwicklungspsychologie mit dem Blick auf protektive Faktoren, Resilienzphänomene

und Ketten kritischer Lebensereignisse. Das Vorgehen ist phänomenologisch und hermeneutisch, d.h. *"von der Wahrnehmung von Phänomenen (z.B. Symptomen) gelangen wir über das Erfassen und Verstehen ihres Sinnes, also ihrer Entstehungsgeschichte, zu den Strukturen dieser Persönlichkeit"* (RAHM u.a., S. 341).

In der Chatberatung stoße ich nun in verschiedener Hinsicht auf Begrenzungen und Einschränkungen: die Zeit ist begrenzt, die Ausdrucksmöglichkeiten sind auf das Geschriebene beschränkt, mein Vorwissen um die persönliche Geschichte ist minimal bis gar nicht vorhanden, ich habe keine Chance, etwas zu erfassen oder zu erahnen aufgrund der Blicke und meiner Wahrnehmung der leibhaftigen Person, sondern bin auf „Text“ angewiesen. Trotzdem bin ich davon überzeugt, dass es auch in diesem „Mikrokosmos Chatberatung“ möglich ist, gute und heilende Arbeit zu tun und das gerade die Theorien der IT mit ihrem umfassenden (und liebevollen) Menschenbild und dem multiperspektivischen Blick dazu eine hervorragende Grundlage und Grundierung liefern. Ausgehend von den Phänomenen arbeite ich mit dem, was da ist und bin sensibilisiert für Zwischentöne, für Atmosphären. Wichtiges Instrument ist neben den bereits aufgezählten Folien die Analyse der Gegenübertragung. *"Der 'Königsweg' zum Verständnis von Phänomenen (Mikro-Diagnostik) ist das atmosphärische und szenische Erfassen. Dies geschieht in der Empathie für und in der Identifizierung mit der Rolle der KlientIn oder aus der Komplementärrolle heraus. Diesen Prozeß nennen wir Gegenübertragung. Sie beruht auf dem Gespür der TherapeutIn dafür, was in Ausdruck und Stimmung zwischen den Zeilen mitschwingt"* (RAHM u.a., S.345). Für die Chatberatung heißt das, auf die Art und Weise des Erzählens zu achten: Wortwahl, Schreibgeschwindigkeit, Orthographie, Resonanz auf Fragen, Antworten. Hier kommt ein weiteres sehr hilfreiches und grundlegendes Modell der Integrativen Therapie zum Tragen: Der Ko-respondenzprozess.

"Ko-respondenz ist ein synergetischer Prozeß direkter und ganzheitlicher Begegnung und Auseinandersetzung zwischen Subjekten auf der Leib-, Gefühls- und Vernunftebene über ein Thema unter Einbeziehung des jeweiligen Kontext/Kontinuums" (PETZOLD 1991a, S. 55). Das bedeutet den Versuch, sich gegenseitig zu verstehen mit dem jeweiligen Anliegen, den Gedanken und Gefühlen, dem „So-Sein“ in dem Kontext, der beide zusammengeführt hat. Dieser Prozess der Erkenntnisgewinnung, der Versuch zu verstehen und die Erfahrung, verstanden zu werden, ist an sich bereits heilsam. So ist eines der wichtigsten Motive für mich bei der Chatberatung, zu verstehen, was jemanden herführt, was gebraucht wird – und oft kommt es dabei zur Begegnung, zum Kontakt. Theoretisch fundieren und herleiten lässt sich dieses Phänomen auch durch das anthropologische Verständnis der Integrativen Therapie. *„Die Persönlichkeitstheorie gründet im anthropologischen Konzept des Leibsubjektes, das diesen Leib nicht haben kann, weil es Leib ist, das diese Welt nicht haben kann, weil es Teil der Welt ist, das seine Zeit nicht haben kann, weil der Leib die ganze Zeit: Geschichte, Gegenwart und Zukunft ist (...), das seine Sprache nicht haben kann, weil es Artikulation, Diskurs, Narration ist“* (PETZOLD, ORTH (Hrsg) 1985, S. 64). Selbst in den kleinen Sequenzen der geschriebenen Worte einer Chatberatung „erscheint“ der Mensch, die Persönlichkeit. *„Nous sommes dans le langage comme dans notre corps“* (SATRE, zit. ebd., S. 70). Sprache und Leib sind miteinander verschränkt, deshalb finde ich in und hinter den Worten den Menschen. Die Methode der Poesietherapie mit ihrer Verwurzelung in der Anthropologie und Persönlichkeitstheorie der Integrativen Theorie sowie ihre Einbettung in eine Sprachtheorie, rekurrend z.B. auf Merleau-Ponty und Ricoeur, ist hilfreich und erhellend für ein Verständnis der Chatberatungsprozesse. Auch wenn im Chat im Allgemeinen nicht bewusst kreativ gedichtet wird, so findet doch aufgrund des Settings (Kürze der Zeit, Begrenzung auf Schriftsprache und Sonderzeichen, Anonymität) eine „Verdichtung“ statt. In Abgrenzung zur gesprochenen Sprache z.B. bei der Telefonberatung oder im längeren Text einer E-Mail kann ich mir diese Verdichtung zunutze machen – verbunden mit dem Wissen, dass ich als Gegenüber gewünscht bin: Chat macht keinen Sinn als Monolog, er ist immer Dialog.

ber: haben sie schon mal daran gedacht, eine therapie zu machen?

xxx: ja

xxx: nur ist es:

xxx: das problem mit dem reden

xxx: nicht versuchen, irgendwie nach dem mund zu reden: die gute klientin zu sein: (...)

xxx: hier ist das eben anders

ber: wieso ist es hier leichter?

xxx: weil ich hier der mensch hinter der schrift bin

xxx: ich mein, ich kann mich durch das schreiben, weiter von mir entfernen und so:

xxx: die nötige distanz zu mir selbst aufbauen (...)

xxx: das heißt ich bin hier irgendwie in meiner welt
xxx: nicht in der welt "da draussen"
ber: ich glaube, das kann ich ganz gut nachvollziehen – es ist ein geschützter raum, der auch nötig ist
ber: "heimspiel" sozusagen
xxx: das trifft es, was sie sagen
xxx: wenn ich draussen bin, ist mein fokus auch draussen

Das Identitätskonzept mit seinen 5 Säulen der Identität (siehe 2. Kapitel) ermöglicht einen Überblick, eine Einschätzung der individuellen Situation. Oft sind in der Beratung, die ja notgedrungen sehr fokussiert abläuft, nur eine oder zwei Säulen Thema. Wenn ich jedoch merke, dass diese sehr beschädigt oder labil sind, frage ich auch nach den anderen, um das Ausmaß der Krise einschätzen zu können.

Die 14 Heil- oder Wirkfaktoren, die für die IT herausgearbeitet wurden und zum großen Teil mit den protektiven Faktoren der klinischen Entwicklungspsychologie und Longitudinalforschung übereinstimmen (PETITJEAN; 1/2001) verdichten den Ansatz, die Modelle und Konzepte, die zugrunde liegende Haltung und Sichtweise der Integrativen Therapie und sind bei der Arbeit im Chat hilfreiches Instrument. Es darf jedoch nicht vergessen werden, dass es immer Prozesse sind, die wirken und mit den Prozessen wirken viele Faktoren zusammen (siehe MÄRTENS/PETZOLD IT 1/1998, S. 99, PETZOLD 1993p). Es „*kann ja keinesfalls darum gehen, die Wirkfaktoren als 'eingeübte Prozessvariablen' einzusetzen. Sie müssen vielmehr integriert im persönlichen Stil und organisch im therapeutischen Geschehen situations- und problemangemessen zum Tragen kommen*“ (PETZOLD 1993a, S. 323). Ich beschreibe (dennoch) einzelne Wirkfaktoren, die meiner Meinung nach besonders in der Chatberatung sinnvolles Instrument für den gelingenden beraterischen und/oder therapeutischen Kontakt sein können (siehe auch PETZOLD 2002b).

Einführendes Verstehen (1.)

"Unter diesem Begriff werden Mitgefühl, Empathie, Takt, Wertschätzung gefasst" (PETZOLD; SIEPER 1993a, S. 315). Es geht darum, die Ratsuchenden in ihrer Lebenssituation, mit ihren Problemen zu sehen und zu versuchen, zu verstehen – manchmal ein Ringen um Konsens: "Habe ich Sie so richtig verstanden?" Es geht auch darum, den Grund des Kontaktes (warum ist die Person jetzt hier, was möchte sie in diesem Moment) zu erahnen, zu begreifen, sich darüber gemeinsam im Klaren zu werden. Ziel ist immer, dass der User sich selbst besser verstehen lernt und selbstempathischer werden kann – was wiederum Grundlage ist, um für sich selbst besser sorgen zu können.

mmm: eine ärztin meinte ich sei seltsam
mmm: das gibt einem schon zu denken
ber: und können sie das nachvollziehen?
mmm: irgendwie schon
mmm: bin halt sehr zurückhaltend
ber: was ist denn an ihnen seltsam?
mmm: und rede nicht viel
mmm: das ist aber auch schon alles was mir einfällt
ber: sie könnten versuchen, ein bisschen mehr zu sagen - vielleicht ein Satz mehr oder mal ein kommentar
ber: oder eine frage
mmm: finde ich eher schwierig, weil ich auch sonst niemand zum reden hab
mmm: aber ich kanns probieren
mmm: besser als stockfisch ist es wahrscheinlich
ber: ja, ich glaube, es ist gut, wenn die andern merken, dass sie "da" sind
ber: und interessiert
mmm: stimmt da haben sie recht

Emotionale Annahme und Stütze (2.)

Dieser Faktor gehört eng mit dem 1. zusammen. Es sind damit gemeint *"Akzeptanz, Entlastung, Trost, Ermutigung, positive Zuwendung, insbesondere Förderung positiver selbstreferentieller Gefühle und Kognitionen" (ebd.)* mit dem Ziel, das Selbstwertgefühl zu stärken, Selbstvertrauen zu fördern. Der/die BeraterIn hat sehr auf ihre emotionale Resonanz zu achten, die ja die Grundlage für die beiden ersten Faktoren bildet. (Hier wird noch mal deutlich, dass es auch für die Chatberatung unerlässlich ist, einen geeigneten theoretischen, klinischen und methodischen

Hintergrund und den Kontext immer präsent zu haben – was kann ich in 30 Minuten Gutes und Schlechtes tun??)

xxx: mir mangels an selbstwert/-bewußtsein

ber: Dachte ich mir schon – Für mich hört es sich so an, als bräuchten Sie einen Punkt, auf dem sie stehen können – etwas, das Halt gibt

ber: Sinn-Verstehen

xxx: ja wäre gut, fühlt sich eher an wie schlammboden gerade

xxx: oder freier fall

PETZOLD weist gerade bei diesen so "einfachen" und selbstverständlich anmutenden Variablen auf die Gefahren hin wie Projektionen, Fehlempathien, die zu massiven Verletzungen führen können bzw. belastende und verletzende Erfahrungen der Klientel reproduzieren. In der Chatberatung ist aufgrund des eingeschränkten Blickwinkels, der Reduktion auf Schriftsprache, die Gefahr natürlich besonders groß, „vorschnell“ zu verstehen.

Hilfen bei der realitätsgerechten, praktischen Lebensbewältigung/Lebenshilfe (3.)

In der Arbeit mit Studentinnen und Studenten werde ich häufig mit ganz konkreten Fragen konfrontiert: "Wie teile ich meine Zeit besser ein", "Wie bereite ich mich am besten auf diese Prüfung vor", "Kann ich das meinen Eltern sagen" oder "Mein Freund hat mit mir Schluss gemacht – was soll ich tun?" Sowohl in der Face-to-face-Beratung als auch im Chat ist es notwendig, diese Probleme Ernst zu nehmen und soweit es in dem beschränkten Zeitrahmen möglich ist, auf sie einzugehen, "Tipps" und Hinweise zu geben, mit welchen Maßnahmen ein bestimmtes Problem vielleicht besser gelöst, eine schwierige Situation besser bewältigt werden kann.

yyy: kann das Bafög denn weiterlaufen, wenn ich krank bin

ber: Das ist wichtig abzuklären – vielleicht wird dir dieses Semester als Krankensemester anerkannt

ber: Kannst du dir vorstellen, da hinzugehen und nachzufragen?

yyy: Ich will es versuchen am liebsten telefonisch oder schriftlich

Beratung von Studierenden ist oftmals "Krisenberatung". Es können sog. "normative" Krisen auftreten, wie man Reifungs- oder Lebensveränderungskrisen auch bezeichnet oder sog. traumatische, schicksalhafte Krisen (siehe RAHM 2001, S. 96). Teil jeder Krisenintervention ist die Arbeit an und mit Ressourcen ("Wen können Sie anrufen" oder "Was hat Ihnen schon mal in einer solchen Situation geholfen") bzw. die Vermittlung von sinnvollen und der Situation angemessenen Strategien (z.B. in der Fachschaft nach Prüfungsprotokollen fragen, einen Wochenplan erstellen, mit Freunden sprechen, ein Wochenende bewusst ausspannen, regelmäßig Sport machen, Technik des "Gedankenstopps" erklären etc.).

ber: manchmal braucht man einfach jemand, der einen in den Arm nimmt z.B. und Zuhört

zzz: sojemanden hab ich, nur bei manchen sachen ist es besser nicht allzu offen darüber zu sprechen.deshalb wollte ich hier nur werkzeug.

ber: ok. Gibt es etwas, an das wir anknüpfen können, was Sie früher schon ausprobiert haben?

zzz: ich habe z.B. ausprobiert das abc-schema (ich weiss nicht, ob sie das kennen), progressive muskelentspannung, massagen, (...)

Wichtig ist, den Ratsuchenden nicht zu überschütten mit gutgemeinten (!) Ratschlägen, sondern wenige sorgfältig ausgesuchte "Erste-Hilfe-Tipps" zu geben .

Förderung leiblicher Bewusstheit, Selbstregulation und psychophysischer Entspannung (7.)

Viele Studierenden leiden unter psychosomatischen Beschwerden, insbesondere Kopfschmerzen, Magen- und Verdauungsproblemen, Verspannungen. *"Die einseitige Betonung intellektueller Tätigkeit während des Studiums reduziert die Persönlichkeits- und Identitätserfahrung aufgrund leiblicher Entfremdungsprozesse, indem die Wahrnehmung von Gefühlen, Sinneswahrnehmungen und leiblichen Bedürfnissen in den Hintergrund gerät"* (KÜHN 1996 S. 137). PETZOLD spricht auch von der *"Anästhesierung des perzeptiven Leibes"* und der oft damit verbundenen *"Inhibierung des expressiven Leibes"* (PETZOLD, SIEPER 1993a, S.318). Bewusstheit und Achtsamkeit gegenüber den leiblichen Empfindungen, Sensibilisierung und Erarbeiten von Regulationshilfen sind gesundheitsfördernde Faktoren und können gut auch in einem einmaligen Kontakt eingesetzt werden, wenn sich ein entsprechender Fokus zeigt. In der Chatberatung kann selbstverständlich nicht im klassischen Sinn leibtherapeutisch gearbeitet werden – der Leib zeigt sich mir dort vielleicht ansatzweise, sozusagen in Indizien: in der Schreibgeschwindigkeit, in dem Gebrauch bestimmter

Worte oder Bilder. Doch kann ich hier gut meine Gegenübertragung nutzen: Wie ist meine Atmung, wie entspannt/verkrampft sitze ich am Bildschirm, habe ich ein Bedürfnis danach, rauszugehen, häufen sich meine Tippfehler. Ich kann dieses zurückgeben als Frage: Wie fühlen Sie sich gerade, wie sieht es aus mit Entspannung etc. Manchmal lassen sich auch die netzspezifischen Kommunikationsformen einsetzen: *Taschentuch geb* oder *tröst*.

ber: ja, ich glaube auch, dass es hilfe für sie geben kann - aber der weg ist sicher nicht einfach. wie verletzen sie sich ?

xxx: ich rede gerade sche** nur um von dem chaos in meinem kopf gerade weg zu kommen

xxx: schneiden an den armen...

xxx: naja

xxx: ich könnt grad schrein... sorry

ber: ??

ber: was wäre denn gerade hilfreich? über was anderes reden?

xxx: ich muss grade klar werden...

ber: stellen sie sich einen blick aufs wasser vor

(aus anderen Chatberatungen mit xxx weiß ich, dass die Nähe zum Wasser und der Blick aufs Meer gut tun)

xxx: ich mein mich stört das mit dem sch** .. aber inzwischen ist das so das ich mal ein oder zwei tage ohne auskomme mich versuche wie verrückt schon anderweitig abzu lenken

xxx: und denn denn sitz ich wieder so da ...

xxx: dann macht`s einfach klick

ber: der druck ist zu groß

xxx: das mit dem wasser ist ne gute idee

ber: gut- dann suchen sie sich eine beruhigende farbe für das wasser aus und den himmel

xxx: ja aber ich hab das doch auch mal anders gekonnt damit klar kommen mit druck und so

xx: das wasser ist blau grün mittelmeer spanien warm

xxx: der himmel ist klar und hellblau

ber: dann schauen sie dort hin mit offenen oder geschlossenen augen und versuchen, etwas von der ruhe einzuatmen oder aufzunehmen

xxx: ich versuchs... ich frag mich gleichzeitig wo das herkommt ich mein

xxx: ich red gerade auf mich ein : ruhig

Förderung eines prägnanten Selbst- und Identitätserlebens und positiver selbstreferentieller Gefühle und Kognitionen, d.h. von 'persönlicher Souveränität' (12.)

Wie bereits deutlich wurde, spielt das Selbst- und Identitätserleben einerseits entwicklungspsychologisch bei Studierenden eine wesentliche Rolle, andererseits nimmt das Selbst- und Identitätskonzept in der Persönlichkeitstheorie der IT eine zentrale Position ein. Sind Bewertungen und Selbstattributionen wie im folgenden Beispiel negativ, überzogen oder unrealistisch (und das sind sie häufig bei Menschen, die Rat suchen), dann kann ich auch im Chat die Chance nutzen und solche Bewertungen ansprechen und hinterfragen.

mmm: ich glaub halt immer ich bin ein besonders schlechter praktikant

ber: ist das eine realistische einschätzung oder negatives selbstbild?

mmm: wahrscheinlich eher das letztere mit einem quentchen ersteres

ber: ok. Dann müsste es alos richtig heißen: ich bin nicht ganz so gut wie der durchschnitt, oder?

mmm: ja leider

ber: immerhin haben sie viel geschafft!

mmm: das sagt meine therapeutin auch immer ...

mmm: meine eltern auch

ber: und – wie finden sie das?

mmm: ich freu mich schon darüber

mmm: ist ja immerhin etwas

5. Resümeé: Sinn von Chatberatung im hochschulpolitischen und integrativ-therapeutischen Kontext

Chatberatung macht Sinn, wenn bestimmte Voraussetzungen auf beiden Seiten (Ratsuchende und BeraterIn) gegeben sind. In den Konzepten der Integrativen Therapie ist die Berücksichtigung des

jeweiligen Kontextes, sowohl des individuellen als auch des gemeinsamen, von besonderer Bedeutung. Der gemeinsame Kontext einer Chatberatung wird von folgenden Faktoren bestimmt:

- Ich kommuniziere über ein technisches Medium, d.h. ich bin abhängig von dessen Bedingungen. Sind z.B. die Systemvoraussetzungen des PCs oder die Schnelligkeit des Internetzugangs nicht ausreichend, kommt es evtl. zu technisch bedingten Störungen: man wird immer wieder rausgeschmissen, die Antworten erscheinen zeitlich verzögert oder ich komme gar nicht erst rein in den Chat. Wenn jemand geht, ist das also in den meisten Fällen keine Absicht – was ich daran erkennen kann, dass sich die Ratsuchenden erneut einloggen und den „Rauswurf“ kommentieren. Das passiert relativ häufig. Über andere „Abbrüche“ kann ich nur spekulieren, da ich keine Möglichkeiten habe, nachzufragen: Vielleicht ist jemand anderes in den Raum gekommen und der Ratsuchende wollte nicht beim Chatten bemerkt werden, vielleicht ist der PC abgestürzt, vielleicht waren sie unzufrieden.
- Die Medienkompetenz spielt auf beiden Seiten eine gewichtige Rolle: Ich als BeraterIn muss wissen, was in diesem Rahmen möglich und angemessen ist und meine Fragen/Interventionen entsprechend anpassen (was nicht immer gelingt, wie das Beispiel Seite 14 illustriert). Den Ratsuchenden sollten die Möglichkeiten ebenfalls bewusst sein, da sie sonst eher frustriert werden. Wenn bereits am Anfang deutlich wird, dass jemand ganz hohe Erwartungen hat, spreche ich das an und verweise auf das, was mir in diesem Rahmen machbar erscheint.
- Die Kommunikation über den Chat impliziert eine Kanalreduktion – ich kann mein Gegenüber weder sehen, hören, riechen noch fühlen. Mein Erleben bezieht sich ausschließlich auf geschriebenen Text, verfasst in einer zeitlich synchronen Dialogstruktur. Das bedeutet, ich muss mich einerseits kurz fassen, weil zu viel Schreiben und Erklären zu viel Zeit kostet, versuchen, prägnant zu formulieren und mich auf das Wesentliche beschränken. Das Wesentliche kann inhaltlicher Art sein (welcher Tipp könnte am hilfreichsten sein, auf welches Thema gehe ich jetzt ein, wo hake ich nach) oder mehr auf die Beziehung bezogen (wo sind meine Resonanzen, auf welchen Aspekt reagiere ich: Inhalt oder Art und Weise des Schreibens oder Kontext z.B.). Andererseits muss genügend Raum bleiben zum Explorieren, damit Mitteilen (ein gewichtiger Beweggrund für jede Beratung) und ein erstes Verstehen gelingen kann. Innerhalb möglichst kurzer Zeit (die meisten kommen nur ein- oder zweimalig) gilt es herauszufinden, was jemand explizit und vor allem implizit möchte. Falls das Implizite nicht erahnt werden kann, bin ich gut damit gefahren, mich auf die wesentlichen Aussagen und Konzepte der IT zu verlassen und davon auszugehen, dass der Mensch am anderen Ende der Leitung erst mal reden möchte, vielleicht einen Zeugen braucht im Sinne des „sozialen Aprioris“: *„Wir können nichts für wahr halten, was nicht durch mindestens einen anderen Menschen bestätigt wird“* (RAHM S.37). Es könnte um Bestätigung gehen und das Ahnen davon, *„dass das Verstehen und Verstanden-Werden in sich selbst heilsam ist“* (RAHM S. 24).

Ziel meiner Graduierungsarbeit ist es, die Chatberatung und deren Prozesse, „Wirkfaktoren“, Möglichkeiten und Grenzen mit Hilfe der Theorien und dem Menschenbild der Integrativen Therapiemethode ansatzweise zu verorten, zu verstehen. Ich hatte viele Fragen, vor allem, ob diese Beratungsform und dieser therapeutische Ansatz zueinander passen. Ich hoffe aufgezeigt zu haben, dass vieles von diesem theoretischen Hintergrund sehr hilfreich ist, um gute Chatberatung zu machen und um den Sinn dieser modernen Beratungsform erfassen zu können. Studierende sind 100% online. Sie sind mit dem Medium vertraut und haben von daher kaum Berührungängste – was Angst macht, ist eher die Beratungssituation als solche. Ich schätze Onlineberatung als ein niedrighwelliges Medium ein und habe jetzt auch schon einige Male erlebt, dass User der Chatberatung „leibhaftig“ in unserer Beratungsstelle aufgetaucht sind. Meine Eingangsfrage, welche Menschen nehmen diese Form der Beratung in Anspruch, hat sich, denke ich, in Ansätzen beantwortet. Es gibt inzwischen einige Untersuchungen über die Wirksamkeit von Chatberatung. Die Ratsuchenden betonen, dass sie gerade die Anonymität suchen und schätzen und sich nicht vorstellen könnten, zu einer Beratungsstelle vor Ort zu gehen. Generell scheint Chatberatung für die, die sie in Anspruch nehmen, als sehr hilfreich angesehen zu werden. Über „das.beratungsnetz.de“ findet man Links zu diversen Untersuchungen. Zu erwähnen bleibt als ein nicht thematisierter Bereich die Abgrenzung von Beratung und Therapie: Ich bin dabei, meine Ausbildung in Integrativer Therapie zu beenden, meine Identität ist eindeutig die einer Therapeutin – und ich arbeite in einer (therapeutischen) Beratungsstelle und biete dort Chatberatung an. Mir ist klar, dass die beiden Methoden nicht deckungsgleich sind und verweise

auf diverse Veröffentlichungen zum Thema Abgrenzung, Gemeinsamkeiten, Unterschiede. Ich habe bewusst entschieden, mich hier nicht damit zu beschäftigen, sondern es bei dem Augenmerk auf das Setting und seine Implikationen zu belassen.

Viele Fragen bleiben offen. Zum einen tauchen hinter den ersten Antworten stets neue Fragen auf und der Wunsch, noch genauer einzugehen auf bestimmte Ansätze und Probleme. Die Analyse vollständiger Chats wäre spannend im Sinn einer qualitativen Studie. Aber es gibt auch eine Notwendigkeit, ein Ende zu finden und den Kontext einer Graduierungsarbeit zu berücksichtigen!

6. Literatur:

- BAMMÈ, A. u.a. (1983): Maschinen-Menschen, Mensch-Maschinen. Reinbek.
- BERANET.DE: Beratung im Internet. Schulungsunterlagen 2. Theorie und Praxis der Onlineberatung. Download unter: www.beranet.de
- DEUTSCHES STUDENTENWERK (2003) (Hrsg): 17. Sozialerhebung – Die wirtschaftliche und soziale Lage der Studierenden in der Bundesrepublik Deutschland 2003. Unter: www.studierendenwerke.de/se
- DÖRING, N. (1999): Sozialpsychologie des Internet. Göttingen.
- HAHNE, R. u.a. (1999): Studium und psychische Probleme. Sonderauswertung zur 15. Sozialerhebung des Deutschen Studentenwerks. Bonn.
- KAMES, H. (1992): Ein Fragebogen zur Erfassung der "Fünf Säulen der Identität" (FESI). In: Integrative Therapie 4/1992, S. 363-386.
- KÜHN, L.: Reifungskrisen und Identitätsfindung. Psychotherapie mit Studierenden. In: Integrative Therapie 2-3/1996, S. 121-157.
- LANG, J. (2002): Onlineberatung ist anders – Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform. Referat, gehalten auf einer Tagung in Köln 2002 zum Thema: Hilfe auf den ersten Klick!? Psychosoziale Beratung für Kinder und Jugendliche im Internet. Im Internet unter <http://www.onlineberatungen.com>
- LORENZ, R. (2004): Salutogenese. München.
- MARTENS, M., PETZOLD, H.G. (1998): Wer und Was wirkt in der Psychotherapie? Mythos „Wirkfaktoren“ oder hilfreiches Konstrukt? In: Integrative Therapie 1/98.
- PETITJEAN, S. (2002): Geringes Risiko, breite Wirkung. Wirksamkeit des Psychotherapieverfahrens der „Integrativen Therapie. Psychoscope 1/2002
- PETZOLD, H.G., ORTH, I. (1985) (Hrsg): Poesie und Therapie. Paderborn.
- PETZOLD, H.G. (1991a): Integrative Therapie. Modelle, Theorien und Methoden für eine schulenübergreifende Psychotherapie. Bd. 1: Klinische Philosophie. Paderborn 1993.
- PETZOLD, H.G. (1992a): Integrative Therapie Bd. 2: Klinische Theorie. Paderborn 1993.
- PETZOLD, H.G. (1993a): Integrative fokale Kurzzeittherapie (IFK) und Fokaldiagnostik – Prinzipien, Methoden, Techniken. In: PETZOLD, H.G., SIEPER, J.: Integration und Kreation. Paderborn 1993.
- PETZOLD, H.G., GOFFINS, J., OUDHOF, J. (1993): Protektive Faktoren und Prozesse – Die „positive“ Perspektive in der longitudinalen, „klinischen Entwicklungspsychologie“ und ihre Umsetzung in die Praxis der Integrativen Therapie. In: PETZOLD, H.G., SIEPER, J.: Integration und Kreation. Paderborn.
- PETZOLD, H.G. (2002b): Zentrale Modelle und Kernkonzepte der "Integrativen Therapie". In: POLYLOGE 02/2002 (Internetzeitschrift)
- PFLÜGER, J. u. SCHURZ, R. (1987): Der maschinelle Charakter: sozialpsychologische Aspekte des Umgangs mit Computern. Opladen.
- RAHM, D., OTTE, H., BOSSE, S., RUHE-HOLLENBACH, H. (1993): Einführung in die Integrative Therapie. Paderborn.
- RAHM, D. (2001): "Der schöpferische Sprung" – Krisen und Bewältigungsmöglichkeiten. In: Beratung Aktuell Heft 2/2001, S. 94-110
- RIEMANN, F. (1984): Grundformen der Angst. München.
- ROTHE, F. u. SBANDI, P. (2002): Kommunikation als Ausdruck zwischenmenschlicher Bezogenheit. In: Integrative Therapie 2/2002.
- SPITZER, M. (2006): Vorsicht Bildschirm! Elektronische Medien, Gehirnentwicklung, Gesundheit und Gesellschaft. München.

- STORRER, A. (2001): Sprachliche Besonderheiten getippter Gespräche: Sprecherwechsel und sprachliches Zeigen in der Chat-Kommunikation. In: BEIßWENGER, M. (Hrsg): Chat-Kommunikation. Stuttgart.
- TURKLE, S. (1984): Die Wunschkmaschine. Vom Entstehen der Computerkultur. Reinbek.
- TURKLE, S. (1998): Leben im Netz. Identität in Zeiten des Internet. Reinbek.
- VOLPERT, W. (1985): Zauberlehrlinge: Die gefährliche Liebe zum Computer. Weinheim und Basel.
- WEIZENBAUM, J. (1978): Die Macht der Computer und die Ohnmacht der Vernunft. Frankfurt/Main.
- WILDE, E.: Zwischen Mündlichkeit und Schriftlichkeit: Die Chat-Kommunikation aus linguistischer Sicht. <http://www.hrz.uni-dortmund.de/~hytex/chatbib/papers/wilde.pdf>. In: Papers and Studies Nr. 1

Zusammenfassung:

Die vorliegende Arbeit erörtert Möglichkeiten und Grenzen von Chatberatung als therapeutisches Angebot für Studierende. Ausgehend von den Theorien und dem Menschenbild der Integrativen Therapie wird der lebensweltliche und entwicklungspsychologische Kontext von Studierenden anhand der fünf Säulen der Identität beschrieben. Chatberatung als eine spezielle Form der Online-Beratung wird zunächst unter kommunikationstheoretischen Gesichtspunkten betrachtet. Anschließend wird gezeigt, dass bereits einige ausgewählte Konzepte und Konstrukte der IT wie z.B. ihr ressourcenorientierter Ansatz, das phänomenologische Vorgehen, das Ko-respondenzmodell, die Analyse der Gegenübertragung sowie ihre Einbettung in eine Sprachtheorie ein Verständnis der ablaufenden Prozessen und eine theoretische Verortung der Chatberatung ermöglichen. Dokumentiert durch Beispiele wird deutlich, welche Wirkfaktoren der IT zum Tragen kommen können.

Summary:

The present paper discusses potentialities and limits of therapeutic counselling in a chatroom with students. The paper is based on the theory of „Integrative Therapy“ (IT). The students' context (knowledge about their social life and knowledge gained by developmental psychology) is described with the help of the „five pillars of identity“. Firstly, counselling in a chatroom as a specific form of online counselling is treated with the help of communication theory. Then it is shown that existing concepts and constructs of „IT“ make it possible to understand the processes which are going on during the chat and to locate chat-counselling as a method theoretically. These known concepts are e.g. the view of resources, the phenomenological procedure, the „Ko-respondenz“ concept, the analysis of „Gegenübertragung“ and a theory of language. Examples provide information about which healing factors of „IT“ might be used to good effect.

Key words: chat-counselling, Integrative Therapy, online counselling, students

Kontaktadresse der Autorin: m.himstedt@freenet.de