

Workshop I: Chatberatung – Methodik und Trends

GERHARD HINTENBERGER

Kann ein „Plaudermedium“ (engl. „to chat“) sinnvoll in Beratungskontexten eingesetzt werden, die ein bestimmtes Ausmaß an Tiefenzentrierung zum Ziel haben? Um diese Frage beantworten zu können, müssen spezielle Eigenheiten der Chat-Kommunikation, Interventionsstrategien und nicht zuletzt technische Rahmenbedingungen geklärt werden, um eine wissenschaftlich fundierte Chat-Beratung durchführen zu können.

Im Chat trifft eine Kommunikationsform, die sich der Schrift als einem Medium der Distanz bedient, auf eine Struktur, die in Gesprächsorganisation, Lexik, Syntax und Grammatik mündlicher Kommunikation entspricht. Der Reiz dieser mündlich konzipierten Kommunikation, die schriftbasiert vermittelt wird, liegt im Spannungsfeld von räumlicher Trennung, bei gleichzeitiger Intensivierung des Kontaktes und der Möglichkeit virtuellen Handelns.

Netzspezifische Codes, besondere Zeichenkonfigurationen (Smileys) und eine spezielle Raummetaphorik („das Erzählcafé“) ersetzen im Chat nonverbale und parasprachliche Elemente der Face-to-Face-Kommunikation. Die Besonderheit, nonverbale Elemente zu verschriftlichen, liegt vor allem darin, ihnen dadurch die Grundlage ihres unbewussten Entstehens zu entziehen. Dies eröffnet allerdings gleichzeitig die Möglichkeit, sie als eine Art Meta-Botschaft intervenierend einzusetzen und so für den Beratungskontext zu nutzen.

Interventionsstrategien, wie die aktive Gestaltung des Sprecherwechsels, die Nutzung schriftbasierter Nachhaltigkeit, das bewusste Entschleunigen oder der gezielte Einsatz von Wissens- und Informationsmanagement kommen innerhalb eines klar strukturierten Beratungsprozesses zum Einsatz und treten so einer medial bedingten Unverbindlichkeit entgegen.

Im Chat verbinden sich die Vorteile virtueller Kommunikation, wie die Möglichkeit zur Anonymität und subjektiven Gesprächskontrolle, die Ortsunabhängigkeit sowie die Reproduzierbarkeit der Kommunikationsabläufe mit der Möglichkeit einer unmittelbaren, synchronen Kommunikation.



Mag. Gerhard Hintenberger, Krems (A)

- Psychotherapeut und Supervisor in freier Praxis
- Lehrtherapeut und Lehrbeauftragter für Integrative Therapie an der Donauuniversität Krems
- Mitglied des Fachausschusses Online-Beratung der Katholischen Bundeskonferenz für Ehe-, Familien- und Lebensberatung
- Mitherausgeber des e-beratungsjournal.net