



Heinz Thiery

Beratungs- communitys

Von der lokalen Beratung und
Psychotherapie in Gruppen zur
Onlineberatung in der
Informationsgesellschaft

BELTZ JUVENTA

Leseprobe aus: Thiery, Die Beratungscommunitys,
ISBN 978-3-7799-3333-5, © 2015 Beltz Verlag, Weinheim Basel
<http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-7799-3333-5>

2. Die Chatcommunity

Chatten bezeichnet im Deutschen Plaudern und damit eine Form der unverbindlichen Alltagskommunikation, weshalb sich die Frage stellt, ob ein „Plaudermedium“ (Hintenberger 2009, S.69) für einen Beratungskontext taugt, der auf ein bestimmbares Maß an Verbindlichkeit und Ernsthaftigkeit angewiesen ist, um Wirkung zu erzeugen. Verunsicherten Fachkräften stellt sich diese Frage im Vorfeld von Überlegungen, ein solches Angebot vorhalten zu wollen. Ungezwungene Unterhaltung muss keineswegs kontraproduktiv für den Beratungsprozess sein, häufig öffnet gerade sie die Tür zu sensiblen Themen. Eine Annäherung an die konstruktiven Möglichkeiten des Chats gelingt nur unzureichend, wenn Chat mit einem Plaudermedium gleichgesetzt wird. Die nachfolgenden Überlegungen wollen helfen, einer vorbehaltlosen Zuwendung zu diesem spannenden Simultanmedium den Weg zu ebnet.

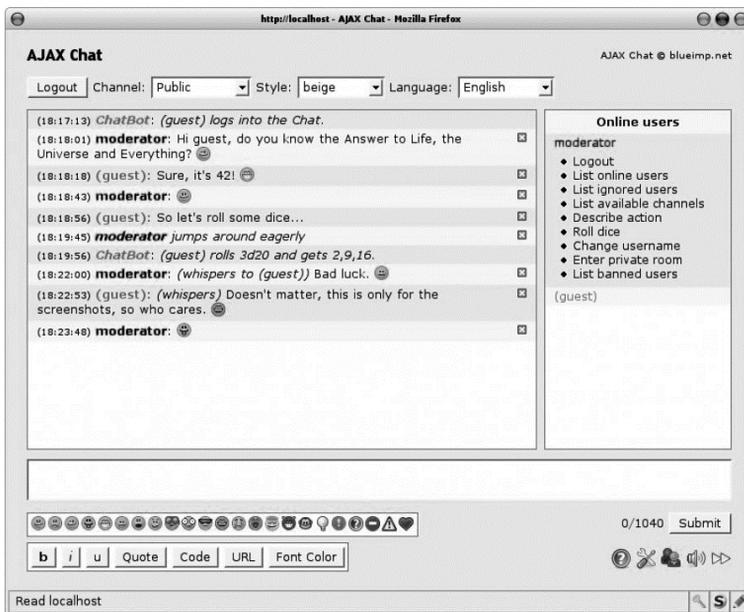
2.1. Chat als Simultanmedium

Chatten erfordert die simultane Anwesenheit der Chatpartner, eine Bedingung, die den Chat als Präsenzmedium auszeichnet. Gekennzeichnet ist das simultane Miteinander von Ortlosigkeit. Während in lokalen Gruppen alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer sich den gleichen Raum teilen, bleibt der aktuelle physische Aufenthaltsort der im Chat Mitwirkenden verborgen. Stattdessen repräsentiert der Bildschirm den Raum des Geschehens. Erfolgt der Austausch über geschriebene²¹ Texte, sind Merkmale wie Mimik und Gestik der Interpretation entzogen, weswegen der Austausch im Chat vielen als gestaltlos gilt. Sie stellen sich die Frage, wie das Chatmedium eine Verbundenheit herstellen kann, die von den Teilnehmenden als hinreichend tragfähig erlebt wird, um sensible Sachverhalte auszutauschen?

21 Die vorliegende Publikation beschränkt sich bei ihren Analysen bewusst auf schriftgestützte Räume im Cyberspace. Chats auf der Basis von bildübermittelnden Techniken sind ausdrücklich nicht Gegenstand der Überlegungen.

Synchronität wird im Chat durch die sequenzierte Anzeige der Texte behindert. Deren Erscheinen hängt nicht vom Zeitpunkt des Absendens ab, sondern vom Zeitpunkt der Verarbeitung durch den Chatserver. Es bleibt unbekannt, wann der angezeigte Text dem Chatserver übergeben wurde, angezeigt wird die Ausgabezeit durch einen Zeitstempel. Während die in der kopräsenten Situation getätigten Korrekturen für alle sichtbar sind, bleiben Textkorrekturen den Anwesenden verborgen. Sie sehen nur die jeweils gesendete Fassung.

Abb.2-1: Chatfenster (Quelle: <http://zofwarez.com>)



Simultaneität im Chat unterscheidet sich deutlich von der Simultaneität im kopräsenten Kontakt. Kopräsent werden verbale und paraverbale Mitteilungen zeitgleich gesendet und von den Anwesenden zeitgleich wahrgenommen. Während sie selbst noch sprechen, können sie die gesprochenen Worte anderer Teilnehmender bereits wahrnehmen. Überlagerungen dieser Art führen zu einem das Verstehen behindernden Rauschen. Häufig dienen Überlagerungen dem Wunsch, einen Wechsel der Sprecherrollen („turn taking“) einzuleiten (Fuhse 2011, S.39f.). Wie gelingt unter Wegfall der genannten Möglichkeiten der Sprecherwechsel im Chat?

Aufmerksamkeit wird im kopräsenten Kontakt durch Erhöhung der Lautstärke erregt. In der a-präsenten Situation des Chats bleibt es den Ein-

zelen überlassen, Texte als „laut“²² zu interpretieren und angemessen zu reagieren (Schmidt 2000, S.118). Nachdruck verleihen dem eigenen Text weitere, in kurzer Zeitfolge nachgeschobene Texte. Dennoch scheint ein fachlich vertretbarer „Organisiertheitsgrad des Gesprächs“ (Fischer/Jürgensen 2000, S.110) Zufällen überlassen oder nur sehr eingeschränkt steuerbar. Einige AutorInnen verneinen die Möglichkeit des „turn taking“ in Chaträumen (Beißwenger 2007, S.237; Murray 1989, S.333; Werry 1996, S.63) auf Grund der Tatsache, dass alle gleichzeitig schreiben können und niemand darauf angewiesen ist zu warten, bis einer der Teilnehmenden einen Sprecherwechsel signalisiert. Auch der Moderation mangelt es an technischen Möglichkeiten, die Sprecherfolge exklusiv zu regeln und durchzusetzen. Aus dem bisher Gesagten folgt, dass Chatinteraktion simultan, jedoch nicht vollständig synchron ist. Vollständige Synchronität setzt Kopräsenz voraus.

Trotz der genannten Einschränkungen ist aus Sicht der Nutzenden der Chat mit dem kopräsenten Austausch vergleichbar. Emotionale Regungen wie Ungeduld über einen schleppenden Gesprächsverlauf oder das Bedürfnis nach schnellerem Ablauf lassen sich an der Tastatur abregieren. Zwar „informiert“ dieses Verhalten unmittelbar nur den Emittenten der Emotion, die übrigen Teilnehmenden können nicht sehen, in welcher emotionalen Verfassung die Texte entstanden. Geübte Chatnutzende sehen den Sätzen dennoch an, unter welchen emotionalen Bedingungen sie entstanden sind: Sie lesen zwischen den Zeilen.

Bestärkt wird das Gefühl der Gleichzeitigkeit der Chatinteraktion durch die zeitliche Rahmung. Zeit wird zum limitierenden Faktor. Erneut ist die medial vermittelte Situation vergleichbar mit der in einer kopräsenten Gruppe. Auch hier bilden ein festgelegter Beginn und festgelegtes Ende den zeitlichen Rahmen. Während der verbleibenden Gruppenzeit geht es darum, das eigene Anliegen möglichst ausführlich vortragen zu dürfen, um ein Optimum an passenden Anregungen und Hilfestellungen zu erfahren.

Informationsfülle, wie sie in der Kopräsenz durch paraverbale Anreicherung (Gestik und Mimik, Stimmlage, Lautstärke, Sprachfluss etc.) zustande kommt, gilt im Zusammenhang mit Beratung für unverzichtbar. Frei von Einschränkungen ist diese Informationsfülle ausschließlich kopräsent verfügbar. Informationsfülle erfordert ständige Diskriminationsleistungen, etwa die der Unterscheidung zwischen willentlichen Ausdrucksformen und konditionierten Reflexen. Was die Frage aufwirft, ob in der Fülle der einströmenden Informationen tatsächlich jederzeit treffsicher unterscheidbar

22 Abhängig von der eingesetzten Chattechnik kann z.B. mit Hilfe des Formats „Fettschrift“ die Erhöhung der Lautstärke oder ein Priorisierungswunsch signalisiert werden.

ist, ob es sich um bewusstes Verhalten oder um einen Reflex handelt? Objektivieren, im Sinne von etwas gegenständlich machen, setzt verinnerlichte Maßstäbe voraus, die das Beobachten und Urteilen der BeobachterIn präjudizieren. Objektivieren gelingt nur über den Umweg der eigenen Subjektivität²³, um auf eine Sache in einer erweiterten und abstrahierten Form Bezug nehmen zu können (Flusser 2008, S.97). Diese Auffassung unterscheidet sich von Definitionen, die Objektivieren als ein von subjektiven Bedingungen befreites Bild (miss-)verstehen. Die durch Beobachtung entstehenden Bilder sind Reduktionen der Dreidimensionalität in die Zweidimensionalität (Flusser 2008, S.99) und erlauben Abstraktionen von unüberschaubarer Fülle. Bilder gestatten den spielerischen Umgang mit den Determinanten der Situation oder der Lebenswirklichkeit der Ratsuchenden. Bilder lassen sich zum Zweck einer wiederholenden Betrachtung einfrieren. Oder sie können iterierend für die Konstruktion neuer (fiktiver) Wirklichkeiten oder neuer „Probekonstrukte“ zur Verfügung zu stehen (Flusser 2008, S.101; Schulz 1972, S.216²⁴). Bilder von einer Situation oder einem Gegenüber entstehen auf der Basis persönlicher Kunstfertigkeiten der BeobachterIn, weshalb das Ergebnis „dem Vermögen nach“ entstanden ist – es ist virtuell.

Als zielfindender Prozess ist Beratung keineswegs frei von Fiktionen in Form hypothetischer Vorwegnahmen. Das mit dem Ratsuchenden (und gelegentlich auch gegen ihn) definierte Beratungsziel ist nichts anderes als die Vorwegnahme einer noch nicht aktualisierten, fiktiven Zukunft (Flusser 2008, S.52). Beratung ist auf Ziele in der Zukunft gerichtet und getragen von einer „konkreten Utopie“²⁵ (Ernst Bloch). Im Griechischen bedeutet Utopie Nicht-Ort. Beratungsziele sind bis zu ihrer Realisierung im Hier und Jetzt virtuell, denn sie sind möglich und besitzen aus Sicht der am Prozess Beteiligten Realität, aber noch keine Aktualität (Deleuze 2001, S.122; Thiery 2014a, S.63f.).

2.2. Zur Ausschilderung der Chatinteraktion

Geprägt wird das Miteinander von Menschen durch die Art und Weise, wie umfänglich sich die Anwesenden zu erkennen geben. Das Vorgehen folgt

23 Erkennen funktioniert auf der Grundlage sich „selbst konditionierende[r] Beobachter“, die durch Beobachtung erzeugte Realität liegt in den „kognitiven Operationen“ selbst (Luhmann 2009, S.14).

24 „Unser Denken funktioniert daher als eine Art ‚Probekonstrukte‘“ (Schulz 1972, S.216).

25 http://de.wikipedia.org/wiki/Konkrete_Utopie.

dem Bedürfnis nach „*Ausschildern von Positionen*“, angepasst an den zu verhandelnden Zweck (Großegger 1999, S.14). Während sich im kopräsenten Raum die Pfade zum Ich durch die Kombination verbaler und paraverbaler Signale eröffnen, erschließen sich Pfade zum telematischen Ich²⁶ im virtuellen Raum ausschließlich über Texte. Appelliert wird an die Fähigkeit zur Imagination. Innerhalb der anonymen Interaktion in virtuellen Räumen können die Teilnehmenden voneinander nur wissen, worüber sie sich explizit informieren. Zudem sind Hilfesuchende im Cyberspace bemüht, Spuren zu verschleiern, die zur wahren Identität führen. Kommuniziert wird unter Wahrung einer möglichst lückenlosen, strategisch eingesetzten Anonymität.

Virtuelle Räume ermöglichen das Entstehen fiktionaler Identitäten, mit denen sich die BesitzerInnen nach Gusto präsentieren. Während wir im Leben offline mit dem, was uns auszeichnet, leben müssen, erlaubt das Netz beliebige Weglassungen und Hinzufügungen²⁷ (Reid 1991, o.S.). Unter diesen Rahmenbedingungen wird die Darstellung auch ungeliebter Seiten erleichtert. Gut dosiert, sind sie in anonymen Chaträumen einer (selbst-)kritischen Betrachtung zugänglich, ohne dass Nachteile im unmittelbaren Umfeld zu befürchten sind. Anonymität fördert nicht nur die Bereitschaft für Selbstoffenbarung, sie wirkt darüber hinaus ermutigend auf alle, die sich eine dosierbare Offenbarung wünschen. Offenbarung macht nur Sinn, wenn das Offenbarte authentisch ist. Authentische Offenbarung in der Kopräsenz erfolgt ohne jede Deckung, was in Beratungssituationen zu einer ungewollten und nur bedingt steuerbaren Auslieferung der eigenen Person an die Gruppe führen kann. Im virtuellen Raum kann Offenbarung aus einer schützenden Distanz heraus erfolgen.

Weil die in virtuellen Räumen sichtbare Selbstpräsentation auf der Basis der jeweils aktuell verfügbaren Sprach- und Schreibkompetenz erfolgt, führt sie nicht zur Überforderung der Akteure (Grundmann 2003, S.153). Was keineswegs ausschließt, dass die gewählte textuelle Repräsentation den Verständnishorizont der übrigen Teilnehmenden übersteigt.

Der Cyberspace erlaubt die Emigration aus der Leibgebundenheit durch die Erschaffung von Wunschkonfigurationen (Personae²⁸). Personae eröffnen Chancen, die ausschließlich außerhalb der Leibgebundenheit funk-

26 Vergl. Kapitel 5.2.

27 „*What we look like, we have to live with. This is, however, not the case on IRC*“ (Reid 1991, o.S.). IRC = internet relay chat.

28 „*Die Nicks, Avatare, Handles etc. der Personae sind sozio-technische Wunschmaschinen der Identität, die der Person ein soziales Handeln und Erleben ‚aus der Deckung heraus‘ [...] erlauben*“ (Thiedeke 2005, S.85).

tionieren. Das Ego entgrenzt sich und spielt mit seinen eigenen Facetten. Damit entgrenzte Egozentrität den Gruppenprozess weder dominiert noch gefährdet, steht der Austausch in Chaträumen unter der Vorgabe vorab veröffentlichter Regularien und dienen der Justierung der streckenweise hohen Emotionalisierung. Auf diese Regularien können alle Akteure im Konfliktfall zurückgreifen (Stegbauer 2000, S.31). Regeln, Netiquetten²⁹ genannt, funktionieren als Sozialraumregeln, mit denen unerwünschtes Handeln markiert und bei Nichtbefolgung sanktioniert wird. Schließt die Moderation einen Teilnehmenden aus, bedeutet dies emotionale, psychische und soziale Kosten³⁰ für die Ausgeschlossenen (Deterding 2008, S.126). Denn zumindest für diese Chat-session haben sie vergeblich in die Mitarbeit investiert. Alle Teilnehmenden müssen abwägen, ob sie drohende Nachteile in Kauf nehmen wollen, nur um einer spontanen emotionalen Regung nachzugeben.

2.3. Zur Ausschilderung des virtuellen Raums

Wir erfassen unsere Umwelt mit Maßen des Raums: Weite oder Enge, Distanz oder Nähe. Das Denken in räumlichen Kategorien hat Tradition und seit Aristoteles sind soziale Interaktionen nahezu durchgängig an die Existenz von Räumen gekoppelt. Es ist die Ausschilderung, die für die räumliche Wiedererkennbarkeit und Wiederauffindbarkeit der Interaktionen sorgt. Ein Seminarraum teilt seinen Zweck des gemeinsamen Lernens durch seine Beschilderung mit. Ein Raum, der als Beratungszimmer ausgedeutet ist, stellt Lösungsangebote in Aussicht. Räume erhalten ihre Gestalt als Folge physikalischer Eigenschaften, ihre Funktion als Folge sozialer Handlungen.

Psychosoziale Gruppenräume entstehen nicht primär durch den gemeinsam geteilten Ort, sondern durch zum Zweck passende Interaktionen. Soziale Räume entstehen über gemeinsames Handeln (Augé 1994, S.54). Sorgen sich Menschen einander zugewandt um ihr Seelenheil, entsteht aus diesem Handeln ein Beratungsraum, der nicht an eine konkrete Lokalität gebunden ist, sondern sich überall dort ereignet, wo die gemeinsame Sorge im Mittelpunkt steht und durch passende Handlungen sichtbar wird.

29 Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Netiquette>.

30 Unter dem Begriff „soziale Kosten“ sind Aufwände und Risiken subsumiert, die mit dem Zugang zu sozialen Ressourcen verbunden sind.

Es bereitet keine Schwierigkeiten, die Ausschilderung dreidimensionaler Räume nachzuvollziehen. Wie aber schildern sich zweidimensionale, virtuelle Räume aus? Sie sind „Nicht-Orte“, weil eine lokale Inbesitznahme nicht nur nicht erforderlich (Augé 1994, S.65), sondern physikalisch unmöglich ist. Sie sind temporalisiert, denn sie sind nur solange existent, solange Interaktionen stattfinden. Temporalisierung führt zu einer Beschleunigung, weil Interaktionen unabhängig vom Aufenthaltsort der am Austausch Beteiligten erfolgen. Aktionen, die vor der Erfindung der Digitalmedien nur nach Festsetzung eines gemeinsamen Termins stattfinden konnten, können jetzt zustande kommen, wenn die Beteiligten über die – insbesondere mobilen – Digitalmedien erreichbar sind, unabhängig davon, wo sie sich aktuell aufhalten.

Opfern (post-)moderne Subjekte ihr natürliches Bedürfnis nach Nähe einer zunehmenden Beschleunigung? In welchem Verhältnis stehen Beschleunigung und Nähe? Ziel von Beschleunigung ist ein Zeitgewinn, der die zwischenmenschlichen Distanzen reduzieren soll. Schon Heidegger folgert, dass alle „*Arten der Steigerung der Geschwindigkeit, die wir heute mehr oder minder gezwungen mitmachen, [...] auf eine Überwindung der Entfertheit*“ drängen (Heidegger 1977, S.105). Wie kann deren Überwindung gelingen, wenn die (post-)moderne Ökonomie den Menschen abverlangt, sich permanent an wechselnden Orten oder Räumlichkeiten aufzuhalten? Die Antwort auf die Frage liegt in der passenden Technik. Mobile Kommunikationstechnik erlaubt das Ignorieren lokaler Distanzen, jeder Aufenthaltsort mit einem Zugang zum Internet wird bei Bedarf zum Interaktionsraum. Im Zeitalter mobiler Kommunikationstechniken definiert sich Nähe zunehmend öfter als „Ent-Fernung“ störender Distanzen anstatt als kopräsendes Spüren. Neue Techniken erweitern das Handlungsrepertoire, digitale Kommunikationstechnik erscheint als „*Fortschreibung der Geschichte des Lebendigen und der Evolution und nicht, wie es in einer einseitigen und globalen Technikkritik geschieht, als dem Leben fremde und entgegengesetzte Kräfte*“ (List 2001, S.48).

Virtuelle Räume haben eigene Dimensionen³¹, sie erweitern tradierte Vorstellungen über den lokalen Raum. Weil virtuelle Räume weder durchschritten noch vermessen werden können, sind sie als ein „*Kontinuum des faktisch Möglichen*“ zu verstehen (Thiedeke 2004, S. 131). Sie sind vollständig

31 „*Soziale Räume erscheinen nicht als dinglich-materielles Gehäuse, sie werden vielmehr als Koordinatensystem sinnproduzierender Handlungen beschrieben. Elektronische Datenetze repräsentieren als kulturelle Errungenschaften spezifische Praktiken und Sinnzusammenhänge*“ (List 1996, S.90).

mentale Sinnräume und daher keinen physikalischen Beschränkungen unterworfen. Für sie gilt: „*Der Raum des Nicht-Ortes befreit den, der ihn betritt, von seinen gewohnten Bestimmungen*“ (Augé 1994, S. 120).

2.3.1. Lokalisierung im Cyberspace

Handlungen in dreidimensionalen Räumen kommen zustande, nachdem die Akteure sich am Ort des Geschehens eingefunden haben – man kommt zu diesen Räumen und, indem man sie betritt, in diese Räume. Zweidimensionale Räume „kommen“ dagegen zu ihren Besuchern. Sie werden über Monitore ausgeliefert und an Orte transferiert, an denen sich die Akteure aktuell aufhalten – im heimischen Wohnzimmer oder im öffentlichen Raum (z.B. Kaffeehaus, öffentliches Verkehrsmittel). Man nimmt an einer Interaktion in einem Raum teil, in dem man sich gerade nicht befindet. Präziser, obgleich ungewohnt, ist folgende Formulierung des Zusammenhangs: Man nimmt an einer Interaktion „durch“ einen Raum teil, in dem man sich physikalisch nicht befindet, weil man sich dem virtuellen Raum nicht als Dimension, sondern in seiner Funktion als Katalysator nähern muss. Er ist ein Katalysator für soziale Interaktion auf (räumliche) Distanz. Virtuelle Räume sind nicht an Lokalitäten, sondern an passende Technik gebunden. Bewegung wird im virtuellen Raum mit Hilfe von Maus und Tastatur simuliert. Ein metaphorischer Sprachgebrauch behilft sich zur Beschreibung der Interaktionen mit Begriffen aus der Dreidimensionalität: Teilnehmende „betreten“ einen Chatraum, obwohl sie lediglich eine Maustaste oder die Entertaste drücken. Sie informieren die im Chatraum Anwesenden über eine kurzfristige Abwesenheit durch Senden des Codes „afk“ (away from keyboard). Für jene, die auf einen freien Chatplatz warten, wird mit dem passenden Befehl der eingesetzten Chatsoftware „Platz gemacht“. Bewegung im virtuellen Raum wird auf die Taktilität³² der Hände respektive Finger reduziert und abstrahiert. Virtuelle Räume entlasten ihre Besucher von der Notwendigkeit, die eigenen gestischen und mimischen Äußerungen dahingehend beobachten zu müssen, ob und wie die Anwesenden sie verstehen. Interagiert wird vermittelt Texten, alles andere bleibt den Teilnehmenden verborgen. Interaktion auf dem Bildschirm erfolgt nach dem Motto „*What you see is what I say*“. Oder etwas freier übersetzt: Du siehst (nur), was ich sage – jedoch nicht, was ich denke (Reid-Steere 2003, S. 265).

32 Als Folge der Erfindung organverstärkender Technik verweist McLuhan (2003) auf die Ablösung der Dominanz des Sehnsinns zugunsten der Taktilität; ebenso: Krämer 1998, S. 76.

Finden Ratsuchende eine Website mit einem psychosozialen Chatangebot, finden sie dort lediglich Informationen zur Anzahl der geplanten Chats, Angaben zu Termin und Uhrzeit, zugelassener Teilnehmerzahl und der Mitteilung, welche Fachkraft den Chat moderiert. Das Schild „Beratungschat“ führt nicht zur Beratungsressource selbst, sondern lediglich zur Tür des virtuellen Raums. Sehen die Regeln des Anbieters darüber hinaus vor, den Chatlog nach Chatschluss nicht zu veröffentlichen, bleiben Beratungsressourcen ausschließlich innerhalb des geöffneten Chatraums zugänglich. Teilnehmende von Chats sehen sich mit höheren Zugangshürden konfrontiert als jene, die an Forendiskussionen teilnehmen. Chaträume sind schließbare Räume, Begrenzungen wie eine limitierte Anzahl Teilnehmender und Reglementierung der Zugangs- und Teilnahmebedingungen fungieren als Schlüssel.

Terminhinweise legen nicht nur die Spuren zu Beratungsressourcen, sondern auch Spuren zu den um diese Ressourcen herum sich bildenden Beratungscommunitys. Die in die Weiten des Netzes emergierenden Ankündigungstexte sind Einladungen zur Bildung kommunikativer Netzknoten und notwendige Vorstufe der Genese von Beratungscommunitys. Die Teilnehmenden dürfen darauf vertrauen, in diesen Räumen auf Gleichgesinnte zu treffen und unter Anleitung einer erfahrenen Fachkraft persönliche Hilfestellung zu erfahren. Einige Autoren verweisen darauf, dass für den Bestand von Communities eine möglichst dauerhafte Verknüpfung der Knoten zentral sei (Münker 2009, S.81). Stabilitäten jeder Art können für die Interaktion in Chats nicht garantiert werden. Wer zu spät kommt, bleibt für diese Chatssession ausgeschlossen; ob jemand teilnimmt, der bereits bei der vorhergegangenen Chatssession anwesend war, ist nicht garantiert, wenn auch hoch wahrscheinlich. Der Austausch im Chat wird von Unwägbarkeiten begleitet, denn es bleibt den Teilnehmenden überlassen, wie lange sie den Raum in Anspruch nehmen, ob sie ihn (vorzeitig) verlassen und während der Chatlaufzeit erneut betreten. Wenn dauerhafte Kontakte im Chat nicht garantiert werden können, müssen andere Motive für die Wahl dieses Mediums³³ verantwortlich sein. Ein wichtiges Motiv ist die Möglichkeit der simultanen Modulation von Nähe und Distanz im Simultanraum „Chat“.

33 „Da Mediennutzung mit Kosten verbunden ist, sollte eine rationale Medienwahl sich derart gestalten, dass die soziale Präsenz bzw. mediale Reichhaltigkeit des gewählten Mediums gerade dem von der Kommunikationsaufgabe geforderten Grad an persönlicher Nähe entspricht.“ (Köhler 2003, S.28).

2.3.2. Distanzmindernde Funktionalität

Nach diesen grundsätzlichen Überlegungen zur Definition virtueller Räume geht es um die Merkmale, die den Chat von anderen digitalen Angeboten unterscheiden. Ein Chatraum erhält seine Bedeutung als Raum durch die dort zeitgleich Anwesenden – im Gegensatz zum Forum, das seine Bedeutung durch die auf Antworten wartenden Texte erlangt. Ein Chatraum simuliert die räumliche Funktion nur solange Anwesende online sind, sichtbar durch den auf dem Monitor sich „bewegenden“ Text. Chats finden in zeitlich limitierten Räumen statt, Foren dagegen bilden Raumkontinuen, die solange existieren, wie die Diskussion zu einem Thema sich fortsetzt. Ohne ernsthafte Interaktion gefriert der Chatraum zum Technobild auf dem Monitor (Flusser 2003, S.171 ff.). Immerhin weist das Technobild³⁴ alle, die es zu deuten verstehen, darauf hin, dass „hier“ (zu festgelegten Zeiten) Chatinteraktion stattfindet.

Von den Ressourcen einer Chatdiskussion profitieren nicht nur diejenigen, die kontinuierlich teilnehmen. Selbst eine einmalige Beteiligung kann bereits ausreichen, um das eigene Anliegen zufriedenstellend zu klären oder an der Hilfestellung zu partizipieren, die einem anderen Teilnehmenden zugeordnet ist. So flüchtig mancher Chat auch erscheinen mag, gilt doch, dass aus einer Vielzahl unscheinbarer, flüchtiger sozialer Prozesse eine insgesamt stabile Chatstruktur entstehen kann (Penkler 2008, S.81), denn entscheidend für seine Funktion als Beratungsressource ist die Stabilität des Chatangebots als solchem. Würden alle Akteure damit rechnen müssen, dass das Angebot bereits in Kürze nicht mehr existiert, stünden die sozialen Kosten der Teilnahme in keinem vernünftigen Verhältnis zum erwarteten persönlichen Gewinn.

Weil die Mitwirkung auf der Basis persönlicher Abwägungen zustande kommt, wie viel Zeit wann und wofür aufgewendet wird, wird eingewendet, virtuelle Räume führten zu einer Verstärkung der Temporalisierung (Bolz 2002, S.44). Dagegen verlieren Themen, die einer kontinuierlichen Aufmerksamkeit bedürften, wegen der Temporalisierung die ihnen zustehende Priorität. Auf Außenstehende kann der in Chaträumen geführte Austausch gehetzt wirken, weil sich die insgesamt knappe persönliche Zeit durch die

34 Als technisches Bild oder Technobild bezeichnet der Medientheoretiker Vilém Flusser von Apparaten hergestellte Bilder in Abgrenzung von „traditionellen“ Bildern, die er als intellektuelle, menschengemachte Übersetzungen versteht (http://de.wikipedia.org/wiki/Technisches_Bild).

Chatteilnahme weiter verknüpft und für sonstige Aktivitäten nicht (mehr) zur Verfügung steht. Immer mehr soll oder muss in der zur Verfügung stehenden Zeit abgearbeitet werden.

Aktuell verfügbare Chattechnik bietet die Möglichkeit, den schriftlichen Austausch jederzeit anzuhalten und bei Bedarf rückwärts laufen zu lassen. Digitale Technik ist nicht nur ein Katalysator zur Beschleunigung der Lebensführung, sie bietet auch Möglichkeiten der Entschleunigung – sie müssen nur genutzt werden. Wer aushalten kann, Beiträge zu versäumen, weil selektiv gelesen und sich auf den Dialog mit nur einer Person beschränkt wird, kann für einen deutlich entschleunigten Austausch sorgen.

Virtuelle Räume eröffnen jenen eine Zuflucht, die von Exklusion betroffen sind und die Hoffnung verloren haben, die Bedingungen im „real life“ aus eigener Kraft erfolgreich verändern zu können. Von Exklusion Betroffenen kommt ein „real life“, das sie an einer ungehinderten Teilhabe am (realen) Leben hindert, sehr „unreal“ vor. Dieser Personenkreis erlebt fachlich moderierte virtuelle Räume als Herbergen, in denen – zumindest temporär – eine hilfreiche Abgrenzung von der unkalkulierbar und bedrohlich erlebten Welt gelingt und alle Anwesenden ohne Anschauung der Person bemüht sind, emotionale Nähe und Wärme³⁵ zu erzeugen (Münker 2009, S.87).

In zweidimensionalen Räumen kann ebenfalls Nähe und Wärme entstehen, denn Nähe und Wärme sind Emotionen, die von den Beteiligten imaginiert werden müssen. Man kann mitteilen, was man fühlt, eine Weitergabe der Emotion ist nicht möglich. Während man sich an der Interaktion auf den Bildschirm beteiligt, bleibt die als aktuell schwierig empfundene dreidimensionale Welt temporär ausgeblendet. Solchermaßen entlastet steigt die Bereitschaft, sich zu öffnen und am eigenen Ich zu arbeiten. Kopräsenz ist keine *conditio sine qua non* für ein tragfähiges Beratungssetting, denn neben Nähe und emotionale Wärme bleiben auch Wahrnehmungen wie Vertrauen oder Vertrautheit ohne physisches Korrelat. Sie sind Inhalte unseres Bewusstseins, symbolisch kodiert und virtuell, in ihren Wirkungen aber real. Weshalb auch für die Situation im Chatraum nicht anders gelten kann: virtuell und doch real. Wer bezweifelt, dass in virtuellen Räumen eine umfassende Teilhabe realisierbar ist, sei darauf hingewiesen, dass Schreiben in (post-)modernen Kulturen eine weitergehendere Teilhabe an der gesellschaftlichen Interaktion erlaubt als der verbale Austausch³⁶ (Krotz/Hepp

35 Räumlichkeiten, lokal wie virtuell, können auf die Anwesenden „kalt“ wirken, wenn die Situation Fremdheitsgefühle erweckt.

36 Der Befund deckt sich mit amerikanischen Studien zur MRT (media richness theory), die zeigen, dass (in Firmen) die Menschen immer dann bevorzugt zum schriftlichen Austausch

2012, S.49). Für diese neuen, technisch determinierten Formen von Partizipation und Emanzipation stellt das „Gemeinschaftsbetriebssystem Internet“ die technischen Mittel zur Verfügung.

Chaträume, die zum Zwecke psychosozialer Beratung genutzt werden, bieten einen weitergehenden Schutz der Intimität, als dies in Forendiskussionen der Fall ist. Die Leitmetapher der Teilnehmenden lautet: privater Austausch in der Netzöffentlichkeit. Was paradox klingt, lässt sich über die Übereinkunft erklären, ohne Zustimmung der Anwesenden auf eine wie auch immer geartete Veröffentlichung der Chatinhalte zu verzichten. Es wird nur selten beobachtet, dass die mitgeteilten „Privatgeheimnisse“ den Chatraum verlassen. Erwähnenswert ist dieser Umstand deshalb, weil es technisch keine Mühe macht, Mitschnitte des Chatverlaufs anzufertigen und außerhalb der geschützten Beratungsumgebung zu veröffentlichen. Alle Beteiligten handeln auf der Basis einer Art „kategorischen Imperativs“, dem sie sich verpflichtet sehen. Pflicht und Verpflichtung, lateinisch *Munus*³⁷, das im Stamm des Wortes „Communitas“ enthalten ist, schafft den Raum für die Bildung von Communities im Sinne gebender Gemeinschaften – dazu mehr im Kapitel 4.3.1.

2.3.3. Optionalität der Nutzung

Wie gelingt es den Anwesenden, den Chatraum so „einzurichten“, dass er zu ihrem Raum wird? Virtuelle Räume sind technisch determiniert und bieten nur, was technisch möglich und seitens des Anbieters umgesetzt ist. Als Interface fungiert ein funktionales Layout, über das ersichtlich ist, wer online (anwesend) ist. Hinzu kommt eine Anzahl von Befehlsflächen, die es ermöglichen, den Chat anzuhalten, zurück- oder vorzuspulen oder den Chatraum zu verlassen (vgl. Abb.2-1).

Chaträume lassen sich zu immersiven³⁸ Räumen aufrüsten. Kommen Avatare zum Einsatz, lassen sich körperliche Präsentation, Bewegung,

greifen, wenn die Sachlage kompliziert erscheint, Nachfragen erforderlich macht oder der Austausch zu einem späteren Zeitpunkt nachvollzogen werden muss. Verbale übermittelte Informationen gelten als „schwierig“, die über die Stimmlage (verbal cues) identifizierbare Stimmungslage als „hinderlich“ (El-Shinnawy/Markus 1997, S.456 ff.).

37 „... bezeichnet *munus* bloß die Gabe, die man gibt, nicht die, die man empfängt“ (R. Esposito 2004, S.13f.)

38 „Immersion beschreibt die Überführung in einen Bewusstseinszustand (Eindruck), bei dem sich die Wahrnehmung der eigenen Person in der realen Welt vermindert und die Iden-

Mimik und Gestik simulieren. Untersuchungen, ob solche Erweiterungen für die psychosoziale Beratung taugen oder eher zu unerwünschten Ablenkungen führen, stehen aus. Mediale Reichhaltigkeit ist kein Wert an sich und gerade Beratung lebt von der Reduktion der (über-)komplexen Wirklichkeit zugunsten überschaubarer, neu zu ordnender Ausschnitte: Beratung ist Reduktion von Komplexität. Überblick ist kein gegebener Zustand, man schafft ihn sich. Was in gleicher Weise und gleicher Qualität in zwei- und dreidimensionalen Räumen gelingt. Überblick ist nicht exklusiv an Dreidimensionalität gekoppelt.

2.3.4. Text als Mittel der Ent-Fernung

Verbale Interaktion ist flüchtig, nachhaltig gelingt sie erst unter Einsatz von Text. Virtuelle Räume sind auf Text gegründete Gebilde, sie repräsentieren sich zweidimensional auf dem Monitor oder durch den ausgedruckten Text, ihre Räumlichkeit wird von den Beteiligten imaginiert. Virtuelle Räume sind simulierte Räume (Augé 1994, S.111; Flusser 2003, S.143ff.). Mit der Metapher „Textraum“ wird eine flexible, auf unterschiedliche Zwecke anlegbare Kategorie installiert – abstrakt und ebenso wenig physisch greifbar wie der „Sozialraum“ in der Soziologie und der Sozialpädagogik. Mit der Abkehr von einer einseitig physischen Auslegung des Daseins als einem räumlich Vorhandenem³⁹ unterstellt sich der verflüchtigte Raumbegriff den Lebensbedingungen der (post-)modernen Nomaden, deren Schicksal darin besteht, ein von Diskontinuitäten geprägtes Leben führen zu müssen.

Während Gestik und Mimik im lokalen Gruppenraum dazu dienen können, Interesse, Betroffenheit, Ratlosigkeit oder Unverständnis zu signalisieren, erfolgt der Transport sämtlicher Botschaften im Chatraum mit Hilfe von Text. Geschriebene Sprache wird zum raumstrukturierenden Element, Nähe und Distanz repräsentieren sich durch zum Inhalt passende Texte. Im kopräsenten Raum bezeichnet der Begriff „Nähe“ sowohl die physische Entfernung wie eine Emotion. Letztere kennt so viele Varianten, wie sich Anwesende im Raum befinden. Wie gelingt die Darstellung emotionaler Nähe im virtuellen Raum? Primär über die individuellen Schreibmuster, mittels derer die Texte ihren AutorInnen zugeordnet werden können,

tifikation mit dem Selbst (dem Avatar) in der virtuellen Welt vergrößert“ (Quelle: <http://de.wikipedia.org>).

39 „Die Räumlichkeit des Daseins wird daher auch nicht bestimmt durch Angabe der Stelle, an der ein Körperding vorhanden ist“ (Heidegger 1977, S.107).

Schreibmuster sind an Texte gebundene Sprachstile. Schriftsprache kann vergleichbar individuell sein wie gesprochene Sprache. Wer weiß, wie man Emotionen verbalisiert, ist in der Lage, auch vermittels Text zu verdeutlichen, wie sie oder er sich fühlt und auch: wie sie oder er fühlt! Die in Chats gepflegte Sprache ist der Alltagssprache verwandt, zusätzlich stehen Emoticons als bebilderte Ausdrucksformen zur Verfügung, um die Emotion zu verdeutlichen. Es entsteht ein zweckangepasster, alltagsbezogener Soziolekt, der sich über Schriftzeichen – statt Lautzeichen – und Bilder – statt Gestik und Mimik – vermittelt. Wer argumentiert, dass ein solches Vorgehen ein authentisches „Mit-sich-Eins-Sein“ verhindert, verkennt, dass das „Nicht-Eins-Sein [...] eine unaufhebbare Bedingungen der Existenz“ ist, und der Wunsch des Ich, „auf der Ebene der Sprache, wo es sich artikuliert, ganz ‚es selbst‘ zu werden, [...] unerfüllbar“ ist (List 2001, S.99). Eine Einschränkung, die sowohl auf das kopräsenste wie das Online-Setting zutrifft. Für das Verständnis des Miteinanders in virtuellen Räumen ist es, trotz vergleichbarer Einschränkungen, wenig hilfreich, die Folie „kopräsenste Interaktion“ auf das virtuelle Geschehen anzulegen. Eine sachgerechte Bewertung der Möglichkeiten virtueller Räume sollte unter Beachtung ihrer Eigenständigkeit erfolgen.

Chatdialoge wirken wegen der speziellen Sprachform auf Außenstehende enorm beschleunigt. Alle Anwesenden müssen sich auf (sehr) kurze Textbeiträge beschränken. Gepflegt wird ein stenografischer Stil, angereichert mit „netspeak“⁴⁰, einem Soziolekt⁴¹, der angesichts der knappen Zeit einen ökonomisierten Austausch ermöglicht.

Alle können zeitgleich schreiben. Wessen Text als nächster auf dem Monitor erscheint, wird nicht durch den Absendezeitpunkt bestimmt, sondern durch den Zeitpunkt der Verarbeitung durch den Chatserver. Dennoch, darauf wurde bereits im Kapitel 2.3.2 hingewiesen, entschleunigen Chats den Austausch, weil wegen der zeitsparenden Abkürzungen (netspeak) ausreichend Zeit für das verständnissichernde Lesen der Textpassagen zur Verfügung steht. Denn über die Wirkung der eigenen Beiträge entscheidet maßgeblich, ob Inhalt und Absicht der Texte von den Beteiligten verstanden wurden. Erfahrene ChatterInnen erkennen Oberflächlichkeit ebenso

40 Eine Übersicht über die Diskussionen zur Netzsprache bietet der Band von Mathias/Runkehl/Siever (2014).

41 Als Soziolekt oder Gruppensprache werden in der Soziolinguistik diejenigen Varietäten bezeichnet, die durch eine bestimmte Gruppe (z. B. Altersgruppe) hervorgebracht sind bzw. allgemein auf gesellschaftlichen Faktoren beruhen (<http://de.wikipedia.org/wiki/Soziolekt>).

wie unpassende Reaktionen und sind in der Lage, treffsicher auf die dahinter sich verborgenden, emotionalen Zustände zu schließen.

Nicht alles, was geschrieben wurde, wird abgesendet und der Diskussion überstellt. Es bleibt in der Autonomie eines jeden Teilnehmenden, Schwieriges oder allzu Offenbares zu verwerfen. Entscheidend bleibt, dass auch nicht gesendete Texte aus einem Selbstgespräch hervorgegangen sind. Auf diesem Weg gewonnene Selbsterkenntnisse beeinflussen die nachfolgenden Interaktionsschritte, was nicht ohne (positive wie negative) Auswirkungen auf die Gruppe bleibt. Textbasierte Interaktion erlaubt allen Teilnehmenden den Mitvollzug der Bedeutungsherstellung und der Gedankenbildung (Schwitalla 1997, S.30f.), selbst wenn nicht jeder einzelne Gedanke tatsächlich mitgeteilt wird. Dem Gespür der Anwesenden und der Erfahrung der moderierenden Fachkraft bleibt es vorbehalten, Nichtgeschriebenes aufzuspüren und bei Bedarf darum zu bitten, Fehlstellen zur Ermöglichung eines besseren Verständnisses zu schließen. Texte legen nachhaltige Spuren zur Persönlichkeit des Gegenübers.

2.3.5. Abgrenzungskriterien: virtueller Raum versus virtueller Ort

Zeitliche Begrenzung des Austausches und zahlenmäßige Limitierung der Teilnehmenden sind schließende Merkmale, die das Geschehen im Chatraum kennzeichnen.

Eine tabellarische Zusammenstellung der Abgrenzungsmerkmale lokaler Räume und virtueller (Chat-)Räume findet sich nachstehend.

Tabelle 2-1: Vergleichende Darstellung „virtueller Raum“ und „lokaler Ort“

	Virtueller Raum (Chat)	Lokal
Spur zur Ressource	global	lokal
Zugang zur Ressource	für alle offen, Teilnahme aber nicht garantiert	nur für Mitglieder, Teilnahme ist garantiert
Partizipation	hoch	eingeschränkt
Raummerkmal „Nähe“	mittelbar, durch Texte vermittelt	unmittelbar, paraverbal vermittelt
Raummerkmal „Wärme“	selbsterzeugt (imaginativ)	fremderzeugt
Zeitdauer	limitiert	limitiert
Beginn und Ende der Aktivität	vorab festgelegt	vorab festgelegt
Anzahl TN	limitiert	limitiert

	Virtueller Raum (Chat)	Lokal
Schließende Merkmale	vorhanden und wirksam	stark prägend
Öffnende Hyperlink-Struktur	schwach bis nicht vorhanden	–
Hypertextuelle (Zer-)Streuung	schwach	–

Chaträume sind besondere Sozialräume, die ohne das Medium Computer nicht verfügbar wären. In ihnen wird mit ganz realen Folgen interagiert. Sie sind „*nicht virtuell in dem Sinn, dass sie unwirklich sind*“ (Krotz 2008, S. 157). Real sind auch die Verbindungen, die sich zwischen den Akteuren entwickeln. In virtuellen Räumen kommt es zu egologischen⁴² Überkreuzungen, die schon deshalb zu realen Beziehungen führen, weil hinter den Monitoren reale Menschen sitzen, die diese Überkreuzungen provozieren. Trotz der egoistischen Teilnahmemotive⁴³ ist gegenseitiges Geben und Nehmen beobachtbar. Betreten Ratsuchende einen Chatraum, dürfen sie gegenseitige Unterstützung nicht nur erwarten, sie findet tatsächlich statt, bei durchaus schwankender Quantität und Qualität.

Wegen der Besonderheiten virtueller Räumlichkeiten scheint es ratsam, das Gruppengeschehen in Chaträumen nicht als Übersetzung der analogen Verhältnisse in die virtuelle Umgebung leisten zu wollen, sondern sich dem Geschehen mit adäquaten Begrifflichkeiten zu nähern, um ungewollte wie unpassende Brückenschläge zur lokalen Praxis zu vermeiden. Begriffe wie „Cyberspace“, „Netcitizens“ und last but not least „Communities“ können, wegen der ihnen anhaftenden Fremdheit, helfen, sich dem Gegenstand weitestgehend losgelöst von tradierten Anschauungen und semantischer Traditionen zu nähern.

2.4. Zur Ausschilderung der Person im Chat

Wer in virtuellen Räumen agiert muss in der Lage sein, Spuren zu jenen Aspekten seiner Persönlichkeit zu legen, die Thema der Gruppendiskussion sein sollen. Vorgestellt wird ein Ich aus Sicht der Anderen: das „Me“ (Mead)

42 Als Egologie wird die Erforschung des Ich mit der Grundfrage: „Wer oder was bin ich“ bezeichnet. Edmund Husserl prägte den Begriff „Egologie“ um zu verdeutlichen, dass die Frage nach dem Ich wissenschaftlich (also logisch) erfolgen muss, wenn sie intersubjektive Befunde zeitigen soll (Mascha 2012, S. 2).

43 Ratsuchende suchen eine lokale Beratungsstelle auch nicht aus altruistischen, sondern egoistischen Motiven auf.