

Psychologisch-Therapeutische Beratung für Studierende

Zentrale Einrichtung der Universität Hannover

Leitung: Dr. Waltraud Freese, Dipl.-Psych.,

Psychologische Psychotherapeutin

Neuere Entwicklungen psychologischer Beratung für Studierende am Beispiel von Online Beratung

Möglichkeiten und Grenzen

Medialisierung als zentrale Herausforderung gesundheitsberuflicher Arbeitsfelder

Psychologische Online-Beratung als Angebot für in- und ausländische Studierende

- erste Anregungen im Kontext psychologischer Beratung für Studierende (DSW-Tagung Bremen 2002)

Das Projekt (vorgeschnittene) Online-Beratung der **ptb** in Hannover

- Analyse erster Ergebnisse
- Befragung unter Studierenden zur Akzeptanz des Angebots

Chancen und Risiken des Angebots

- unter Berücksichtigung der situativen Parameter
Themen – Interaktionsstrukturen – Kontext

Ausblick

„Medialisierung“

Die Auseinandersetzung mit neuen Kommunikations- und Informationsmedien ist eine zentrale Herausforderung für Beraterinnen und Berater in psychosozialen, psychologischen, sozial- und gesundheitsberuflichen Arbeitsfeldern.

Beratung unterliegt zunehmend einer „technischen Reproduzierbarkeit“.

Beratungsformen und -angebote müssen sich gegenüber dieser Herausforderung gestaltend öffnen und positionieren.

F. Engel – 2002/3 (Institut für Beratungsforschung und –weiterbildung e.V., Bielefeld)

Psychologische Onlineberatung

Prävention
Selbsthilfe
Information
Beratung

• „Talistyp“

- offen für technische Möglichkeiten
- im Studium gefordert bzw. gestresst
- leidend bzw. Hilfe suchend
- isoliert, d.h. versucht, Probleme allein zu lösen
- schreibfreudig

(Lang 2001)

Analyse von 21 Protokollen

- erste Ergebnisse -

- nicht bestätigt: mehr männliche als weibliche Ratsuchende (17/w – 4/m)
- Altersgruppe der 21- bis 25jährigen signifikant am stärksten vertreten
- 1/3 studienbezogene versus 2/3 persönliche Probleme als Beratungsgrund
- eindeutige Zuordnung der Studierenden zu Fächern nicht möglich
- eine Studentin suchte Online-Einzelchat insgesamt zu vier Terminen auf; zwei Studentinnen hatten zuvor Einzelberatung in der **ptb**
- 7 Studierenden (1/3) wurde zu weiterführender Beratung in der **ptb** geraten. Die Empfehlung wurde angenommen.

Erkenntnisse aus Supervision im Teamkontext

- Ursprünglich angesetzter Zeitrahmen von 20 Minuten ist auf 30 Minuten zu erweitern
- Subjektiv als schwerwiegend und belastend empfundene Themenschwerpunkte bedürfen einer face-to-face-Beratung
- Online-BeraterIn benötigt während der Beratung Rufbereitschaft zu TeamkollegInnen – Absprachen für z. B. Krisenintervention
- Analyse und Supervision der Protokolle im Teamkontext zumindest in der Einführungsphase des Angebots unabdingbar

Befragung unter Studierenden zur Akzeptanz von Online-Beratung

Zur demografischen Zusammensetzung der Stichprobe

- 674 Studierende einer Zufallsstichprobe der Universität wurden anonymisiert angeschrieben
- N = 175 (26 Prozent) antworteten:
47 Prozent Studentinnen/ 53 Prozent Studenten
- Studienphase (Selbsteinstufungen):
19 Prozent Studienbeginn
37 Prozent „Mitte“ des Studiums
44 Prozent Studienende
- 11 Prozent ausländische Studierende

Ergebnisse

1. das Onlineberatungsangebot war keineswegs umfassend bekannt
2. genannte Vorteile: zeitliche Flexibilität und Anonymität
3. genannte Nachteile: Anonymität - kein Blickkontakt zu den jeweils Beratenden
4. Inanspruchnahme von Onlineberatung bei Bedarf :
 - 44 Prozent „ja“
 - 17 Prozent „nein“
 - 39 Prozent „weiß nicht“
5. Verbesserungsvorschläge von 9 Prozent (n=16) der Studierenden
 - Ausweitung der Beratungszeiten
 - Aufstockung des Personals
 - Öffentlichkeitsarbeit ausdehnen

Chancen und Risiken von Online-Beratung

situative Parameter

Themen

Interaktionsstrukturen

Kontext

Themen

- eingeschränkte Bearbeitung von persönlichen Problemen und Krisen
- Bearbeitung tiefer liegender Probleme kontraindiziert
- bei studienbedingten Problemen: sach- und lösungsorientierte Problemklärung gegeben

„Gut für Fragen und Kurzauskünfte.“

„Die Vorteile sehe ich bezüglich der ersten und anfänglichen Kontaktaufnahme. Eine Einzelberatung bei „ernsten“ Problemen kann die Onlineberatung nicht ersetzen.“

„Nicht geeignet für wirkliche Probleme, eher niederschwelliges Angebot um ersten Kontakt herzustellen.“

„Spezifische Fragen sind schwieriger zu stellen und zu beantworten.“

„Ich kann mir nicht vorstellen, mich online beraten zu lassen.“

- 1. Manche Fragen ergeben sich aus der Gesprächssituation.*
- 2. Besonders persönliche Beratungsgespräche müssen face-to-face passieren.*
- 3. Sinnvoll könnte die Frage nach Fakten online sein.“*

Interaktionsstrukturen

bei Studierenden:

offen für technische Möglichkeiten
im Studium gefordert bzw. gestresst
leidend bzw. Hilfe suchend
isoliert, d.h. versucht, Probleme allein zu lösen
schreibfreudig

bei Beratern:

Schreibkompetenz und –performanz
technische Kompetenz
diagnostische Kompetenz
Ausloten und Kommunizieren der Grenzen von Online-Beratung
gegenüber den Ratsuchenden

(weitere Literatur siehe *Renner et al.*, 2005)

Studierende zu Interaktionsstrukturen

„Wie wird eine „Vertrauensbasis“ online aufgebaut?“

„Umständliche Kommunikation bei schwierigen Fragen.“

„Mündlich kann ich besser formulieren.“

„Anonymität hat in diesem Moment durchaus Nachteile, z. B. offen zu sein, wer sitzt einem gegenüber, kann ich dieser Person vertrauen, ist sie kompetent in meinen Augen.“

„Keine Menschlichkeit.“

„Ich glaube nicht, dass die Beratung ein persönliches Gespräch ersetzen kann.“

„Vielleicht kommt es zu Missverständnissen, die bei einer face to face Beratung nicht entstanden wären.“

„Der Berater bekommt nicht das richtige Bild von meinem Problem vermittelt“.

„Der Berater kann nicht erkennen, wie meine Mimik, Gestik ist, die eine Menge über den Gefühlszustand des Patienten aussagt“.

„Man könnte Sprachprobleme haben, nicht für jeden geeignet.“

„Anonymität bzw. Chatatmosphäre verfälscht echte zwischenmenschliche Reaktionen, da die Gestik fehlt.“

Kontext

1. Online-Beratung ist ein vorgeschaltetes (Informations-)Angebot, insbesondere hilfreich bei studienbezogenen Problemlagen
2. Online-Beratung motiviert zu Teilnahme an den Gruppenzusammenhängen der **ptb**, z. B.

Arbeitsstörungen und Zeitplanung
interkulturelle und soziale Kompetenzen
Bewältigung von Prüfungsangst
Begleitende Hilfen für psychisch gesundende Studierende

3. Online-Beratung motiviert bei tieferliegenden Problemen und Krisen zu weiterführenden psychologischen und/oder ärztlichen Angeboten bzw. zur Einzelberatung in der **ptb**

4. Online-Beratung versteht sich auch als Schnittstelle zu anderen hochschulinternen Institutionen:

Asten und Fachschaften
Campus Center
Career Service
Gleichstellungsbüro(s)
Immatrikulations- und Prüfungsämter
International Offices
Hochschulgemeinden
Sozialberatung des Studentenwerks
Studiendekaninnen/-dekane der Fakultäten
Zentrale Studienberatung etc.

und externen Institutionen:

z.B. Agentur für Arbeit - Team Akademische Berufe,
niedergelassene ÄrztInnen und PsychotherapeutInnen
Sozialpsychiatrische Dienste
Gesundheits- und Selbsthilfeinitiativen
stationäre Einrichtungen des Gesundheitswesens etc.

5. Online-Beratung kommt dann der Zeitstruktur von Studierenden entgegen und erweist sich als ein Angebot von hoher Flexibilität, wenn die Chatzeiten den Bedürfnissen der Studierenden angepasst werden, z. B. bei bestimmten Studierendengruppen
 - Studierenden mit Kind
 - Studierenden im (ortsfernen) Praktikum
 - Studierenden im Auslandssemester

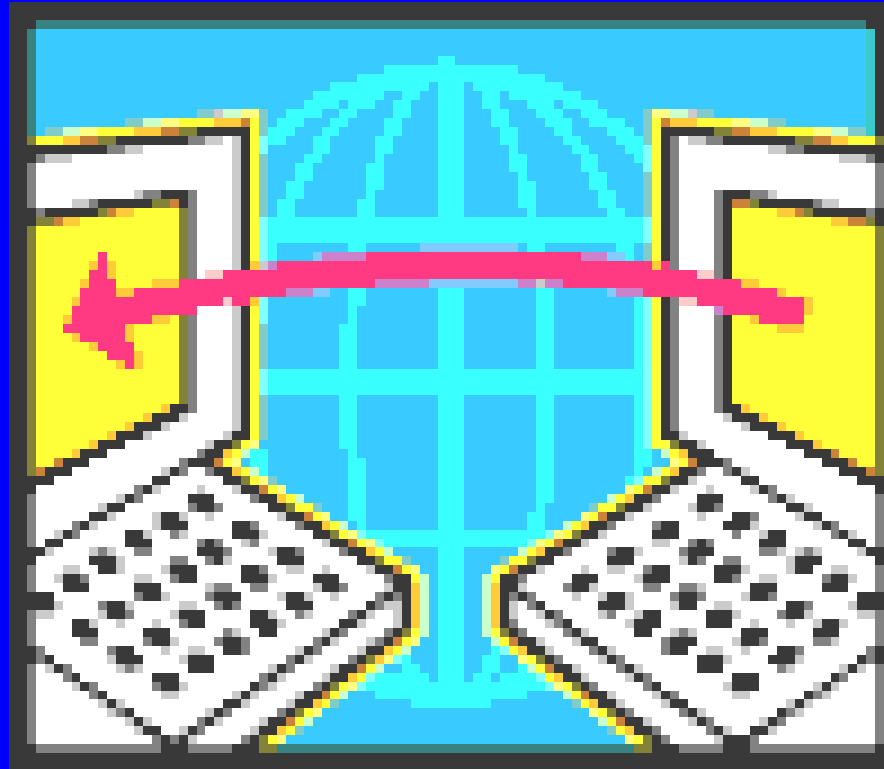
6. Onlineberatung ist ein niederschwelliges interaktives Angebot, eingebettet in den Gesamtkontext der **ptb** und dem Grundverständnis der Beratungsarbeit

Ressourcenorientierung
Salutogenese
Gender Mainstreaming

verpflichtet.

Regelmäßige interkollegiale Supervision und Krisenintervention sind gewährleistet.

Zum guten Schluss...



„Die Sonne scheint, sie scheint immer zu.
Gutaussehende Hipster räkeln sich auf der Wiese
des immergrünen Campus.
Sie scheinen so entspannt, als sei dies nicht
die ehrwürdige Alma Mater, sondern der Club Med.
Ein aufgeklapptes Notebook inmitten eines Grüppchens lässiger
Picknicker sorgt für gute Laune.“ (Wischer 2005)