

Wie schreibe ich eine ‚gute‘ Mail – Eine Anleitung in 3 Schritten

11. Fachforum Onlineberatung

17./18. September 2018, Nürnberg

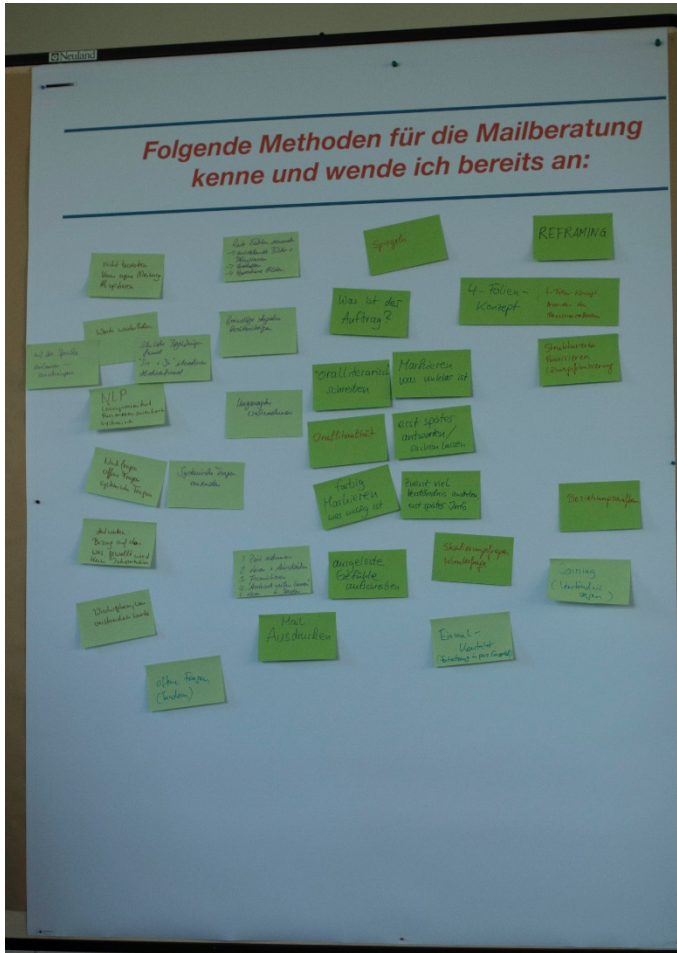
Emily M. Engelhardt

Überblick über die nächsten 2 Stunden

- Eigener bisheriger Erfahrungsstand
- Haltungen und deren Einfluss auf eine Beratungsantwort
- Digitales Lesen (A. Brunner)
- Do's and Dont's für eine Beratungsantwort



Bisheriger eigener Erfahrungsstand



Neutralität

- kein direkter visueller Kontakt mit der ratsuchenden Person -> Beschränkung der Wahrnehmung (Kanalreduktion) ermöglicht Neutralität
- keine ablenkenden Hinweisreize, die die Fachkraft in eine bestimmte Richtung beeinflussen, wie es Lang (2002) beschreibt:

„Wir sind in der Lage, mit minimalen Informationen ein Ganzes herzustellen. [...] Die Art, wie uns der Klient begrüßt [sic!], wie er sich zum Stuhl bewegt, wie er sich räuspert, wie er zu sprechen beginnt, all dies lässt in uns ein Bild entstehen, wohl mehr unbewusst als bewusst. Und manche Therapeuten wären dann schon in der Lage, den Typen zu charakterisieren [...]. Hier spielen die Gesetze von Selektion und Inferenz, wie sie in der Personenwahrnehmung psychologisch beschrieben werden. Es ist ein gutes Stück Konstruktion einer Wirklichkeit.“ (S. 5)

☛ Hinter einer neugierigen Grundhaltung steckt das Interesse der Fachkraft am Geschriebenen. Dieses kann sie durch gezieltes Nachfragen zum Ausdruck bringen. Indem sie auf Textstellen explizit eingeht und deutlich macht, dass sie um ein Verstehen bemüht ist, drückt sie echtes Interesse an der ratsuchenden Person und ihrer Situation aus.

Empathie & Wertschätzung

- Für die schriftbasierte Onlineberatung spielen sie insofern eine besondere Rolle, da die Ratsuchenden im Vergleich zu einer Gesprächssituation häufig stärker in Vorleistung gehen.
 - Beim Schreiben einer Mail oder eines Beitrags in einem Beratungsforum wissen Ratsuchende oft noch nicht, wer das Geschriebene lesen wird und wie die Reaktion darauf aussehen wird.
 - Ratsuchende haben keine Möglichkeit, wie z. B. im Gespräch anhand von Regungen des Gegenübers, zu entscheiden, wieviel sie von sich preisgeben wollen.
- ☛ Umso wichtiger ist es, dass der*die Ratsuchende und sein*ihr Text Anerkennung und Wertschätzung erfahren. Wenn es der Beratungskraft gelingt, die Zwischentöne eines Textes zu erfassen und dies dem*der Ratsuchenden zu spiegeln, fühlt sich diese*r verstanden und gut aufgehoben (Lang, 2015).
-

Kongruenz & Transparenz

- in der Onlineberatung kommunizieren Menschen mittels Texten miteinander
 - Beim Lesen entstehen Bilder, Phantasien und Impulse -> konstruktiver Umgang mit diesen, Entscheidung, was dem*der Ratsuchenden davon wie mitgeteilt wird
 - das eigene Vorgehen transparent erläutern und über den Text einen Kontakt herzustellen, der durch Kongruenz gekennzeichnet ist.
 - ☛ Dies kann z. B. gelingen, indem der*die Berater*in offen schreibt, wenn er*sie den Eindruck hat, dass sich die Beratung im Kreis dreht und er*sie sich nicht sicher ist, wie es im nächsten Schritt weitergehen soll. Diese Echtheit der Fachkraft kann es dem*der Ratsuchenden ermöglichen, darauf einzugehen und auch eigene Unsicherheiten anzusprechen.
 - Ggf. gibt es Situationen, in denen der*die Berater*in einen Onlineberatungsprozess beenden wird, weil Störungen auf der Beziehungsebene eine Weiterführung des Beratungsverlauf nicht erlauben.
-

Konstruktivismus

- Annahme, dass Wirklichkeit durch einen subjektiven Wahrnehmungsprozess konstruiert wird
- Menschen *beschreiben* Dinge meistens in ganz anderen Worten, als sie diese *besprechen* würden
- eine Mail losgelöst von der Person, die sie verfasst hat lesen ->Text wird dem*der Berater*in als Ergebnis eines Selbstbeobachtungsprozesses präsentiert

„Methodisch heißt das, dass ich vorerst einmal einem Text begegnen muss und nicht einer Person, wenn auch anzunehmen ist, dass dieser Text von einer Person stammt. Der Text ist jedoch niemals die Person selbst, sondern Ausdruck und Produkt der Person, die ihn verfasst hat“ (Brunner 2006,S. 3).

☛ Onlineberater*innen müssen also einen Spagat schaffen und den eigenen Interpretationen zum Text einen Raum geben, sich jedoch gleichzeitig nicht ausschließlich von diesen leiten lassen (Engelhardt, 2014; Justen-Horsten & Paschen, 2016).

Konstruktivismus

- Notwendigkeit, sich über Rückfragen immer wieder zu vergewissern, ob das, was man als Berater*in verstanden hat, auch dem entspricht, was von dem*der Ratsuchenden gemeint war.

„Werden [...] Fragen aus einer wertschätzenden-neugierigen Haltung heraus formuliert, dienen sie nicht nur der Klärung des Inhalts. Sie vertiefen die beraterische Beziehung, da der Berater sichtbar macht, dass er sich um Verstehen bemüht. Der Ratsuchende fühlt sich dadurch wichtig und ernst genommen.“ (Eberhart, 2006, S. 130).

☛ Onlineberater*innen muss bewusst sein, dass ihre Konstruktion der Wirklichkeit – einschließlich der Verwendung und dem Verstehen von Sprache – nicht der ihrer Klient*innen entspricht und daher auch unterschiedliche Wahrnehmungen ins Bewusstsein gerückt werden müssen!

Methoden für die Mailberatung

- **Lese- und Schreibtechniken**
 - „Digitales Lesen und Schreiben“ (A. Brunner)
- **Strukturierungshilfen**
 - 4-Folien-Konzept (B. Knatz/B. Dodier)
 - 14-Schritte-Programm (E. Ploil)
- **Analysetechniken**
 - Metaphernanalyse (C. Beck)
 - Inhaltsanalyse (S. Kühne)
- **Kreative Methoden/Techniken**
 - Kreativität in der Onlineberatung (A. Primus)

Mehr zum Thema, sowie
Übungen und
Arbeitsblätter gibt es
hier:



Gemeinsame Übung: Digitales Lesen (nach A. Brunner, 2006)

- 1. Psychoanalytisches Lesen:** Bei dieser Variante geht es darum, nicht nur die offensichtlichen Inhalte des Textes wahrzunehmen, sondern auch den verborgenden Aussagen des Beratungstextes Raum zu geben. Die beim Lesen des Textes entstehenden Bilder, Gedanken und Gefühle werden hierbei vor dem Hintergrund eigener Erfahrungen und Interpretationen gedeutet. Auch mögliche Gegenübertragungen, die beim*bei der Leser*in ausgelöst werden, sollen einbezogen werden. Da die Gefahr besteht, sich hierbei in den eigenen Interpretationen zu sehr zu verlieren und nicht nah genug beim latenten Inhalt des Textes zu bleiben, sollte, wenn möglich, eine*n Kolleg*in herangezogen werden, mit dem*der die eigenen Wahrnehmungen besprochen und einer Prüfung unterzogen werden können.
 - 2. Phänomenologisches Lesen:** Einem Text auf diese Weise zu begegnen, bedeutet zunächst alle eigenen Vorannahmen, Vermutungen und Erwartungen zurückzuhalten. Es geht darum, den Inhalt des Textes zu beschreiben, aber nicht zu erklären oder zu bewerten und beim Text selbst zu bleiben, ohne zu tief einzutauchen. Die Annäherung an den Text soll so möglichst objektiv und sachlich erfolgen.
 - 3. Dialogisches Lesen:** Bei dieser Lesetechnik geht es nun darum, den Text zu sich sprechen zu lassen und die eigenen Reaktionen, Gedanken oder Fragen hierzu zu notieren. Der*Die Lesende kann sich hierzu vorstellen, dass jemand zu ihr*ihm spricht und kann ihre Reaktionen wahrnehmen und ggf. als Grundlage für die eigene Antwort auf den Text nutzen. Es ist auch möglich, Überlegungen darüber anzustellen, wer durch den Text noch angesprochen wird (z. B. Familienmitglieder, Kolleg*innen etc.) und diese Aspekte bei der Beantwortung mit aufzunehmen.
 - 4. Technisches Lesen:** Bei dieser letzten Form des Lesens geht es darum einen Text sehr analytisch zu betrachten. Struktur, Schreibstil, sprachliche Besonderheiten und Wortwahl stehen hierbei im Vordergrund. Es handelt sich um eine eher nüchterne Betrachtung des Textes, die aber über den*die Verfasser*in und seine*ihre (expliziten und impliziten) Intentionen Aufschluss geben kann.
-

Literatur

- Brunner, A. (2006): [Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Onlineberatung](#). E-Beratungsjournal, Heft 2, Artikel 4
- Eberhart, H. (2006): Beratung und Sprache. In: Bürgi, A. & Eberhart, H. (Hrsg.): Beratung als strukturierter und kreativer Prozess – Ein Lehrbuch für die ressourcenorientierte Praxis. (S. 124–145). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Engelhardt, E. (2018): Lehrbuch Onlineberatung. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Engelhardt, E. (2014): Update im System: Online-Supervision. Interdisziplinäre Zeitschrift für systemtheoretisch orientierte Forschung und Praxis in den Humanwissenschaften, 28 (2), S. 129–146. Verfügbar unter: http://www.oemas.at/fileadmin/root_oemas/service/systeme/volltexte_2_2014/2_2014_Engelhardt_Update_im_System.pdf (06.04.2018)
- Engelhardt, E. (2011): Du kannst keine Nachricht ohne Inhalt senden. Überlegungen zu einem systemischen Beratungsansatz für die Online-Beratung. E-Beratungsjournal, 7 (1), S. 1–11. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0111/engelhardt.pdf (aufgerufen 06.04.2018)
- Fieseler, K. & Hentschel, K. (2011): Online systemisch beraten. E-Beratungsjournal, 7 (2), S. 1–15. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0211/fieseler_hentschel.pdf (aufgerufen 06.04.2018)
- Justen-Horsten, A. & Paschen, H. (2016): Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden. Weinheim: Beltz
- König, E. u. Volmer, G. (1996): Systemische Organisationsberatung. Grundlagen und Methoden. Weinheim: Deutscher Studien Verlag
- Lang, J. (2002): Onlineberatung ist anders – Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform. Verfügbar unter: http://onlineberatungen.com/Onlineberatung_anders.pdf (aufgerufen 08.05.2017)
- Lang, J. (2015): Wo steht die Onlineberatung/-therapie in 10 Jahren? E-Beratungsjournal, 11 (2), S. 93–104. Verfügbar unter: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0215/lang.pdf (aufgerufen 06.04.2018)
-