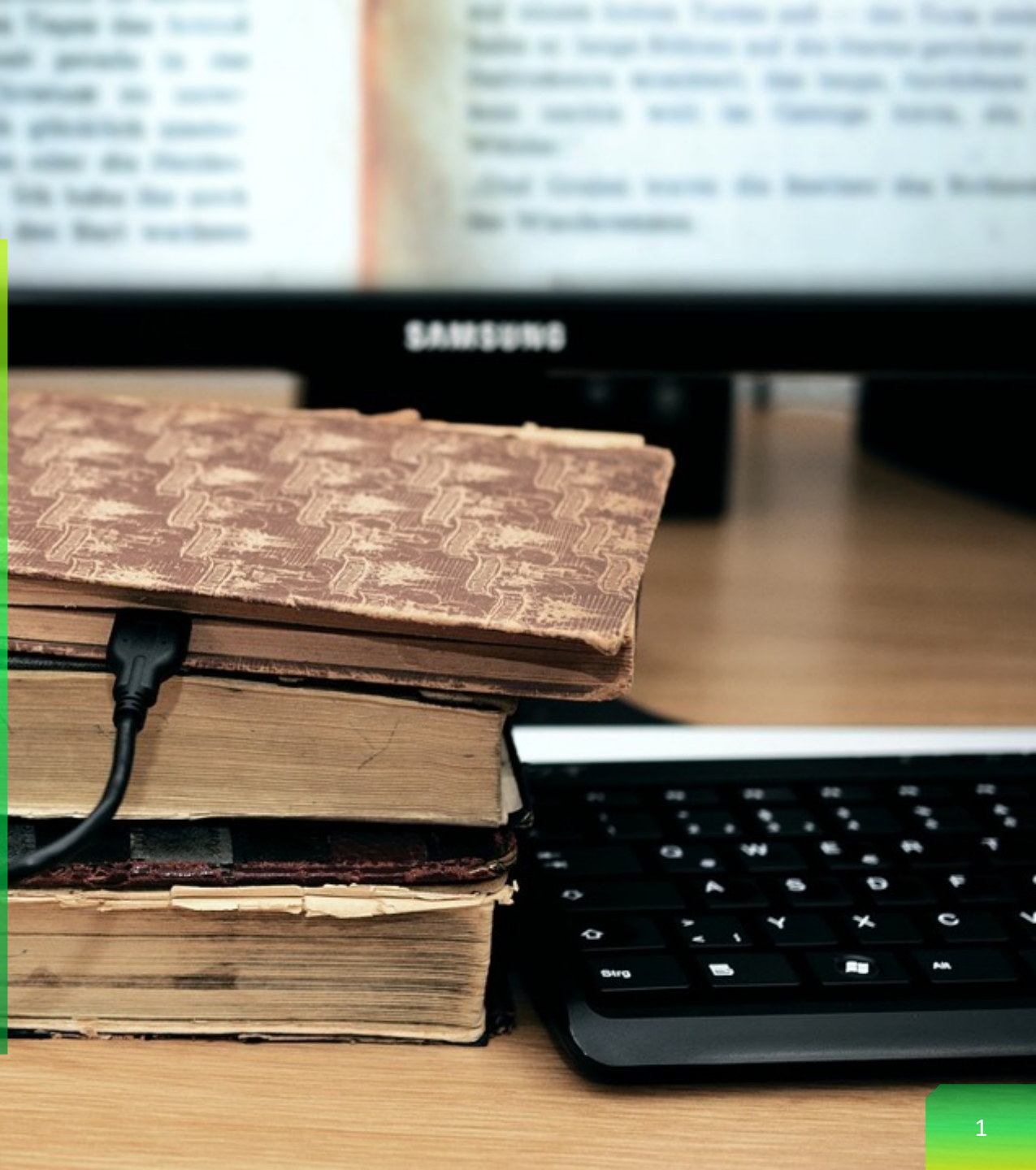
„KANNST DU HÖREN, WAS ICH GESCHRIEBEN HABE?“

INSZENIERTE MÜNDLICHKEIT, INTERAKTIONSORIENTIERTES SCHREIBEN UND TEXTFORMEN-BASIERTE INTERAKTION IN DER ONLINEBERATUNG

Gerhard Hintenberger



35 JAHRE ONLINEBERATUNG

- 1986 nahm an der Cornell University in den USA die wahrscheinlich erste Onlineberatungsstelle ihren Betrieb auf.
- 1995 Telefonseelsorge als „Early Adopter“
- Onlineberatung ist nicht mit videobasierten Formaten gleichzusetzen
- Zunehmende Ausdifferenzierung in unterschiedliche Kommunikations-medien sowie verschiedene Settingumgebungen

ONLINEBERATUNG UND - THERAPIE

Kommunikationsmedien

- Mail / Webmail
- Chat / Textchat / Sofortchat
- Messenger
- Forum
- Videochat
- Audionachrichten
- Podcast
- Webinare / Erklärfilme
- Apps
- Soziale Netzwerke
- Virtual Reality
- Games

Modi / Setting

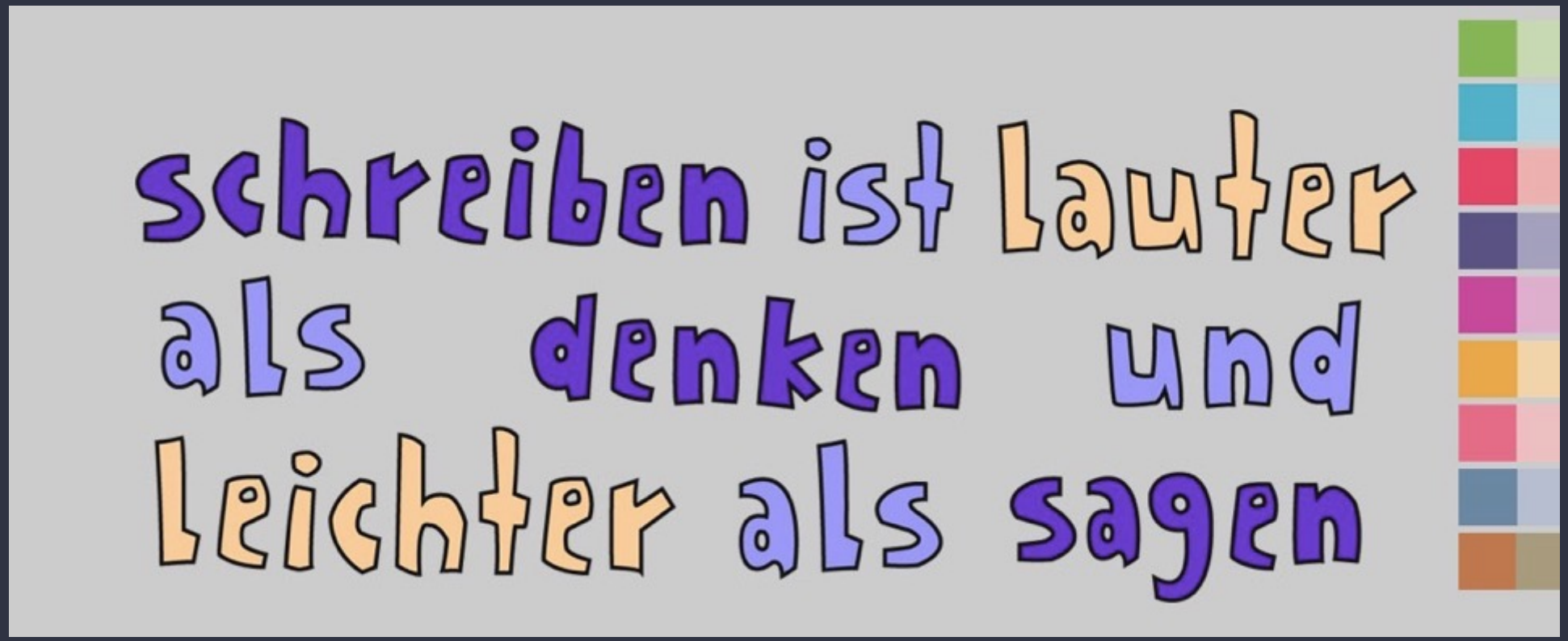
- textbasiert
- videobasiert
- audiobasiert
- automatisiert
- appgestützt
- Face-to-Face im Umfeld von Virtual Reality
- blended (counseling, therapy, supervision)
- geleitete / ungeleitete Selbsthilfe

- Erweiterte Möglichkeiten in Bezug auf unterschiedliche Klient*innengruppen und deren Problemlagen
- Gefahr einer unreflektierten, eklektisch ausgerichteten Settingflexibilität
- Gefahr eines beliebigen Einsatzes digitalisierter Interventionen
- Wissen über Interventionsmöglichkeiten, Wirkfaktoren, Chancen und Risiken unterschiedlicher Kommunikationskanäle als Entscheidungsgrundlage für die Settingwahl innerhalb eines Beratungs- und Therapiegeschehens notwendig

SETTINGWAHL

Für welche Klient*innen / mit welcher Problemlage / zu welchem Zeitpunkt / welcher Kommunikationskanal / welches Setting?

Settingwahl als Intervention.



https://www.maedchenhaus-bielefeld.de/online-beratung.html

Wie kann ein beziehungs- und näheorientierter Rahmen in einer schriftbasierten Onlineberatung hergestellt werden, obwohl Schrift als Medium der Distanz gilt?“

Gerhard Hintenberger & Sylvia Engels (in Druck). *Dialogorientierter Schreibstil und inszenierte Mündlichkeit, interaktionsorientiertes Schreiben sowie Textformen-basierte Interaktion in der Onlineberatung*

https://www.e-beratungsjournal.net

Mündlichkeit oder Schriftlichkeit?

- Mediale und konzeptionelle Mündlichkeit und Schriftlichkeit
- Neue Haltung zum Schreiben im Kontext sozialer Medien:
  - Es wird vermehrt in Kontexten geschrieben, wo sonst miteinander gesprochen wurde
  - Schreib“orte“ verändern sich
  - Neue Schreibanlässe im Internet (Storrer, 2018)
- Schriftbasierte Kommunikation im Internet verwendet ganz offensichtlich viele Mündlichkeitselemente (Dürscheid, 2018)
- Trotzdem liegt hier keine mündliche Sprachverwendung vor:
  - „Schrift war lange das wichtigste Medium zur formfixierten Aufbewahrung sprachlicher Äußerungen über die eigentliche Sprechsituation hinaus“ (Storrer, 2018, S. 222).
  - Zwei verschiedene Modalitäten, auch dann, wenn bestimmte Ausdrucksmerkmale in die jeweils andere Modalität transferiert werden (Dürscheid, 2018).
  - Kennzeichen mündlicher Sprachverwendung: Flüchtigkeit, Irreversibilität, Synchronisierung
  - Einsatz von Visualisierungen, die es im Mündlichen nicht gibt

Versprachlichungsstrategien in der Onlineberatung

Dialogorientierter Schreibstil und inszenierte Mündlichkeit	**Interaktionsorientiertes Schreiben**	**Textformen-basierte Interaktion**
Mail	Chat	Messenger

DIALOGORIENTIERTES SCHREIBEN UND INSZENIERTE MÜNDLICHKEIT IN BRIEFFORM

Aristoteles:

- Brief ist eine Hälfte eines Dialoges
- Briefdialog ist ein Gespräch unter Abwesenden

Das „Tränenmotiv“ als Stilmittel in Briefen der Antike

„Ich schrieb euch aus großer Bedrängnis und Herzensnot, unter vielen Tränen, nicht um euch zu betrüben, nein, um euch meine übergroße Liebe spüren zu lassen.“
(2 Kor 2,4)

„Ich schicke euch weniger Briefe, als ich kann, deswegen weil zum einen meine ganze Situation elend ist, zum anderen aber, weil ich, wenn ich entweder euch schreibe oder eure Briefe lese, so von Tränen überwältigt werde, dass ich es nicht ertragen kann.“
(Cicero)

- Schriftbasierte Strategie, um medial verursachte Distanz zu überwinden
- Durch die Möglichkeit, Gefühle während des Lesens erfahrbar zu machen, entsteht ein Näheverhältnis , wobei sich die Zerdehnung der Zeit in einem asynchronen Setting zugunsten eines gemeinsamen Gegenwartsmoments im Leseprozess auflöst.
- „Epistolographische Empathie“ (Becker, 2021)

Das 18. Jahrhundert als Zeitalter des Briefes

- Briefschreiben als eigenständige, soziale Kommunikationspraxis
- Ratgeberliteratur mit praktischen Anleitungen für das Verfassen von Briefen
- Wichtigster Vertreter: Christian Fürchtegott Gellert, der sich für einen dialogorientierten Schreibstil und Spontanität, wie sie in mündlichen Gesprächen finden zu ist, einsetzt.

Das erste, was uns bei einem Briefe einfällt, ist dieses, daß er die Stelle eines Gesprächs vertritt. [...] Der Brief ist kein ordentliches Gespräch; [...] Aber er vertritt doch die Stelle einer mündlichen Rede, und deswegen muss er sich der Art zu denken und zu reden, die in den Gesprächen herrscht, mehr nähern als einer sorgfältigen und geputzten Schreibart. Er ist eine freye Nachahmung des guten Geprächs.
(Gellert, 1840, S. 10)

Guten Tag Maria!

Ich habe mir beim Lesen ihrer Zeilen versucht vorzustellen, wie es ihnen wohl in dieser Beziehung geht. Auf der einen Seite wirken Sie glücklich, so als würde Ihnen diese Beziehung viel Sicherheit geben, Ihnen einen angenehmen Alltag bereiten und auch Ihrer Tochter ermöglichen, noch einmal „Familie“ zu erleben. Auf der anderen Seite scheint Ihnen aber das Aufregende und Lustvolle zu fehlen, sodass man, von außen gesehen, fast von einer geschwisterlichen Beziehung sprechen könnte. Möglicherweise ist dies genau der Punkt, wo Sie sich nicht gut genug gesehen und bestätigt fühlen. Liege ich hier mit meiner Vermutung richtig?

Guten Tag Maria!

Hm, ich habe mir beim Lesen Ihrer Zeilen versucht vorzustellen, wie es Ihnen wohl in dieser Beziehung geht. Also eigentlich wirken Sie ja glücklich, so als würde Ihnen diese Beziehung schon recht viel Sicherheit geben. Und Ihnen einen – wie soll ich sagen - angenehmen Alltag bereiten und auch Ihrer Tochter ermöglichen, noch einmal „Familie“ zu erleben. Aber wissen Sie, Maria, wenn ich Ihre Zeilen so lese, dann frage ich mich gerade, ob Ihnen das Aufregende und Lustvolle momentan nicht doch etwas fehlt? Kann es sein, dass man von außen gesehen, fast von einer geschwisterlichen Beziehung sprechen könnte? Naja und möglicherweise ist das genau der Punkt, wo Sie sich nicht gut genug gesehen und bestätigt fühlen. Liege ich denn hier mit meiner Vermutung richtig?

Guten Tag Maria!

Ich habe mir beim Lesen ihrer Zeilen versucht vorzustellen, wie es ihnen wohl in dieser Beziehung geht. Auf der einen Seite wirken Sie glücklich, so als würde Ihnen diese Beziehung viel Sicherheit geben, Ihnen einen angenehmen Alltag bereiten und auch Ihrer Tochter ermöglichen, noch einmal „Familie“ zu erleben. Auf der anderen Seite scheint Ihnen aber das Aufregende und Lustvolle zu fehlen, sodass man, von außen gesehen, fast von einer geschwisterlichen Beziehung sprechen könnte. Möglicherweise ist dies genau der Punkt, wo Sie sich nicht gut genug gesehen und bestätigt fühlen. Liege ich hier mit meiner Vermutung richtig?

Guten Tag Maria!

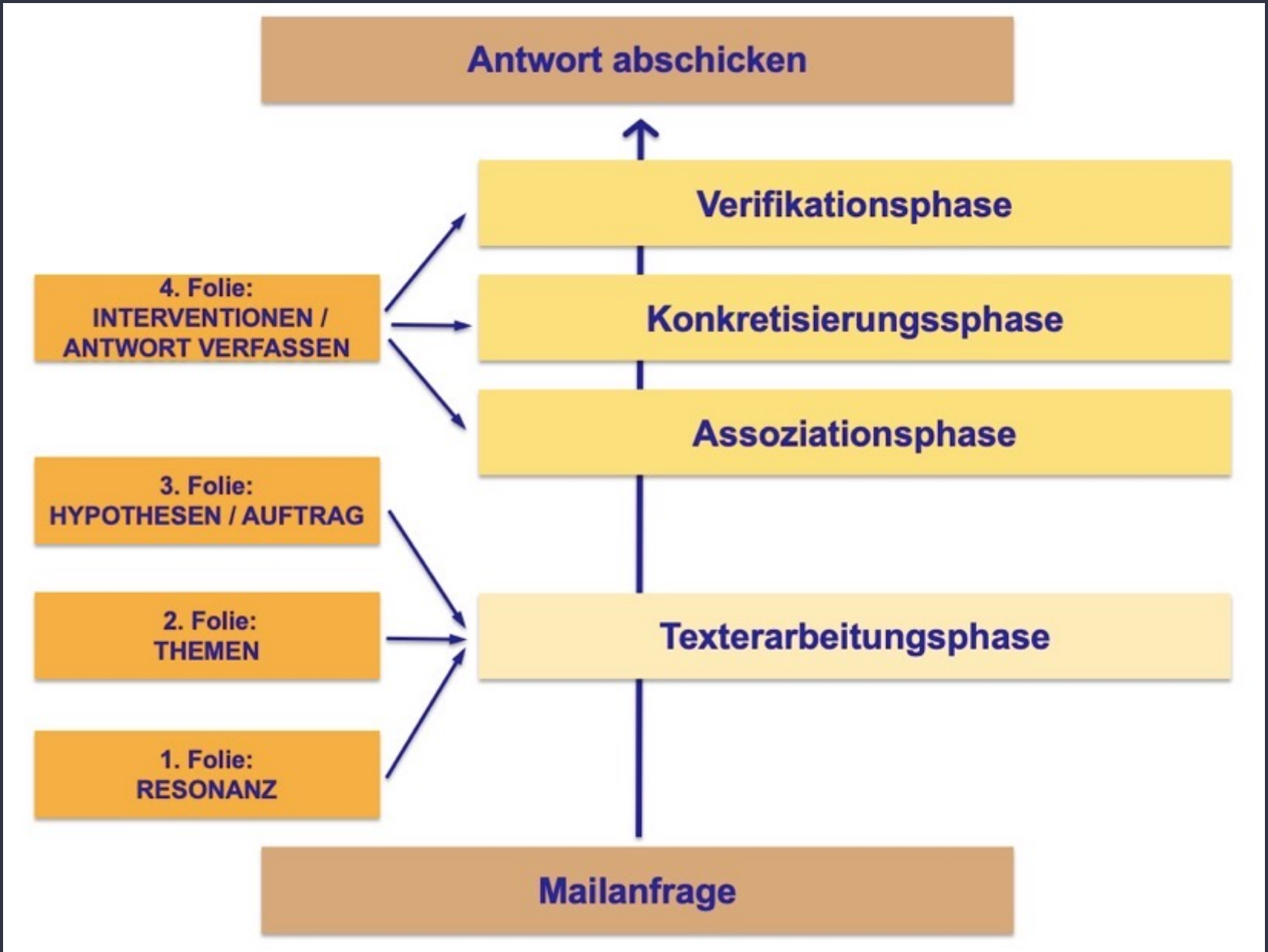
Hm, ich habe mir beim Lesen Ihrer Zeilen versucht vorzustellen, wie es Ihnen wohl in dieser Beziehung geht. Also eigentlich wirken Sie ja glücklich, so als würde Ihnen diese Beziehung schon recht viel Sicherheit geben. Und Ihnen einen – wie soll ich sagen - angenehmen Alltag bereiten und auch Ihrer Tochter ermöglichen, noch einmal „Familie“ zu erleben. Aber wissen Sie, Maria, wenn ich Ihre Zeilen so lese, dann frage ich mich gerade, ob Ihnen das Aufregende und Lustvolle momentan nicht doch etwas fehlt? Kann es sein, dass man von außen gesehen, fast von einer geschwisterlichen Beziehung sprechen könnte? Naja und möglicherweise ist das genau der Punkt, wo Sie sich nicht gut genug gesehen und bestätigt fühlen. Liege ich denn hier mit meiner Vermutung richtig?

Inszenierte Mündlichkeit

Elemente inszenierter/fingierter Mündlichkeit als „bewusste Nachbildung von Merkmalen eines mündlichen Sprachduktus in schriftlichen Texten“ (Storrer, 2018, S. 232)

Beispiele:

- *Modalpartikel:* machen die Einstellung eines Sprechers hinsichtlich der Satzaussage deutlich („doch, mal, eben, bloß, eigentlich, ...“)
- *Füllwörter, Verzögerungslaute und Verlegenheitswörter* ("ja, naja, also, ...; hm, ähm, ...; eh, ach, tja ...)
- *Direkter Anrede*: „Weißt du Sabrina“
- *Abbild des Redeflusses* / Parenthesen: ermöglichen einen direkten Eingriff in den Schilderungsvorgang oder kommentieren ihn. Der Text erscheint dadurch plastischer.
  („Wenn du dir vorstellst, hm, wie soll ich das jetzt ausdrücken, naja, wenn du zum Beispiel die Zukunft vorhersehen könntest, dann ...“)



(Hintenberger, 2019; Knatz, 2003)

Briefe und social media

- Tagung der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften „Soziales Medium Brief. Sharen, Liken, Retweeten im 18. und 19. Jahrhundert. Neue Perspektiven auf die Briefkultur“
  - Briefe nicht nur für Austausch von Einzelpersonen
  - Wurden auch von mehreren Familienmitgliedern gemeinsam geschrieben und ähnlich wie in Messenger- oder Chatgruppen gemeinsam gelesen.
  - Die Post in erster Linie ein Sammelzentrum, in dem Briefe öffentlich und für alle einsichtig zum Aushang gebracht wurden
  - Neben dem Brief als Langform wurden Formate mit Zeichenbeschränkungen entwickelt (Postkarte, Telegramm, …)
  - Netzwerkstrategien bei Vielschreibern (Beispiel: 20 000 Briefe von Johann Caspar Lávater)

INTERAKTIONSORIENTIERTES SCHREIBEN IM INTERNET

- Neue Haltung zum Schreiben
- Es wird vermehrt geschrieben, wo sonst gesprochen wird
- Schreib“orte“ verändern sich (öffentlicher Raum)
- „Interaktionsorientiertes Schreiben“:
  - hybride Verwendung von mündlichen und schriftlichen Kommunikationselementen

    +
  - plus Ausdrucksformen für die es weder im mündlichen noch im schriftlichen Kontext des vordigitalen Zeitalters eine Entsprechung gibt. (Hyperlinks, Emojis, Gifs, …)

(Storrer, 2018)

UNTERSCHIEDLICHE VERSPRACHLICHUNGS-STRATEGIEN

- Textorientiertes Schreiben:
  - Ziel ist das Verfassen eines aus sich heraus verständlichen Textes, der auch ohne Kommunikationszusammenhang und ohne weitere unmittelbare Interaktion verständlich bleibt.
  - Prozesse des Planens und Überarbeitens notwendig
- Interaktionsorientiertes Schreiben:
  - Gelingende Interaktion als Leitmotiv für Versprachlichungsprozesse
  - Es geht um die Ermöglichung eines beziehungsorientierten Austausches
  - Grammatikalischer und lexische Vorgaben sind zweitrangig
  - Diese Schreibprodukte sind in erster Linie für Personen, die an der jeweiligen Interaktion beteiligt sind, verständlich.

Interaktionsorientiertes Schreiben

Beraterin:	Wie geht es dir heute? Was führt dich heute hier her?
Klient:	na ja wenn ich mich wieder melde, gehts demjenigen eher ned so gut...oder?
Klient:	kennst eh meine geschichte,
Klient:	Meine jahrelange beschissene Gesamtsituation halt :-((
Beraterin:	Ja das stimmt! Job, Beziehug und so oder?
Klient:	Genau, Ich dachte schon ich muss euch ned mehr belästigen...und jz bin ich wieder da :(

Berat: hast du ne idee, wie du mit dieser schwietigen situation umgehen willst?
Lea: nee
Berat: wonach wär dir?
Lea: schlafen in der n8 und für immer.
Berat: hm 🤔
Berat: naja, ich versuchs mal für mich zu übersetzen: es klingt so, als ob du …
Berat: keine lust hättest jetzt verantwortung für deinen vater zu übernehmen. wo …
Berat: du doch nicht allzu viel gutes von ihm in deinem leben bekommen hast.
Lea: ja eben 🤢
Berat: ja, das ist gazn schön schwierig. Ich frag mich gerade, wie …
Berat: soll man sich da gut verabschieden?
Lea: ich gehe vor ihm. ich wollte eh nicht mehr. vielleicht vermisst er mich ja wenigstens dann ein bissschen
Lea: *grinst schadenfroh*
Berat: ach, Lea. das heißt du willst ihm schon noch etws mitteilen, so ganz egal ist dir dein vater dann doch nicht.
Lea: JAAAA!!
Berat: hm, was würdest du ihm denn gerne direkt sagen?

Berat: hast du ne idee, wie du mit dieser schwietigen situation umgehen willst?

Lea: nee

„ne / nee“ – fingierte Mündlichkeit

Kleinschreibung als Ökonomisierungsstrategie

Berat: wonach wär dir?

Reduzierter Satzbau, Abkürzungen, .. als Ökonomisierungsstrategie

Lea: schlafen in der n8 und für immer.

Berat: hm 🤔

Durch Emojis werden sprachliche Äußerungen mit einem bestimmten Interpretationsrahmen versehen und damit interaktionsorientiert fundiert.

Berat: naja, ich versuchs mal für mich zu übersetzen: es klingt so, als ob du …

Berat: keine lust hättest jetzt verantwortung für deinen vater zu übernehmen. wo …

Berat: du doch nicht allzu viel gutes von ihm in deinem leben bekommen hast.

Lea: ja eben 🤢

Aktive Gestaltung des Turn-Takings: Einsatz von Chunks, um übergabe-relevante Stellen zu signalisieren.

Berat: ja, das ist gazn schön schwierig. Ich frag mich gerade, wie …

Berat: soll man sich da gut verabschieden?

Lea: ich gehe vor ihm. ich wollte eh nicht mehr. vielleicht vermisst er mich ja wenigstens dann ein bissschen

Handlungskommentierungen zur Beschreibung von inneren Befindlichkeiten, fiktiven Handlungen, …

Lea: *grinst schadenfroh*

Berat: ach, Lea. das heißt du willst ihm schon noch etws mitteilen, so ganz egal ist dir dein vater dann doch nicht.

Interaktionsorientierung durch direkte Ansprache

Lea: JAAAA!!

Prosodische Elemente dienen der „Hörbarmachung“ von Schrift

Berat: hm, was würdest du ihm denn gerne direkt sagen?

Interaktionsorientiertes Schreiben

- Quasisynchrone Kommunikation mit geringer zeitlicher Verzögerung, weniger Planungszeit und höherer Spontanität
- Merkmale mündlicher Gespräche, Merkmale schriftlicher Texte sowie eigenständige Merkmale
- Aktive Gestaltung des Sprecherwechsels (Turn-Taking)
  - Chunks, um übergaberelevante Stellen zu signalisieren
- Ökonomisierungsstrategien:
  - durchgängige Kleinschreibung
  - fehlende Interpunktionen
  - Abkürzungen, Akronyme
- Elemente inszenierte Mündlichkeit:
  - Füll- und Verzögerungsworte, Spezieller Satzbau, Abbild des Redeflusses, etc.
- Handlungskommentierende Äußerungen, um Gedanken, Handlungen und Reaktionen zu kommunizieren
- Schriftbasierte Sichtbarmachung szenischer Abläufe

LANDSCHAFTSGÄRTNERINNEN DER NEUROSEN – DER PSYCHOPODCAST

http://www.forschungsgreisslerei.at/psychopodcast/

TEXTFORMEN-BASIERTE INTERAKTION I

(Beißwenger, 2020)

- Beißwenger (2020) versteht unter Textform
  - eine Repräsentationsform für sprachliche Äußerungen
  - wodurch diese eine Überlieferungsqualität bekommt
  - und damit sprachliches Handeln auch asynchron ermöglicht.
- Textformen ermöglichen zeitliche Entkoppelung von Produktion, Übermittlung und Rezeption von interaktiven Prozessen
- Kommunikation werden über multimodale Sehflächen visualisiert: *„Sichtbarkeit in der Fläche ist Zeitlichkeit unter den Bedingungen von Textformen“* (Beißwenger, 2020, S. 306).

TEXTFORMEN-BASIERTE INTERAKTION II

(Beißwenger, 2020)

- Größere Zeitflexibilität
- Gestaltungsvielfalt durch multimediale Anwendungsmöglichkeiten und hypermediale Vernetzung mit externen Ressourcen
- Möglichkeit gegenseitiger Bezugnahme durch Zitate
- Kohärenz durch sitzungsübergreifende Verlaufsprotokolle
- Zusammenfassung:
  - Interaktion ist Ziel
  - Textformen sind Mittel
  - Verlaufsprotokolle und Sehflächen ermöglichen Kohärenz

Chancen:

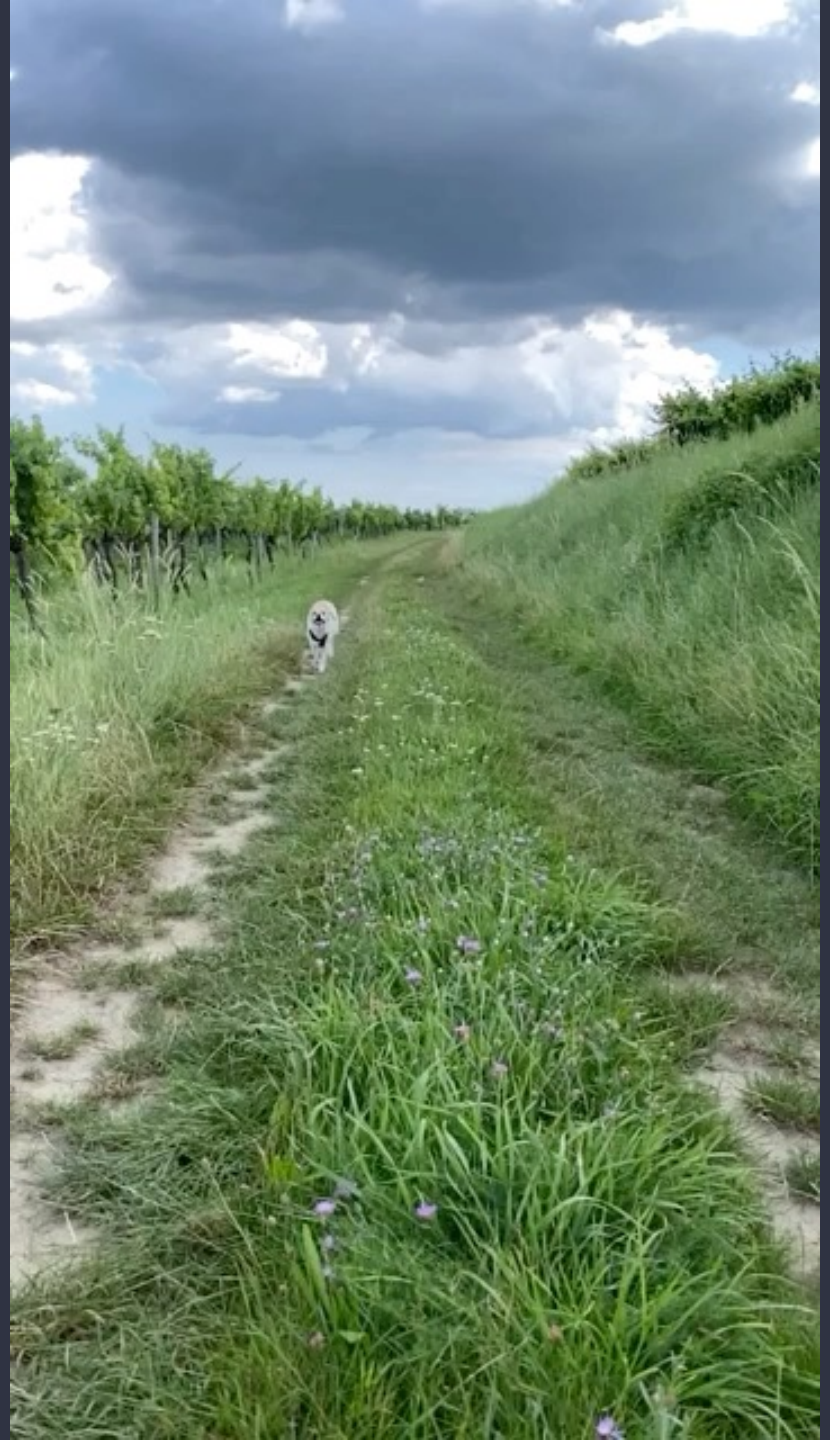
- Interaktionsorientierter Einsatz unterschiedlicher Kommunikationskanäle
- Intermediale Quergänge
- Zeitliche Flexibilisierung
- Positive Verstärkung und Krisen-intervention durch fokussierte Interventionen
- Niederschwellige, aber hochfrequente Beratung möglich
- Beratungsverlauf auf einem Blick samt multimedialer Nachhaltigkeit

Problemzonen:

- Nicht für längere Texte geeignet
- Verführt zu „schneller“ Kommunikation und „ungeschützten“ Schreiborten
- Keine klar abgegrenzten Beratungszeiten

Take-Home-Messages

- Durch die zunehmende mediale Ausdifferenzierung der Onlineberatung gewinnt die Settingwahl zunehmend an Bedeutung und wird damit zu einer Frage der Intervention. Dies macht ein erweitertes Wissen über die Besonderheiten der einzelnen Kommunikationskanäle notwendig.
- Um die Frage beantworten zu können, wie Beziehungsorientierung in einer schriftbasierten Onlineberatung realisiert werden kann, sind die Forschungsergebnisse aus der Linguistik miteinzuziehen.
- Für die schriftbasierte Onlineberatung haben sich idealtypisch 3 Versprachlichungsstrategien als hilfreich erwiesen, die kontextbezogen eingesetzt werden können:
  - Dialogorientierter Schreibstil (Mail): Dosierter Einsatz von Elementen inszenierter Mündlichkeit wie Füllwörter, direkte Anrede oder einen Abbild des Redeflusses.
  - Interaktionsorientiertes Schreiben (Chat): Einsatz von Elementen, die einen schnellen Sprecherwechsel sowie einen beziehungsorientierten Austausch ermöglichen wie Chunks, Handlungskommentierungen, Emojis, inszenierte Mündlichkeit oder Ökonomisierungsstrategien.
  - Textformen-basierte Interaktion (Messenger): Einsatz von kürzeren, prägnanten Postings, die mit multimedialen Elementen ergänzt werden können. Messengeranwendungen ermöglichen eine größere Flexibilität bzgl. einer synchronen oder asynchronen Settingwahl, wobei der gesamte Beratungsverlauf über multimodale Sehflächen visualisiert werden kann.



VIELEN DANK FÜR IHRE AUEAFRSMKMIEKT

Gerhard Hintenberger

www.praxis-hintenberger.at

www.forschungsgreisslerei.at/psychopodcast/