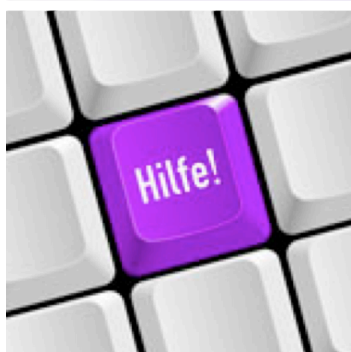
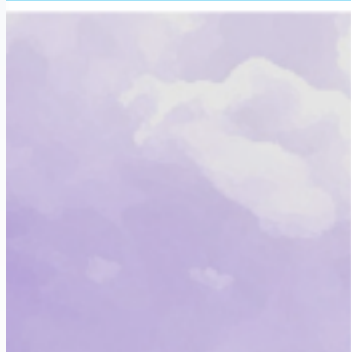
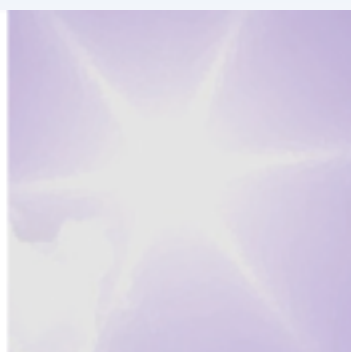


Sichere Online-Kommunikation über das Diakonie-Beratungsportal

Grundlagen der Mail-Beratung

Beratungsportal der
Diakonie

www.evangelische-beratung.info



Gefördert durch die

GlücksSpirale

VON  **LOTTO**

Der vorliegende Text soll Beratenden eine erste Einführung in die Besonderheiten der schriftsprachlichen Online-Kommunikation mit Ratsuchenden geben und Ihnen den Einstieg in die Mailberatung mit dem Webmail-System erleichtern.

Wir danken Frau Barbara Evangelou für die Erarbeitung der Textvorlage im Auftrag des Projektes. Bei Fragen oder Anregungen wenden Sie sich bitte direkt an das Projekt.

Projektleitung / Softwareentwicklung: **Heiner Sameisky**

Reichensteiner Weg 24
14195 Berlin

Telefon: 030 / 83001 - 478

E-Mail: sameisky@ekful.net

Projektmitarbeit / Support: **Bea Hiemenz**

Reichensteiner Weg 24
14195 Berlin

Telefon 030 / 83001 – 479

E-Mail: hiemenz@diakonie.de

Inhalt

1	Theoretischer Teil.....	4
2	Praktischer Teil.....	8
2.1	Erste Bearbeitungsprozesse.....	8
2.2	Das Verfassen einer Antwort.....	10
3	Good Practices	13
4	Überleitung in eine Face-to-face-Beratung	15
5	Weiterführende Informationen	17
5.1	Checkliste: Stolpersteine	17
5.2	Literatur.....	18
5.3	Internetseiten	18

1 Theoretischer Teil

Einführung in zentrale Unterschiede zwischen Face-to-face-Beratung und Mailberatung

Das Setting der Mailberatung unterscheidet sich in einigen wesentlichen Punkten vom Setting der Face-to-face-Beratung. Die Face-to-face-Beratung ist durch die gleichzeitige und körperliche Anwesenheit des/der Ratsuchenden und des Beraters bzw. der Beraterin gekennzeichnet, die Mailberatung erfolgt dagegen zeitversetzt und ohne die Notwendigkeit der beiderseitigen physischen Anwesenheit.

Die Kommunikation in der Mailberatung ist ausschließlich an die Schriftsprache (visueller Kanal) gebunden, weitere Elemente wie Gestik, Mimik und Stimmlage, d.h. die Aktivierung der übrigen Sinneskanäle, entfallen (Kanalreduktion). Diese Reduktion auf Text verändert Form und Wirkweise der Kommunikation und hat einen Einfluss auf die Beratungsmethodik.

Bei der Face-to-face-Beratung ist eine über den reinen Sprachgehalt hinausgehende Kommunikation möglich. Der mit dem gesprochenen Wort transportierte Inhalt wird von den Mitteln der nonverbalen Kommunikation überlagert. Gestik und Mimik können Inhalten eine völlig andere Bedeutung geben. Die Sprache (z.B. durch Lautstärke, Tonhöhe) spiegelt Emotionen, die sich mit dem Inhalt verbinden und die Wahrnehmung des Gesprochenen verändern können. Auch die Einstellung zum Inhalt oder zur Person (Sympathie / Antipathie) kann dadurch beeinflusst werden.

Ein weiteres, wenig beachtetes, aber durchaus wichtiges Element ist die Stimme. Klang- und Stimmführung, Dialekt oder auch Sprechstörungen lösen in gleicher Weise Zu- oder Abneigung aus.

Im Zusammenhang mit dem Äußeren von Ratsuchenden wird zum Beispiel auch der Geruchssinn aktiv. Als unangenehm empfundene Eigengerüche können den Kontakt überlagern und erschweren.

Das persönliche Aufsuchen einer Beratungsstelle erfordert von den Ratsuchenden ein Umgehen mit fremder Umgebung. Unbekannte Räume oder die scheinbare Ähnlichkeit mit Ämtern führen dazu, dass sich sensible, unsichere Menschen unterlegen oder ausgeliefert fühlen können, was ihr Auftreten und die Haltung zur Beratung mit bedingen kann.

Auch die Probleme der Ratsuchenden an sich erschweren manchmal den Gang zur Beratungsstelle. Die Frage, ob die Erwartungen des Beraters bzw. der Beraterin erfüllt werden können und eine tragfähige Vertrauensbeziehung zustande kommt, die auch kritische Anmerkungen zum eigenen Verhalten verkraftet, kann die aktive Inanspruchnahme der Beratung hemmen bzw. steht dem Leidensdruck gleichstark gegenüber.

Häufig wird auch die Anmeldung und das Schildern des Problems, der Fragestellung, als schambesetzt erlebt. Oder es besteht die Angst, auf bekannte Gesichter im Wartezimmer zu treffen (und eventuell Nachteile durch nachbarschaftlichen Tratsch in Kauf nehmen zu müssen) – um nur einige Hindernisse zu benennen.

Die Ratsuchenden werden in der Mailberatung von einer hochschwelliger Einleitung des Beratungsvorgangs entlastet.

Sie verbleiben in ihrer vertrauten Umgebung, genießen quasi den „Heimvorteil“ und können die Darstellung ihrer Fragen und Probleme zu einer ihnen angenehmen Tageszeit vornehmen, die optimal an ihren persönlichen Tagesablauf angepasst ist. Dies nutzen vor allem auch Alleinerziehende oder Menschen, die beruflich und familiär stark eingespannt sind. Die Problembeschreibung kann beliebig oft verändert werden, bis sie den eigenen Ansprüchen möglichst gut entspricht.

Für die Berater bzw. Beraterinnen gelten ebenso veränderte Arbeitsbedingungen: sie können sich innerhalb des virtuellen Settings ohne „ablenkende“ Außeneinflüsse ausschließlich auf die schriftlich vorgetragene Fragestellung, die Art und Weise der Problemschilderung, die Selbstdarstellung der Ratsuchenden und auf die ersten Ideen und Möglichkeiten der Problemlösung konzentrieren.

Die Bedingungen des virtuellen Settings machen die Mailberatung zur aktuell niedrigschwelligsten Beratungsform. Mailberatung erfolgt prinzipiell barrierefrei, sofern eine behinderte Person in der Lage ist, einen PC – gegebenenfalls mit den entsprechenden Hilfsmitteln - zu bedienen, was sehr häufig gegeben ist.

Die Beratung über das Medium Internet erreicht auch Ratsuchende, für die ambulante Angebote aus den verschiedensten Gründen nicht erreichbar sind. Dies eröffnet auch noch einmal neue Chancen für präventive Vorgehensweisen. Menschen können in problematischen Lebenslagen früher erreicht werden, die Hemmschwelle, scheinbar „unwichtige“ Fragen zu stellen, sinkt, hilfreiche Informationen können ohne Bekanntgabe der eigenen Identität genutzt werden, die Reaktivierung noch vorhandener Ressourcen ist möglich und die „Hilfe zur Selbsthilfe“ erhält damit einen anderen Stellenwert – um nur einige relevante Punkte zu benennen.

Dies gilt in besonderem Maße für jugendliche Ratsuchende, die sich sowieso ganz selbstverständlich in diesem Medium bewegen und dort „abgeholt“ werden können, wo sie sich aufhalten.

Es wird somit deutlich, dass das Face-to-face-Setting in der Beratung keineswegs allen Ratsuchenden die gleichen Chancen auf eine Beratung zur Verfügung stellt, sondern dass über Mailberatung auch eine andere Klientel erreicht werden kann.

Die Mailberatung ist durch den Wegfall der personalen Anwesenheit und eine zeitversetzte Kommunikation charakterisiert.

Diese fehlende persönliche Anwesenheit des/der Ratsuchenden wird gerade in der Anfangszeit vom Berater bzw. der Beraterin durch Imaginationsprozesse ausgeglichen. Ähnlich wie bei der Lektüre eines Buches entstehen beim Berater bzw. der Beraterin unbewusst Bilder und Phantasien, deren Herkunft bzw. Validität nicht aufgeklärt werden kann. Auch wenn diese „inneren Bilder“ in der alltäglichen Kommunikation kaum stören und vielleicht auch weniger Einfluss nehmen können, im Rahmen von Mailberatung sollten sie thematisiert werden.

Medial vermittelte Beratung im Allgemeinen, nicht nur die Mailberatung, erfordert also aufgrund der genannten Besonderheiten eine Neubetrachtung der „professionellen Distanz“. Mailberatungsanfragen werden anfangs häufig als „nicht komplett“ oder unzureichend empfunden und es besteht die Gefahr, die fehlenden Komponenten durch Projektionen, Phantasien, Imaginationen zu kompensieren.

Dies stellt jedoch qualitativ keinen grundsätzlichen Unterschied zur Face-to-face-Beratung dar, da diese Prozesse dort ebenso ablaufen, sondern bedarf lediglich der besonderen Aufmerksamkeit.

Auf die Methoden und Möglichkeiten zur Herstellung von beraterischer Distanz bei der Mailberatung wird daher später im praxisbezogenen Teil noch genauer eingegangen.

Auf Seiten der Ratsuchenden erfolgt häufig die Projektion eines „idealen Beraters bzw. einer idealen Beraterin“, was in Verbindung mit der Anonymität der Ratsuchenden eine große Autonomie und ein Sicherheitsgefühl vermitteln kann, das hilfreich für den Beratungsprozess ist.

Die Schriftform der Beratungsmail hat weiterhin einen positiven Effekt auf das Ausmaß des Lerntransfers: durch die Verschriftlichung sind die Beratungsinhalte unverändert festgehalten. Demgegenüber können die Inhalte bzw. der Ablauf einer Face-to-face-Beratung oft nur beschwerlich bzw. ungenau aus der Erinnerung zitiert werden und sind nicht exakt wiederholbar.

Die Antwortmails können von den Ratsuchenden einem anderen Elternteil oder Partner bzw. Partnerin zugänglich gemacht werden und dienen so einem elterlichen bzw. partnerschaftlichen Austausch. Auch können Ratsuchende eine Antwortmail öfter als einmal lesen und sich in ihrem Tempo mit den dargebotenen Inhalten auseinandersetzen. Davon profitieren vor allem unsichere sowie desorganisierte Ratsuchende, für die es wichtig ist, eine Antwort immer mal wieder lesen zu können und darüber Strukturierung und Sicherheit zu erfahren. Manchmal will die Konfrontation mit einer kritischen oder verwirrenden Rückmeldung auch nicht sofort gelingen, sondern benötigt Zeit. Somit kann die Mailberatung auch zu einer höheren Bereitschaft, sich zu konfrontieren, beitragen. Es wird berichtet, dass Ratsuchende in der Mailberatung häufig eine höhere Veränderungsbereitschaft und eine stärker ausgeprägte Problemeinsicht haben, was die Compliance erhöhen sollte.

Die Schriftlichkeit kann also für Nachhaltigkeit und Entschleunigung sorgen, während sich in der Face-to-face-Beratung die Inhalte und Lösungen spontan aus dem Gesprächsverlauf entwickeln und daher nur bedingt planbar sind. Ein Mailberatungstext hingegen lässt beim erneuten Lesen häufig weitere Aspekte erkennen mit der Folge, dass die Probleme durch die Ratsuchenden aus verschiedenen Perspektiven betrachtet und analysiert werden können.

Bereits das Schreiben einer Mailanfrage bewirkt bei den Ratsuchenden oft den sehr hilfreichen Prozess der Rückschau und Bilanzierung. Oft wird deutlich oder sogar explizit benannt, dass der/die Ratsuchende die Notwendigkeit des schriftlichen Schilderns seines/ihrer Problemverständnisses für sich genutzt hat, um sich und seine/ihre Lebenssituation einer umfassenden Reflektion zu unterziehen und auch schon selbst erste Schlüsse daraus ziehen konnte („Wenn ich jetzt so realisiere, was in der letzten Zeit bei uns zu Hause alles los war, dann wundert es mich gar nicht mehr so sehr, dass mein Sohn so durcheinander ist...“).

Dieser selbstexplorative Prozess kann dem/der Ratsuchenden beim Sortieren und Gewichten der Fragestellungen helfen und stellt oft bereits einen ersten Unterschied zur bisherigen Wahrnehmung der eigenen Situation dar.

Durch die Verschriftlichung des eigenen Erlebens gerät der/die Ratsuchende in eine Erzählposition, die eine innere Distanzierung zum Erlebten voraussetzt. Und anders als in der dialogischen ersten Problemschilderung kann hier von einer noch höheren Verantwortlichkeit des/der Ratsuchenden für die Inhalte der Darstellung und deren Gewichtung ausgegangen werden.

Nicht zuletzt beinhaltet das Schreiben an sich für viele Ratsuchende schon eine Entlastungsmöglichkeit – und im Unterschied zum Tagebuch-Schreiben geht der/die Ratsuchende hier zusätzlich davon aus, dass es gelesen und beantwortet wird.

Das Besondere der im virtuellen Setting entstandenen Beratungsbeziehung kann vielleicht am treffendsten als „Nähe aus der Distanz“ (Bundeskongress für Erziehungsberatung, 2003) beschrieben werden.

2 Praktischer Teil

Bearbeitung von Mailanfragen

Beim Eintreffen einer Mailanfrage haben sich bestimmte Bearbeitungsvorgänge als hilfreich und strukturgebend bewährt.

Als erste Strukturierungshilfe können drei Kategorien von Anfragen (Bundeskongress für Erziehungsberatung, 2003) unterschieden werden:

1. Informationsanfragen mit geringem persönlichen Anteil des/der Ratsuchenden

(zum Beispiel: „Ich suche eine Beratungsstelle für meine Tochter wegen einer Essstörung.“)

2. Problematisierende Anfragen mit hohem persönlichen Anteil des/der Ratsuchenden, klarer Symptomschilderung und erkennbaren Handlungsoptionen

(zum Beispiel: „In der Kita steht ein Elterngespräch an, da unser 4-jähriger Sohn wieder tagsüber einnässt; mein Mann trennt sich gerade von uns und es geht mir selbst auch nicht so gut damit.“)

3. Problematisierende Anfragen mit hohem persönlichen Anteil und eher diffuser Symptomschilderung ohne zunächst klar erkennbare Handlungsoptionen

(zum Beispiel: Anmeldungen, die aus der Beratungsarbeit als „Hilferuf“, krisenhafte Anfrage bekannt sind: „Ich weiß nicht mehr weiter. Bin total verzweifelt, mein kleiner Sohn bringt mich zur Weißglut, er brüllt nur noch... ich kann einfach nicht mehr, ich falle in meine alten Muster zurück...“)

2.1 Erste Bearbeitungsprozesse

Als hilfreich haben sich die nachfolgenden Bearbeitungs- und Analyseschritte erwiesen.

Zunächst sollte die Mailanfrage ausgedruckt werden, um nicht nur mit dem Text am Bildschirm zu arbeiten – diese Vorgehensweise hat sich sehr bewährt und wird auch von anderen erfahrenen Mailberatern und Mailberaterinnen empfohlen. Die Papierform ermöglicht es, schon beim ersten Lesen spontane Reaktionen, Gedanken, Fragen und Emotionen schriftlich festzuhalten bzw. Unterstreichungen oder Hervorhebungen zu tätigen.

Nach dem ersten Lesen empfiehlt sich es sich, eine Pause zu machen, den Text beiseite zu legen und auch etwas Zeit verstreichen zu lassen. Dies ermöglicht eine innere Distanzierung, die sehr häufig dazu führt, dass der Text beim nochmaligen Lesen anders wahrgenommen wird – manchmal durchaus als weniger drängend als beim ersten Lesen oder auch in der Form, dass sich der inhaltliche Fokus noch einmal verschiebt.

Es ist ratsam, die Inhalte und Gefühlsäußerungen während des zweiten Lesens festzuhalten, (mit Textmarker) zu markieren bzw. auftauchende Fragen zu notieren. Die folgenden Aspekte können dabei besonders beachtet bzw. markiert / kommentiert werden:

- den Inhalt und den Sachaspekt der Problemstellung,
- den emotionalen Ausdruck,
- den Appell des/der Ratsuchenden und den Beziehungsaspekt,

- die Struktur der Darstellung,
- die Besonderheiten der Sprache und des Ausdrucks,
- die Art und den Umfang des Eingehens auf die in der Anfrage benannten Inhalte und Emotionen und die damit verbundenen Fragen.

Es geht hierbei vor allem darum, einen eigenen Arbeitsstil zu entwickeln und zu erleben, welche Bearbeitungstechniken das Verfassen einer Antwort erleichtern können.

An dieser Stelle soll noch einmal auf die in der Einleitung schon benannte besondere Sensibilität im Umgang mit Distanzwahrung bzw. beraterischer Distanz eingegangen werden.

Es besteht die Gefahr, die schriftliche Problemdarstellung des/der Ratsuchenden in gleicher Weise erleben zu wollen wie in der Face-to-face-Situation. Man glaubt, „ein Bild“ von der Situation des/der Ratsuchenden zu haben oder macht sich unbewusste Bilder der Situation.

Ein einfaches Beispiel mag dies illustrieren: schreibt ein/e Ratsuchende/r, er/sie fühle sich „wie ein einzelner Baum auf einer Wiese“, so entsteht beim Berater bzw. bei der Beraterin wahrscheinlich ein Bild von diesem Baum und dieser Wiese – aber wie der Baum aussieht (Laubbaum, Nadelbaum, mit Blättern, mit Früchten, unbelaubt, klein oder groß, krumm oder gerade...) und ob die Wiese im Frühling oder Winter vor dem inneren Auge erscheint, ist in einem hohen Maße abhängig vom Berater bzw. von der Beraterin.

Das imaginierte Bild stimmt in der Regel nicht mit der tatsächlichen Situation des/der Ratsuchenden überein. Daraus können fehlerhafte Ableitungen oder unzutreffende Verknüpfungen entstehen, die von den Ratsuchenden als Unterstellung oder gar als Inkompetenz der Fachkraft gewertet werden können und im ungünstigsten Fall unter Umständen die Beratungsbeziehung beenden, bevor sie wirklich begonnen hat. So kann eine Ratsuchende, die bezüglich einer Paarkrise die Mailberatung in Anspruch nimmt, durch ein Feedback im Sinne von „Viele Frauen in Ihrer Situation denken an Trennung vom Partner, haben aber nicht den Mut, dies umzusetzen“ sich unverstanden oder bedrängt fühlen und die Beratung abbrechen.

Vielmehr sollte versucht werden, die Anfrage als eine sich aktuell und zufällig zusammensetzende Problembeschreibung zu verstehen, die je nach sprachlichem Ausdrucksvermögen und kognitiver Struktur sowie der aktuellen, emotionalen Verfassung des/der Ratsuchenden beim Schreiben ihre Form erhält.

Außerdem verstreicht in der Regel einige Zeit zwischen dem Abfassen der Mailanfrage und dem Erhalt der Antwort. In dieser Zeit kann sich die emotionale Gestimmtheit des/der Ratsuchenden verändert haben, so dass diesem Umstand Rechnung getragen werden sollte, besonders bei Mailanfragen, in denen man regelrecht mit Emotionen überflutet wird. Hier kann es hilfreich sein, die vergangene Zeit zu thematisieren und für die Beratung zu nutzen („Wie geht es Ihnen nun, mit etwas zeitlichem Abstand, mit der Situation?“).

Folgende formale Vorgehensweisen können helfen, beraterische Distanz herzustellen bzw. zu erhalten:

- den Text mehrfach mit zeitlichem Abstand lesen;
- fragen, ob die geschilderten Situationen und Probleme aus der Beratungspraxis bekannt sind bzw. diese an besonders prägnante Fallkonstellationen erinnern;

- reflektieren, ob in der Anfrage Themenbereiche enthalten sind, die der Berater bzw. die Beraterin aus der eigenen Lebensgeschichte kennt. Dann besteht die Möglichkeit, dass besonders schnell Übertragungs- bzw. Identifikationsprozesse in Gang gesetzt werden können;
- überprüfen, ob die Anfrage beim Lesen besonders schnell bestimmte Antworten oder „Standardfloskeln“ auslöst („Das ist eine Durchgangsphase, das geht vorbei...“);
- versuchen, vorhandene Erfahrungen und Ressourcen für die anstehende Beratung zu aktivieren und daraus beraterische Ideen / Interventionen zu entwickeln;
- hinterfragen, welche Identifizierungsprozesse ablaufen und wie diese für die Mailberatung nutzbar gemacht werden können;
- schauen, in welche Richtung hinsichtlich einer Lösung die Gedanken und Gefühle des Beraters bzw. der Beraterin gehen und in welchem Tempo.

Bei der Analyse der Sprache der Beratungsmail geht es darum, die Besonderheiten der Sprache und die Sprachkompetenz der Ratsuchenden für den Beratungsprozess zu nutzen.

Folgende Kriterien haben sich als zielführend erwiesen:

Sind Annahmen über den Bildungsstatus des/der Ratsuchenden anhand seiner Sprache möglich?

Wie „laut“ oder „leise“ ist die Anfrage und durch welche sprachlichen Elemente wird die „Lautstärke“ repräsentiert (Interpunktion, Groß-/Kleinschreibung)? Auch hier gilt, ähnlich wie in der Face-to-face-Beratung, dass eine lautstarker HIIIIIIIIFFFEEEEE- Schrei (Großbuchstaben gelten im Netz als schreien) nicht unbedingt dem erlebten Leidensdruck entsprechen muss, sondern vielleicht ein eher „leise“ formuliertes „...hilfe...“ einen wesentlich höheren inneren Druck beinhalten kann.

Gibt es einen erkennbaren Aufbau der Mail und ist dieser Aufbau in sich logisch nachvollziehbar oder gleicht er einer losen Auflistung von Einfällen und Gedanken zum Problem?

Werden Elemente wie Emoticons (Smilies etc. zum erweiterten Gefühlsausdruck, der Bekannteste ist wohl 😊...) oder Akronyme (dies sind Kurzworte, häufig aus dem Englischen und mit * eingegrenzt, zum Beispiel *lol* „laughing out loud“ - laut lachen - etc.) genutzt?

Eine Übersicht zu diesen Abkürzungen findet sich in der Hilfe-Funktion von ekful.net, sie werden aber weitaus häufiger im Chat als in der Mailberatung eingesetzt.

Aus der Beantwortung dieser Fragen lassen sich erste Eckpunkte festlegen, wie angemessen sprachlich und methodisch vorgegangen werden könnte, um nicht an den Ratsuchenden „vorbei“ zu beraten.

2.2 Das Verfassen einer Antwort

Zunächst lässt sich eine zentrale Unterscheidung zwischen offenen und geschlossenen Antworten einführen.

Offene Antworten laden zum weiteren Kontakt ein und ebnen den Weg in eine weiterführende Mailberatung oder dienen der Überleitung in eine Face-to-face-Beratung.

Folgende Formulierungen drücken dies aus:

„Ich bin gespannt auf Ihre Antwort und hoffe, ich konnte Ihnen schon ein Stück weiter helfen ...“;

„Gerne können Sie mir zurück schreiben, auch Ihre Antworten auf meine Fragen...“;

„Um Ihre Fragen zum Verständnis der Paardynamik weiter zu betrachten, kann ich mir gut vorstellen, Sie gemeinsam mit Ihrem Partner zu einem Gespräch in unsere Beratungsstelle einzuladen...“.

Dagegen legen geschlossene bzw. abschließende Antworten dem/der Ratsuchenden nahe, dass diese einmalige Antwort ausreichend ist:

„Ich wünsche Ihnen viel Erfolg und weiterhin alles Gute für Ihre Familie ...“

Selbstverständlich bleibt es eine Entscheidung der Ratsuchenden, sich diesen (impliziten) Empfehlungen anzuschließen oder eine eigene Art der Reaktion zu entwickeln und gegebenenfalls weiter zu schreiben.

Die Anfangs- und End-„Formel“ (Vorstellung und Verabschiedung) ergibt sich häufig nach einiger Zeit in einer eher festen Form, die in ihrer Ausführlichkeit bzw. Knappheit dem beratenden Stil des Mailberaters bzw. der Mailberaterin entspricht.

Nach der Vorstellung des Beraters bzw. der Beraterin und der Einrichtung / Beratungsstelle empfiehlt es sich, das Problemverständnis wiederzugeben und emotionales Verständnis zu zeigen („Ich kann mir gut vorstellen, dass man da unter Druck gerät“). Danach können je nach Anfrage die unterschiedlichen Anliegen herausgearbeitet / sortiert werden, fachliche Positionen benannt („aus meiner Erfahrung mit ADS-Kindern weiß ich ...“), Verständnisfragen (auch zur Auftragsklärung) und weitergehende Fragen formuliert werden und bereits erste Lösungsmöglichkeiten angedacht werden.

Eigene Hypothesen lassen sich in Frageform meist gut integrieren („Wenn ich davon ausgehe, dass Ihr Sohn seinen Vater gar nicht kennt, so kann es sein, dass er diesen sehr idealisiert – könnte dies zutreffend sein?“). Zum Ende der ersten Antwort kann auch ein Angebot zum Anteil der Mailberatung an der Problemlösung formuliert werden („Gerne können wir in der Mailberatung gemeinsam daran arbeiten, wie Sie eine Entscheidung bezüglich Ihres angedachten Arbeitsplatzwechsels finden können...“) oder die Überleitung in die Face-to-face-Beratung angeboten werden („Die verschiedenen Aspekte einer solchen Entscheidung lassen sich aus meiner Sicht in einem persönlichen Beratungsgespräch besonders gut gemeinsam heraus arbeiten...“).

Prinzipiell sollte davon ausgegangen werden, dass möglicherweise keine weitere Antwort des/der Ratsuchenden auf die Antwortmail des Beraters bzw. der Beraterin erfolgt. Vor diesem Hintergrund sollte bereits für die erste Antwort eine möglichst „runde“ Form gefunden werden; dies dient nicht zuletzt der Zufriedenheit und der Psychohygiene des Beraters bzw. der Beraterin. Beachtenswert ist dabei, dass auch technische Gründe für das Ausbleiben einer Antwort verantwortlich sein können.

Wichtig ist, wie schon benannt, eine Anpassung an die Sprache der Ratsuchenden - dazu ist es durchaus angezeigt, in Mails mit Jugendlichen das „Du“ zu verwenden und sich sowohl auf eine eher elaborierte Akademikersprache als auch auf einfach strukturierte Antworten einzustellen. Auch die sozialen und kulturellen Hintergründe der Ratsuchenden sollten bedacht werden.

Gerade in der Jugendberatung geht es beim Duzen nicht um eine Anpassungsleistung und die eigene Verwendung der „Jugendsprache“ (so verwenden Jugendliche häufig Begriffe wie z.B. „Thera“ statt Therapie und „Medis“ statt Medikamente), sondern vielmehr um eine gute Balance zwischen Verständnis und erwachsenem Gegenüber-Sein.

Inhaltlich können die folgenden Aspekte in eine Antwort eingehen:

- Beziehung zu den Ratsuchenden herstellen
- die bisher erbrachte Leistung wertschätzen
- positives Verhalten bestärken
- Alternativen zu unerwünschtem Verhalten benennen
- Empathiefähigkeiten stärken
- Auftragsklärung und Abgrenzung zu paralleler Face-to-face-Beratung / Therapie vornehmen
- Überleitung zur Face-to-face-Beratung erleichtern
- fachliche Information liefern (z.B. zu Entwicklungspsychologie, Paardynamik)
- eine Außenperspektive beziehen bzw. einen Perspektivwechsel anregen
- Eskalationspotenzial benennen
- ermutigen, auch schwierige Situationen aushalten zu lernen bzw. notwendige Grenzen zu setzen
- Ressourcen stärken bzw. den Einsatz vorhandener Ressourcen initiieren
- auf die Notwendigkeit der Inanspruchnahme fachlicher Hilfe vor Ort verweisen (niedergelassene/r psychologische/r Psychotherapeut/in, Psychiater/in, Arzt bzw. Ärztin, Jugendamt etc.)
- den/die Ratsuchende/n um eine Rückmeldung zur Antwort bitten
- Angebot, den/die Ratsuchende/n bei den nächsten Überlegungen und deren Umsetzung zu begleiten.

Die Schriftform der Beratung erfordert eine erhöhte Sensibilität für das Medium „Sprache“. Einzelne Worte haben im geschriebenen Kontext häufig eine größere „Schärfe“ als im Dialog und können zeitnah nicht relativiert werden.

In der Face-to-face-Beratung kann eine sprachlich unklare oder mehrdeutige Formulierung vom Kontakt und der Beratungsbeziehung getragen werden, in der schriftlichen Form sollte dies bei Bedarf mitkommuniziert werden. Das stellt erhöhte Anforderungen an die schriftsprachlichen Fertigkeiten des Beraters bzw. der Beraterin und impliziert eine wesentliche Besonderheit der Mailberatung.

3 Good Practices

Einige grundlegende Überlegungen und Vorgehensweisen haben sich bewährt und werden von den unterschiedlichen Praktikern bzw. Praktikerinnen sehr ähnlich beschrieben.

Es folgt eine Auflistung von Eckpunkten, die sicherlich weiter ergänzt werden kann und anhand von bewusst pointierten Beispielen erläutert wird:

eine Diagnosestellung ist bei Mailberatung fachlich nicht vertretbar

(„Das klingt deutlich nach einer schweren Depression.“)

(„So, wie Sie Ihren Sohn beschreiben liegt da ADHS vor.“)

kein übermäßiges emotionales Mitgefühl (Gefahr: Pseudoanteilnahme / fehlendes Ernstnehmen)

(„Du Arme, das tut mir jetzt richtig leid für dich, ich fühle mit dir und würde dich jetzt am liebsten mal in den Arm nehmen.“)

kein vorschnelles Fokussieren auf eine Thematik bzw. Vorgabe der Wichtigkeit der genannten Themen

(„Mir scheint, wir sollten uns zunächst einmal um das Einnässen Ihrer kleinen Tochter kümmern, da dies besonders schwerwiegend für Sie ist.“)

Abspraken zur Antwortdauer / Wartezeit unbedingt einhalten, da sonst Zweifel an der Fachlichkeit / Seriosität des Angebotes entstehen können

genau überdenken, wann ein Kontakt „zwischendurch“, d.h. bevor eine weitere Antwort des/der Ratsuchenden eingeht, sinnvoll ist. Eventuell vorher Intervision in Anspruch nehmen
(„Warum fällt es mir so schwer abzuwarten?“)

unerkannt / unreflektiert bleibende Projektionen und Übertragungsphänomene sollten nicht in die Antwort mit einfließen („Das Verhalten Ihres Sohnes macht Sie hilflos und wütend, genauso wütend wie Sie auch auf Ihren Mann sind, der Sie im Stich gelassen hat.“)

keine Aussagen über die Gefühlslage der Ratsuchenden, die spekulativ sind („Ich bin mir ziemlich sicher, dass Sie da eine tiefe Traurigkeit überkommen muss.“)

vorsichtig sein beim Verbalisieren der eigenen subjektiven Befindlichkeit („Wenn ich mir Ihre Situation so vorstelle, werde ich beim Lesen ganz traurig.“)

keine sofortige Weiterverweisung an eine andere, ambulante Beratungsstelle, ohne vorherige Auseinandersetzung mit dem Anliegen des/der Ratsuchenden und Auftragsklärung („Mit diesem Problem wenden Sie sich am besten an eine spezialisierte Beratungsstelle in Ihrer unmittelbaren Umgebung.“)

keine vorschnell „aufdeckenden“ Reaktionen auf Anfragen, die dem Berater bzw. der Beraterin als unglaublich erscheinen („Fake“-Verdacht). Als „Fakes“ werden Anfragen bezeichnet, die entweder nicht ernst gemeint sind oder z.B. von Journalisten bzw. Journalistinnen gestellt werden. Dies tritt aber weitaus seltener auf, als zu Beginn des Mailberatungszeitalters befürchtet wurde. Es hat sich bewährt, davon auszugehen, dass der Inhalt authentisch ist und der momentanen Realität des/der Ratsuchenden entspricht. Bleibt dennoch der Eindruck bestehen, dass es sich um einen „Fake“ handelt, so kann es helfen, den/die Ratsuchende/n verstärkt arbeiten zu lassen und sich beraterisch korrekt aber knapp zu verhalten.

Das geschriebene Wort hat eine höhere Nachhaltigkeit als es das gesprochene Wort hat und Formulierungen, die im mündlichen Dialog eine eher geringe Bedeutung haben können, bekommen möglicherweise im schriftlichen Dialog eine neue und den Gesprächsverlauf massiv beeinflussende Wirkung. Dies wird vor allem beim Verfassen der ersten Mailberatungs-Antworten spürbar: erfahrungsgemäß werden erste Antwortvarianten sehr kritisch hinterfragt, diverse Entwürfe wieder verworfen bzw. mehrfach verändert, scheinbar routinier-tes, professionelles Arbeiten gerät ins Stocken, die benötigte Zeit erscheint - und ist! - zunächst groß. Diese Erfahrungen teilen nahezu alle beginnenden Mailberater und Mailberaterinnen. Nach einiger Zeit stellen sich auch hier Routine und Erfahrungswerte ein - und die Begeisterung und die Wahrnehmung, dass fachlich fundiertes Arbeiten auch in dieser Beratungsform möglich ist, nehmen zu.

4 Überleitung in eine Face-to-face-Beratung

Hier geht es darum, erste Denkanstöße zu den Besonderheiten der Überleitung der Mailberatung in eine Beratung vor Ort zu formulieren. Sicherlich werden sich im Verlauf der Arbeit mit dem Webmail-System einige Punkte konkretisieren bzw. als weniger relevant herausstellen. Weiterhin kann diese erste Ideensammlung dazu genutzt werden, sich selbst und das eigene Team mit diesen Fragen zu beschäftigen und den Umgang mit Mailberatung zu konkretisieren und zu optimieren.

Soll die Mailberatung also kein separates, abgegrenztes Beratungsangebot darstellen, sondern auch dazu dienen, die Ratsuchenden zu einer Beratung vor Ort zu motivieren, zu informieren und die Schwellenängste abzubauen, so können einige methodische Überlegungen hilfreich sein.

Eine zentrale Frage ist, zu welchem Zeitpunkt sich entscheiden lässt, ob es bei einer Mailberatung bleibt oder in eine Face-to-face-Beratung übergeleitet wird. Diese Überlegung sollte schon früh mitgedacht werden, denn je nachdem entscheidet sich auch, wie intensiv zum Beispiel die Exploration bereits per Mail vorgenommen wird. Dabei könnte die Maxime „so viel wie nötig, so wenig wie möglich“ als erste Orientierung tauglich sein.

Erfahrungsgemäß lässt sich diese Weichenstellung recht frühzeitig vornehmen bzw. mit dem/der Ratsuchenden direkt klären. Häufig wird schon aus dem ersten Mailkontakt deutlich, welche Form der Beratung der/die Ratsuchende sich wünscht.

Der Vorschlag der Überleitung in eine Beratung vor Ort erfordert in Einzelfällen eine hohe Sensibilität, so dass sich der/die Ratsuchende nicht abgelehnt fühlt bzw. eine Klarheit beim Berater bzw. der Beraterin, wann er/sie selbst eine Mailberatung nicht (mehr) für fachlich vertretbar hält. Die entsprechenden Überleitungs-Modalitäten sollten exakt benannt werden.

Auch sollte erklärt werden, warum der Vorschlag einer Beratung vor Ort erfolgt, um beim/bei der Ratsuchenden nicht den Eindruck von „es steht besonders ernst um mich“ entstehen zu lassen.

Je länger eine Mailberatung bereits läuft, umso schwieriger könnte sich der Übergang in eine Face-to-face-Beratung gestalten bzw. umso größer die möglicherweise damit verbundene Erwartungsenttäuschung – Berater bzw. Beraterin und Ratsuchende/r entsprechen nicht dem imaginierten Bild – ausfallen. Dies könnte dann zum Inhalt des ersten Beratungsgesprächs vor Ort werden.

Weiterhin sollte überlegt werden, ob der/die jeweilige Mailberater bzw. Mailberaterin auch die Face-to-face-Beratung übernimmt und wie in diesem Zusammenhang mit einem möglichen Settingwechsel (Einzelberatung → Paar-/ Elternberatung) umgegangen werden soll. Durch eine vorausgegangene Mailberatung könnte schon eine engere Beratungsbeziehung entstanden sein, die durch Hinzunahme einer weiteren Person im Face-to-face-Setting in eine Schieflage geraten kann und einen Einfluss auf den weiteren Verlauf der Beratung haben könnte.

Auch Wiederanmeldungen von ehemaligen Ratsuchenden bedürfen einer besonderen Aufmerksamkeit und der entsprechenden Zuteilung zu einem Berater bzw. einer Beraterin.

Das Angebot einer Mailberatung könnte auch im Rahmen von Nachsorge-Kontakten im Anschluss an eine Face-to-face-Beratung genutzt werden.

Der Umgang mit all diesen Fragestellungen ist in der Regel eng verknüpft mit den konzeptionellen Standards der jeweiligen Beratungsstelle.

Während ausschließlich „virtuell“ arbeitende Beratungsstellen häufig mit Nick-Names (Pseudonymen) der Berater bzw. Beraterinnen arbeiten, ist dies bei einer Arbeit, die die Überleitung in eine Face-to-face-Beratung vorsieht, nicht praktikabel. Hier sollte ebenfalls mitgedacht werden, dass Ratsuchende sich eventuell vorab die Homepage der Beratungsstelle anschauen. Vor allem, wenn dort Fotos der Mitarbeiter bzw. MitarbeiterInnen zu finden sind, könnten erste Projektionen auf Seiten der Ratsuchenden entstehen, von welchem Mitarbeiter bzw. welcher Mitarbeiterin sie gerne beraten werden wollen bzw. sie könnten diesen direkt adressieren in ihrer Mail.

Weiterhin sollte geklärt werden, wer die Supervision / Intervision übernimmt. Aus den bisherigen Erfahrungen mit Mailberatung stellt sich die (ausschließliche) Intervision im eigenen Fachteam der Beratungsstelle häufig als schwierig heraus, da nicht alle mit diesem Medium und dieser Beratungsform arbeiten und die diesbezüglichen Besonderheiten nicht ausreichend kennen können. Auch ist es häufig unvertraut, eine maximale Transparenz der Beratung zu zeigen, d.h. komplette Antwortmails des Beraters bzw. der Beraterin zur Supervision / Intervision zur Verfügung zu stellen. Eine solche Nachvollziehbarkeit ist meist nur aus der Arbeit bei Familiensitzungen mit Video-Aufzeichnung oder aus Tonbandprotokollen bekannt.

Es hat sich gerade in der Anfangszeit des Arbeitens mit Mailberatung bewährt, einen Supervisor bzw. eine Supervisorin mit der nötigen Fach- und Feldkompetenz an seiner Seite zu haben.

In diesem Zusammenhang können auch Fragen der Evaluation diskutiert werden. Innerhalb eines Beratungsverlaufes lässt sich eine Rückmeldung oder auch Zwischenbilanz gut einarbeiten, um ein Feedback des/der Ratsuchenden zu bekommen. Nach Ablauf der Beratung ist zu überlegen, ob – in freier oder standardisierter Form – eine Evaluation der Klientenzufriedenheit vorgenommen werden soll bzw. kritische Rückmeldungen der Ratsuchenden zur weiteren Verbesserung des Angebotes genutzt werden können.

Bei der Planung der Einbettung der Mailberatung in das Alltagsgeschäft sollte auch die „zeitliche Unplanbarkeit“ des Maileingangs - hierbei vor allem auch der Folgeanfragen - mitgedacht werden, damit die angekündigten Wartezeiten auch eingehalten werden können. Selbstverständlich kann sich die Antwortfrequenz bei Folgeanfragen von der Erstreaktionszeit unterscheiden und sollte mit den Ratsuchenden kommuniziert werden.

Wichtig ist hier, im Auge zu behalten, dass Mailanfragen nicht „mal so zwischendurch“ bearbeitet werden können, sondern Zeit und Raum benötigen.

5 Weiterführende Informationen

5.1 Checkliste: Stolpersteine

Als hilfreich zur Reflektion zu Beginn der eigenen Mailberatungsarbeit hat sich die folgende Checkliste (in Anlehnung an Reiners, 2005) bewährt. Einige relevante Internetseiten im Zusammenhang mit Mailberatung sind im Anschluss an die Literaturliste aufgeführt.

- Welche Mails könnten mir besonders schwer fallen (Form / Inhalt)?
- In welchen Konstellationen würde ich direkt eine Face-to-face-Beratung empfehlen?
- Bei welchen Themenkomplexen halte ich eine weitere Unterstützung (Teamkollegen bzw. Teamkolleginnen / Supervision) für hilfreich?
- Was brauche ich, um mir die Arbeit zu erleichtern?
- Was brauche ich von meinem Arbeitgeber / Team?
- Wie lässt sich Mailberatung in meine Arbeitsstrukturen integrieren?
- Welchen Stellenwert / welche Wertschätzung bekommt Mailberatung in meinem Team?

5.2 Literatur

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (Hrsg.) (2003): Online-Beratung. Hilfe im Internet für Jugendliche und Eltern. Materialien zur Beratung, Band 11, Fürth (Eigenverlag).

Dodier, B., B. Knatz (2003): Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Leben Lernen 164. Stuttgart (Klett Cotta).

Döring, N. (1999): Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen (Hogrefe).

Götz, N. (2003): Aufgefangen im Netz: Psychosoziale Beratung im Internet. Eine qualitative Studie mit Jugendlichen im Online-Interview. München (Kopäd).

Hinrichs, C. (2003): Onlineberatung: Einführung zu einem neu erschlossenen Feld der Sozialen Arbeit. Berlin (RabenStück).

Kühne, S., G. Hintenberger (Hrsg.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Göttingen (Vandenhoeck & Ruprecht).

Mayer, J. (2008): Onlineberatung: Möglichkeiten und Grenzen. Saarbrücken (Vdm Verlag Dr. Müller).

Ott, R., C. Eichenberg (Hrsg.) (2002): Klinische Psychologie und Internet. Potenziale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung. Göttingen (Hogrefe).

Reiners, B. (2005): E-Mailberatung in der Jugendhilfe. Bundesarbeitsgemeinschaft der Kinderschutzzentren e.V., Köln (Eigenverlag).

Weißhaupt, U. (2004): Die virtuelle Beratungsstelle: Hilfe für Jugendliche online. Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie, 2004, 8.

5.3 Internetseiten

www.e-beratungsjournal.net (Fachzeitschrift mit empfehlenswerten Artikeln)

www.dg-online-beratung.de (Deutsche Gesellschaft für Online-Beratung)