

3. Jahrgang, Heft 2, Artikel 8 – September 2007

**Schreiben, ein wirksamer Prozess.
Acht Thesen zur Wirksamkeit und Effektivität von E-Mail-
Beratung**

Brigitte Vogt

Zusammenfassung

Im Artikel werden in acht kurzen Thesen verschiedene Gedanken zum Schreiben, seiner Bedeutung, seinen Auswirkungen auf das Selbst, auf Beziehungen zu anderen, seine „Wirkungen“ im Sinne von Selbstaussdruck, Distanzierung, Kontaktaufnahme, Kreativität, Integration und anderer wichtiger Aspekte menschlicher Entwicklung und Selbstentfaltung. Die Form ist die eines Essays, der zum Selbst-Weiterschreiben und Selbst-Weiterdenken anregen soll.

Keywords

Schreiben, Kreativität, Selbstaussdruck, Begegnung.

Autorin

- **Brigitte Vogt**
- Mitarbeiterin der wienXtra-kinderinfo
- **Kontakt:** wienXtra-kinderinfo,
Museumsplatz 1/Hof 2,
A-1070 Wien
+43 (0)1-4000-84400
brigitte.vogt@wienXtra.at
www.kinderinfowien.at

1. Einführung

Wie auch immer frau/man online-Beratung anbietet, ob niederschwellig oder hochschwellig, ob nur ein einmaliger Mailwechsel geplant ist oder eine langfristige Begleitung, ob Foren angeboten werden oder Chat-Beratung stattfinden soll, eines haben all diese Angebote gemeinsam: „Online“ zu arbeiten bedeutet, dass wir mit einem Text konfrontiert werden, mit der Verschriftlichung von Gedanken, Gefühlen, Erfahrungen oder Sachinhalten. Das Schreiben an sich spielt also eine ganz wesentliche Rolle. Was bedeutet diese Tatsache für den Beratungskontext? In dieser Arbeit möchte ich zusammen tragen, was das Schreiben von E-Mails hilfreich macht. Ich möchte hier ein paar Thesen herausarbeiten, die mir die Wirksamkeit von E-Mail-Beratung verständlich machen.

Viele Untersuchungen bestätigen, dass gerade bei E-Mail-Beratungsangeboten gar kein Mailwechsel zwischen KlientIn und BeraterIn stattfindet, sondern nur ein „AnfragE-Mail“ geschickt wird. Bei der Studie von Klapproth & Niemann (2000) lag dieser Prozentsatz bei 85,7% und wurde als Beratungsabbruch interpretiert. Es mag zutreffen, dass da ein Beratungsabbruch stattfand, allerdings kann es

auch sein, dass diese Einmaligkeit gerade ein Spezifikum der E-Mail-Beratung ist und auch in der Verschriftlichung als solcher begründet liegt. Möglicherweise ist durch das Verfassen der Mail schon etwas geschehen, was für den Moment keinen weiteren Beratungskontakt erfordert. Da im Online-Beratungskontext viele Beratungskontakte aus einem einmaligen Mailwechsel bestehen, also keine Beratungsbeziehung im herkömmlichen Sinn entsteht, könnte es ja auch sein, dass für einige dieser SchreiberInnen das einmalige Schreiben an sich heilsam oder hilfreich war. Welche Faktoren könnten es sein, die dazu führen, dass es der SchreiberIn nachher besser geht? Um diese Faktoren soll es in dieser Arbeit gehen.

Wenn ich an das Schreiben von Beratungsmails denke, dann merke ich, dass ich nicht vorurteilsfrei an Texte herangehe. Wie bei allen Dingen habe ich auch hier Meinungen, zum Teil auf Erfahrungen beruhend, die meinen Umgang mit dem Medium beeinflussen. Auch darum soll es in dieser Arbeit gehen. Ich möchte diese Arbeit nutzen, um ein paar Fäden meiner Erfahrungen und meines Wissens zu verknüpfen, mich dem Thema anzunähern, es für mich ein bisschen greifbarer zu machen. Meine ersten Erfahrungen in schreibender Beratung stammen aus der psychischen Betreuung eines Patienten der Kieferchirurgie, der aufgrund operativer Eingriffe nicht mehr sprechen konnte. Dass im Schreiben, neben all den Einschränkungen, die einer solcherart geführten Kommunikation anhaften, auch Potenziale liegen, wurde mir dort erstmals bewusst und lenkte mein Interesse. Um dieses Potenzial der Verschriftlichung soll es in den folgenden Thesen gehen.

2. Acht Thesen zur Wirksamkeit von E-Mail-Beratung

E-Mail-Beratung wirkt. Schreiben wird als hilfreich erlebt. Dies kann recht einfach anhand der Schreibtherapie aufgezeigt werden (vgl. von Werder, 1995). Wenn man allerdings nach der Wirksamkeit von E-Mail-Beratung googelt, dann kommen vor allem Studien, die aufzeigen, bei welchen Problemkonstellationen oder psychiatrischen Störungsbildern E-Mail-Beratung wirkungsvoll ist. Was mich interessiert und Thema dieser Arbeit sein soll, setzt einen Schritt früher an. Dabei geht es mir um die Faktoren, die zu dieser Wirksamkeit führen, die in der Verschriftlichung liegen und die bei E-Mail-Beratung wirksam werden. Die Wirkfaktoren habe ich in der Folge als Thesen formuliert, da sie keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben, vielmehr ein paar diskutabile Anhaltspunkte liefern sollen.

2.1 Etwas benennen, aussprechen, sogar aufschreiben zu können schafft an sich schon Möglichkeiten

Auch wenn noch keine Antwortmail formuliert wurde, noch keine Reaktion die Ratsuchende, den Ratsuchenden erreicht hat, so ist schon eine Menge geschehen. Durch das Schreiben eines Textes habe ich eine psychische Gestalt geschaffen, gefüllt mit Emotionen, Gedanken, Überlegungen, Sachverhalten, all das bedeutet, dass ich intensiven Kontakt mit verschiedenen Persönlichkeitsanteilen aufgenommen habe. Um zu schreiben, habe ich mein erwachsenes Ich benötigt, das Buchstaben zu Sätzen zusammenfügt. Ich konnte nicht in meinen Gefühlen allein stehen bleiben, sondern musste schreibend eine gewisse Distanz

einnehmen. Um den Text, mein Problem zu beschreiben, musste ich auswählen, was wichtig, aufschreibenswert ist und was ich weglasse, welchen Gedanken- oder Auslegungssträngen ich nachgehe, und welche ich vernachlässige.

Auch wenn viele Fragen in meinem Text stehen, viel angerissen erscheint, Tatsache ist, dass das Schreiben mir Möglichkeiten erschlossen hat. Durch das Schreiben fand Problemstrukturierung statt. Dadurch kann ich die Gegebenheiten besser in den Griff bekommen, ich kann leichter auswählen, kann durch Sprache Distanz schaffen, indem ich mich nicht nur „im Prozess drinnen“ gefangen, sondern auch als eine erleben, die darüber spricht, davon schreibt, sich jemandem mitteilt. Schreibend kann ich mich einem Thema annähern, es umkreisen, es in einen Rahmen bekommen. „Als Vermittler von Gefühlen und unscharfen Empfindungen ... kann die Sprache Vermittlungen leisten...“ (Marschnik, 1993, S. 183).

All das wiederum macht es leichter, Ressourcen zu aktivieren, z.B. auch eine andere Sichtweise einzunehmen, mich aktiv zu erleben. „Durch das Hin- und Herwechseln zwischen Erlebnis und Gedanke gelangt der Schreibende (die Schreibende) über Raum und Zeit hinaus“ (Lang, 2005). Gerade in diesem Wechsel liegt die Stärke der schriftlichen Verarbeitung. Schreiben an und für sich kann immer eine „Erfahrung im Möglichkeitsraum“ (vgl. Kahn, 1990) darstellen, in welchem „Handlungen erprobt werden, zu denen man in der Realität noch nicht oder nicht mehr in der Lage ist“ (Koch-Klenske, 1984, S.61). So kann schreiben Möglichkeiten eröffnen, die sonst nicht so leicht zugänglich wären. Der Schreibenden, dem Schreibenden „gehört das ganze unerforschte Reich der menschlichen Vorstellungskraft“ (Stafford, 1977).

2.2 Schreiben ist immer auch Distanzierung und öffnet somit die Perspektive

Wir schreiben ja nicht wirklich so, wie wir reden z.B. im Dialekt, mit unvollendeten Sätzen oder Andeutungen wie in der gesprochenen Sprache. „Meine erste Sprache war Bayrisch. Dass diese Sprache nicht überall gleich gern gehört wird, merkte ich, als ich ins Gymnasium kam. Da war Bayrisch so peinlich wie eine dreckige Unterhose“ (Francia, L., 2006, S.12). Auch wenn im Internet, z.B. im Chat, häufig Annäherungen an diese Alltagssprache stattfinden, so bleibt diese Übersetzungsleistung bestehen, indem ein Gedanke in ein Wort, in Buchstaben und die wiederum in den Anschlag von Tastaturteilen übersetzt werden. Auch wenn ich an ein Du schreibe, vielleicht sogar ein mir physisch bekanntes, greifbares Du, so ist mein Austausch doch durch Schreiben vermittelt. Mit all den Vorteilen, die Schreiben bringt, z.B. beim Mailen, dass ich nicht unterbrochen werden kann, aber auch mit all den Nachteilen, wie sie die Kanalreduktionstheorie beschreibt. Um Schreiben zu können, muss das Problem strukturiert werden. Dafür ist gedankliche Verarbeitung, Problem-Beschreibung und Analysieren notwendig. All diese Prozesse schaffen Distanz und fördern Dezentrierung und Klärung. All dies kann „das erleichternde Gefühl erzeugen, dass man das Problem zumindest in Worten fassbar gemacht hat“ (Christine Gebhardt, 2002).

2.3 Schreiben ermöglicht andere Zugänge, vielleicht auch, weil das geschriebene Wort entwicklungspsychologisch immer schon jenseits der Vorsprachlichkeit ist

Wenn Kinder schreiben lernen, haben sie schon einen weiten Weg hinter sich gebracht. Sie haben reden gelernt, sich eine (oder mehrere) Sprachen angeeignet. Sie haben ihre Feinmotorik geschult und sich so weit befähigt, dass sie einen Stift halten, ihn gezielt führen können. Sie haben durch viel Übung gelernt, kleine Tasten und Knöpfe zu betätigen und aus einer Vielzahl auszuwählen. Im Laufe des „Schreiben-Lernens“ lernen sie Buchstaben kennen, sie lernen sie unterscheiden und zu Worten zusammenfügen. Und sie lernen, dass das abstrakte Gebilde da auf dem Blatt oder Bildschirm eine Bedeutung hat. Das bedeutet, dass entwicklungspsychologisch schon viel geschehen ist, wenn Kinder, so klein sie uns erscheinen mögen, schreiben lernen. „Ich muß, <...> daran festhalten, dass mein realer Seinsanfang zu mir gehört, auch wenn mein Erzählenkönnen nicht an ihn heranreicht“ (Sloterdijk, 1988, S. 49).

Vielleicht weil Schreiben eine Leistung jenseits der Vorsprachlichkeit ist, fällt es uns leichter, mit Schriftsprache andere Positionen einzunehmen, Geschehnisse und Umstände nicht so sehr aus dem „Draußen“ der Gefühle, sondern auch aus dem „Draußen“ der Distanz, Sachlichkeit und Komplexität zu betrachten. Vielleicht gelingt es auch deswegen eher, über das Medium des Schreibens einerseits mit dem Kind in uns in Berührung zu kommen und andererseits den Raum zu schaffen, dass dieses innere Kind gut bemuttert und bevatert wird, wie es auch in psychotherapeutischen Settings geschehen kann. „Das „Unbewusste“ im Text entspricht in vielen Fällen nicht demjenigen im Diskurs des Patienten, denn es verrät sich nicht, sondern ist dort „organisiert“. Während man in der Analyse dafür bezahlt, unkontrolliert sprechen zu dürfen, ist der Text eine im hohen Maße überlegte und motivierte Form des Aussagens“ (Marschik, 1993, S.187).

Das Spannende in diesem Zusammenhang finde ich, dass Schreiben etwas anderes zugänglich macht, das zwar durch den bewussten Ablauf des Schreibprozesses gegangen ist und dennoch irgendwie unser Unbewusstes präsentiert. „Die poetische Sprache berührt das Unbewusste, macht es dem Menschen zum Teil zugänglich, bewahrt aber andere Inhalte vor dem Zugriff“ (Marschik, 1993, S.183). Lang spricht in diesem Zusammenhang von der Möglichkeit, „Kontakt mit der stimmlosen Stimme des inneren Selbst“ (Lang, 2005) aufnehmen zu können.

2.4 Schreiben wirkt aktivierend und integrierend

Durch Schreiben werden wir „HerrIn“ über das Geschehen. Um zu schreiben, muss man hinreichend motiviert sein. Schreiben ist ein aktiver Prozess, daher kann man sich schreibend aktiv erleben. Man kann schreibend versuchen, Klarheit zu schaffen, Distanz zu gewinnen, Struktur zu finden im Chaos. „<...>die Schrift (bedingt) einen höheren Grad an Individualität persönlicher Erfahrung, fördert <...> privates oder intellektuelles Denken, indem sie Worte, also Erfahrungen, vergegenständlicht und sie so gründlicherer Prüfung zugänglich macht“ (Marschik, 1993, S.190). Dabei können leicht Ressourcen entdeckt werden, vielleicht noch nicht klar, deutlich und bewusst, aber eben so nebenbei. Fremdes, das „Ich-versteh-nicht-warum-mir-das-immer-passiert“ kann leichter als Eigenes

erkannt, wahrgenommen und dadurch integriert werden, weil die Zusammenhänge zutage treten können.

2.5 Schreiben richtet sich an ein hilfreiches, emphatisches Du. Und mich so ausbreiten zu können, hilft!

Wir schreiben an eine HörerIn, vielleicht auch an eine LeserIn, aber immer an ein gedachtes bzw. vorweggenommenes Du. Das ist nicht unbedingt schon gedachter Dialog, aber dennoch schreibt man so, als wäre die andere die, die uns Du sein kann gerade in diesem dialogischen Sinn von Buber. „Der Mensch wird am Du zum Ich. Gegenüber kommt und entschwindet, Beziehungsereignisse verdichten sich und zerstieben, und im Wechsel klärt sich, von Mal zu Mal wechselnd, das Bewusstsein des gleichbleibenden Partners, das Ichbewusstsein“ (Buber, 1992, S. 32).

Und hilft das Schreiben nicht gerade deswegen, weil es diese dialogische Beziehung mit all ihren Möglichkeiten des Ansprechens und Antwortens vorwegnimmt? Aber was ist mit „Dagegen-Anschreiben“, mit diesem Schreiben gegen das Unverständnis, gegen das Falsche, gegen den Wahnsinn, gegen die Beschuldigung? „Wir wissen nicht, wer du bist“. Und man hatte mich verleumdet. Ich muss mich also rechtfertigen oder zumindest über mich erzählen und genügend Wertschätzung in mir selbst finden. Ich muss mich vor dem Bösen schützen, indem ich nach irgendeiner rettenden Lebensperspektive suche <...> (Hrutanovic, 2002, S.13) - gegen den Verlust des Ich, der Persönlichkeit, der Identität? Erst recht im Dagegen-Anschreiben richtet man sich an ein Du, an einen Adressaten und auch an einen Teil in der SchreiberIn, dem durch das Anschreiben „dagegen“ geholfen werden soll (vgl. Hrutanovic, 2002).

2.6 Schreiben ist immer nahe am „Fluss des Erzählens“

Es hilft, zu sehen, dass die eigene Lebensgeschichte auf verschiedene Weisen erzählt werden kann, denn was man heute abschickt, in sich stimmig, kann morgen schon gleich formuliert nicht mehr passen, nicht mehr stimmig sein. „Der Schreibende dringt nicht in die Tiefe, um am Grund das ewige Zeichen seines Selbst zu finden, vielmehr lässt er aus dem Grund heraufquellen, was verborgen war“ (Mattenklott, 1985, S.18). Doch durch die Verschriftlichung werden Texte nun langfristig zugänglich, Gefühle werden in ihrem Ausdruck festgehalten. „Die Langfristigkeit der Wirkung und Verfügbarkeit von Texten tritt damit zunehmend in eine Gegenposition zur Spontanität, aber auch Flüchtigkeit seiner Abfassung. <...> Die Gefahr dieser gegenläufigen Disposition liegt in der steigenden Angreifbarkeit des spontan und „gefühlbetont“ agierenden Autors <...>“ (Marschik, 1993, S.193). Diese Angreifbarkeit kann allerdings auch als das Gesehen bzw. erlebt werden, was es ist: lebendig sein, im Fluss sein, in Bewegung sein, auch gefühlsmäßig.

„Durch die Notwendigkeit, das eigene Erleben darstellen zu müssen, muss der Hilfesuchende sich in eine Erzählposition oder Berichtposition begeben, <...>“ (Knatz & Dodier, 2003, S.124) und dann ist die Schreibende genau da, nämlich als Erzählerin ihrer Lebensgeschichte. „So viel aus meiner häuslichen Geschichte, um mich daran zu erinnern, dass mein Bedürfnis

nach Therapie nie akademisch war; und dass es mit dem Wunsch zu schreiben auf dunkle Weise zusammenhängt“ (Muschg, 1981, S.98).

2.7 Schreiben ist ein kreativer Prozess

Wir wissen recht genau, was einem kreativen Prozess abträglich ist: Bewertung, Zeitdruck, Vergleiche-Anstellen. Sich Raum zu geben, alles was kommt, kommen zu lassen, ohne gleich zu bewerten, nicht zu sehr am Detail zu hängen oder ins Detail zu gehen, all dies ist durch das Schreiben leichter möglich. Besonders, dass da niemand da ist, der meine Gedanken gleich bewertet, mich unterbricht, seinen oder ihren Senf dazu gibt. Diese Nebenaspekte des Schreibprozesses sind recht hilfreich für das Aufspüren kreativer Lösungen. Dabei kann unter Kreativität im Zusammenhang mit Schreiben nicht nur das Auffinden neuer, nonkonformer oder herausragender Lösungen verstanden werden.

Als kreative Leistung kann man hier aber auch an das neue Zusammenfügen subjektiver Bedeutungsinhalte denken, dass man Geschehnisse anders gewichtet, oder das ein Kapitel der eigenen Lebensgeschichte plötzlich mit anderen Gefühlen besetzt wird. Das Schreiben hat die Schreiberin, den Schreiber verändert. Mich hinzusetzen und schreibend meine Sorgen, Fragen oder Probleme festzuhalten, in Worte zu kleiden, einen Anfang zu finden und ein Ende meines Textes, und damit auch einen vorläufigen Schlusspunkt, bedeutet, dass ich eine psychische Gestalt in eine physische Gestalt übersetzt habe, ein kreativer Prozess im Sinne von Metzger (vgl. Metzger, 1962) bereit zur Mitteilung an andere. „Das Schreiben zählt zu den großen Leistungen des menschlichen Geistes, in denen sich seine Freiheit ausdrückt. Es lässt Raum und ist eine Quelle der Freude“ (Lang, 2005).

2.8 Auch das (potenzielle) Lesen spielt eine wesentliche Rolle

Ja, ich denke bei E-Mail-Beratung ist das Wissen um das reale physische Gegenüber wichtig, um die Wirksamkeit zu erfassen. Hier geht es explizit nicht um Tagebücher, sondern um ein Beratungs-Du, das unter einer Vielzahl von Angeboten bewusst ausgewählt wurde und stellvertretende Öffentlichkeit sein soll. Marschik ist überhaupt der Meinung, dass die „Unterscheidung zwischen privatem und auf Veröffentlichung gerichtetem Schreiben“ auf ein quantitatives Problem reduziert werden kann, „der entscheidende Übergang findet im Übergang vom Gedanken zur Schriftlichkeit (oder auch Rede) statt, nicht im ‚Ausmaß‘ der Öffentlichkeit“ (Marschik, 1993, S. 199). Schon Schreiben an sich ist ein öffentlicher Gebrauch des Denkens.

3. Schlussbetrachtung: Zusammenfassung und Ausblick

Wenn ich all die Thesen zur Wirksamkeit von E-Mail-Beratung durchsehe, dann wird mir klar, dass hinter dem Schreiben viel stecken kann, ganz unterschiedliche Impulse sind denkbar. Schreiben kann der gedanklichen Verarbeitung dienen, der Problemstrukturierung, oder als Kontakt/Kommunikation zu/mit anderen, Schreiben kann mir Selbstmanagementmethode sein, ich kann schreibend versuchen, durch poetische Selbstanalyse der Verarbeitung meiner

Traumata näher zu kommen, es kann ein gelenkter Selbstheilungsprozess oder ganz etwas Anderes sein.

Tatsache ist, dass Schreiben für viele Menschen eine Möglichkeit darstellt, sich auszudrücken, sich mitzuteilen. Es wird vielleicht auch genussvoll als kreativer Prozess erlebt. Und: Schreiben ist nicht gleich Schreiben. Es gibt einen Unterschied zwischen „Kreativem Schreiben“ als Technik des Literarischen Schreibens und „Schreiben als Selbsterfahrung und Mittel zu vertiefter Selbstreflexion“.

Auch wenn E-Mail-Beratung noch recht „neu“ ist, gibt es durchaus schon einige Theorien, die zur Wirksamkeit Stellung beziehen. Ich bin in meinen Ausführungen z.B. nicht auf das Konzept der Selbstaktualisierungstendenz eingegangen, das Knatz & Dodier als einen Wirkfaktor beschreiben (vgl. Knatz & Dodier, 2003, S.129), dem ich viel abgewinnen kann. Spannend wäre es durchaus, in dieser Richtung weiter zu gehen und den Diskurs zu suchen. Ich kann mir gut vorstellen, dass in diesem Kontext Konzepte der Narrativen Therapie oder der Biographiearbeit einiges beitragen könnten. Auch kann ich mir gut vorstellen, dass unterschiedliche Beratungs- oder Therapieschulen auch unterschiedliche Wirkmechanismen beim Schreiben identifizieren würden. Ein weites Feld, wie geschaffen für neue Konzepte, Theorien und Strukturierungsversuche für alle, die gern übers Schreiben nachdenken.

4. Literaturverzeichnis

Boueke, D. & Hopster N. (1985). Schreiben – Schreiben lernen. Rolf Spanner zum 65. Geburtstag, Tübingen: G. Narr.

Buber, M. (1992). Das Dialogische Prinzip. 6. Auflage. Gerlingen: Schneider.

Francia, L. (2006). Wortwechsel. München: Frauenoffensive.

Gebhardt, Ch. (2002). Onlineberatung ist anders Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform. Verfügbar unter:
http://onlineberatungen.com/Onlineberatung_anders.pdf (10.2.2007)

Hrustanovic , H. (2002). Nichts ist vergangen. Klagenfurt: Drava.

Klapproth, F. & Niemann, J. (2000). Psychologie und Internet. Eine Untersuchung zur Wirksamkeit psychologischer E-Mail Beratung. Hildesheim. Verfügbar unter:
<http://psydok.sulb.uni-saarland.de/volltexte/2005/570/> (28.4.2007)

Knatz, B. & Dodier, B. (2003). Hilfe aus dem Netz. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta.

Koch-Klenske, E. (1984). Wer schreibt ist noch lange nicht bei sich. Schreiben als Therapieersatz. In: Psychologie heute; Nr.2/1984.

Lang, J. (2005). Onlineberatung: Grundkurs. Unveröffentlichtes Skript. Verfügbar unter: http://www.paarberatung.ch/A_Tutor/

Mattenkloft, G: (1985). Bergwerk, Tintenfluß, Palimpsest. Phantasien der Schrift. In: Boueke, D. & Hopster N. (1985). Schreiben – Schreiben lernen. Rolf Spanner zum 65. Geburtstag, Tübingen: G. Narr.

Marschik, M. (1993). Poesietherapie. Therapie durch Schreiben? Wien: Turia & Kant.

Metzger, W. (1962). Schöpferische Freiheit. Frankfurt: Kramer.

Muschg, A. (1981). Literatur als Therapie? Ein Exkurs über das Heilsame und das Unheilsame. Frankfurter Vorlesungen. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.

Sloterdijk, P. (1988). Zur Welt kommen – Zur Sprache kommen. Frankfurter Vorlesungen. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.

Von Werder, L. (1995). Schreib- und Poesietherapie. Eine Einführung. 2. Auflage. Weinheim: Beltz, Psychologie Verlags Union.