

4. Jahrgang, Heft 1, Artikel 3 – April 2008

## Zwischen den Zeilen

Birgit Knatz

### Zusammenfassung

Zwischen den Zeilen lesen, verstehen und antworten baut eine tragfähige und vertrauensvolle Beziehung in der Online-Beratung auf. Eine Mail, ein Chat oder Forumsbeiträge enthalten neben der sachlichen Information immer auch einen emotionalen Anteil. Dies wahrzunehmen erfordert eine kognitive und emotionale Empathie. Zwischen den Zeilen heißt nicht einen Code (wie z.B. beim Lesen von Arbeitszeugnissen) zu entschlüsseln, das Verstehen von Texten in der Online-Beratung umfasst einen ganzheitlichen Prozess, der kognitive und emotionale Entwicklungsgänge mit einschließt.

### Keywords

Online-Beratung, Beratungs-Haltung, Lese-, Schreib-, und Medienkompetenz, psychologische Kompetenzen in der Online-Beratung

### Autorin

- **Birgit Knatz**
- Diplom-Sozialarbeiterin, Supervisorin DGsv
- Leitung der Telefonseelsorge Hagen-Mark mit dem Schwerpunkt Beratung im Internet (seit 1996)
- Geschäftsführerin des Instituts für Online-Beratung:  
[www.schreiben-tut-der-seele-gut.de](http://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de)
- Trainerin, Ausbildungsleiterin, Supervisorin, Online-Coach
- Gründungsmitglied und stellvertretende Vorsitzende der Deutschen Gesellschaft für Online-Beratung ([www.dg-online-beratung.de](http://www.dg-online-beratung.de))
- **Kontakt:** Alexanderstr. 25  
44137 Dortmund  
[post@birgit-knatz.de](mailto:post@birgit-knatz.de)  
[www.birgit-knatz.de](http://www.birgit-knatz.de)

### 1. Einleitung

Mittlerweile hat sich eine Vielzahl von virtuellen (psychologischen) Beratungsangeboten im Internet etabliert. Anfragen bei den Online-Beratungsangeboten der Aidshilfe [1], der pro familia [2], der TelefonSeelsorge in Deutschland [3] und Österreich [4] und der dargebotenen Hand in der Schweiz [5], als die größten und seriösesten AnbieterInnen, zeigen dies deutlich. Niederschwelligkeit und Anonymität werden von den Ratsuchenden geschätzt, wie diese in den eingehenden Mails immer wieder erwähnen.

Die Kanalreduktion der virtuellen Kommunikation ermöglicht ein hohes Maß an Kontrolle in der Selbstdarstellung und der Selbstenthüllung. Viele Menschen können sich so freier äußern. Es gibt Gedanken, Gefühle, Probleme, die mag man keinem Menschen sagen, aber auch nicht für sich behalten. Was liegt näher, als

sie aufzuschreiben: z.B. in einer Mail, im Chat, im Forum, in virtuellen Tagebüchern. Wer schreibt, kann die Dinge in eine selbstgewählte Ordnung bringen und die Intensität der Beschäftigung bestimmen. So werden die Gedanken und Themen überschaubarer. Zudem gewähren die Anonymität und Pseudonymität [6] des Internets Schutz und können einen befreienden Effekt haben.

Die schriftliche Kommunikation in der Online-Beratung hat ihre Besonderheiten und Gesetzmäßigkeiten. So stehen der BeraterInnen allein das Geschriebene, der Text zur Verfügung. Sie sehen die Ratsuchende nicht, sie riechen sie nicht, sie fühlen sie nicht und sie hören sie nicht. Sie kennen den Namen des Ratsuchenden nicht, sie sehen den Menschen, der sich schriftlich an sie wendet, nicht. Alleine der Text spricht, berührt und erzeugt eine Wirkung in der/dem Lesenden, der/dem BeraterIn. Genau genommen ist es nicht der Text, der spricht, sondern der/die BeraterIn selber führt einen Dialog mit sich. Lesen und Sich-berühren-Lassen geschieht immer in konkreten Kontexten, auf dem Hintergrund der eigenen Erfahrungen, der Lebensgeschichte, des fachlichen Wissens.

Kenntnisse und Erfahrungen aus persönlichen Beratungsgesprächen lassen sich nicht eins zu eins auf die an die schriftliche Form gebundene Online-Beratung übertragen. Das Fehlen der Sinnesmodalitäten bedarf bei BeraterInnen einer besonderen Fähigkeit: das zwischen den Zeilen lesen. Gerade kommunikative Menschen, die ihre Stärke im Sprechen mit einem leibhaften Gegenüber haben, können sich beim Verstehen und Verfassen von Texten schwer tun. Es geht ums Schreiben statt Sprechen, um Lesen statt Hören. Es ist ein Zeichen von emotionaler Kompetenz, hinter vordergründiger Information noch andere Dimensionen zu erkennen und darauf zu reagieren.

„Zwischen den Zeilen lesen“ meint, die Andeutungen eines geschriebenen Textes zu verstehen, sich über die geschriebenen Worte Gedanken zu machen, sie zu analysieren, den tieferen Sinn zu ermitteln, der sich nicht immer unmittelbar aus dem Geschriebenen ergibt, sondern nur indirekt durch logische Schlussfolgerungen und Interpretation erfolgt.

„Zwischen den Zeilen lesen“ heißt: zu spüren, worum es eigentlich geht, sich auf den Menschen hinter dem Text einzulassen, der inneren Resonanz nachzuspüren.

## **2. Nickname**

Beginnen wir mit der ersten Besonderheit der Online-Kommunikation: Überall muss man sich anmelden, einloggen und einen Benutzernamen, eine "Identität" wählen. In den meisten Fällen geben sich Menschen einen Nicknamen (Nickname) [7]. Dieser Name ist (häufig im Chat) ein wichtiger Faktor beim Aufbau einer gewünschten Identität. „Nicknamen bedeuten viel mehr als die bloße Aneinanderreihung von Buchstaben, Zahlen und Sonderzeichen. Sie sind der erste Eindruck, den wir im Netz hinterlassen und oft das einzig vermeintliche Persönlichkeitsmerkmal, das wir auf den ersten Blick preisgeben. Ob bewusst oder unbewusst – mit dem Nicknamen transportieren wir immer ein bestimmtes Selbstbild, unterstreicht der Internetsoziologe Stephan Humer. Mit dem

Nickname können Identitäten aufgebaut werden und Teile des Selbst gezeigt werden. Die Auswahlkriterien bedienen sich häufig spezifischen Neigungen, Interessen, Hobbies und Idole, aber auch Provokationen, Humor und Ironie. (verg. Humer, 2008). Die meisten Nicknamen sind herkömmliche Vornamen. Es kommen aber auch Namen und Begriffe „aus den Sinnwelten Fantasy, Märchen und Sagen“ vor, ebenso solche aus „dem Bereich der Tierwelt sowie der Musik, dem Comic, dem Film und dem Computerbereich“, zudem trifft man auch auf Produktnamen. (Runkehl et al. 1998, S. 95)

Martina Koch zitiert in der ersten Ausgabe des ebay magazin eine Studie der Hebräischen Universität von Jerusalem [8]:

<b>Beispiel</b>	<b>Art des Nicknamens</b>	<b>was dahinter stecken kann</b>
schmidt1972, j.peters	Der Nickname setzt sich aus biografischen Angaben zusammen; wie Geburtsdatum, echter Name, Wohnort oder Alter.	Seriöse erwachsene User, die aus praktischen Gründen im Internet (Chat, Foren...) unterwegs sind. Biografische Angaben stimmen meist, geringes Interesse an Identitätsspielchen, vertrauenswürdige Geschäftspartner.
super-klaus, missmanierlich,	realer Spitzname, Koseformen oder Namensverniedlichungen sind im Nicknamen versteckt.	Anteil der auf die eigene Person verweisenden Nicknamen: 45%. Jüngere User nutzen das Netz zu informativen, geschäftlichen und kommunikativen Zwecken, sind auch im Privatleben vernetzt.
maiglöckchen, schlumpfinchen	Nicknamen, die verniedlichen, Worte (Begriffe aus Flora und Fauna oder Diminutiva) ohne Bezug zum echten Namen beinhalten.	Überwiegend weibliche, harmoniebedürftige, soziale User, denen privater Austausch wichtig ist. Im Internet vor allem zu Unterhaltungszwecken unterwegs.
DingDong33, ohmmmXL	Namen, die mit Wortklängen und Lautenspielen.	11,3 % der Nicknamen basieren auf Wort – und Lautspielen. Meist männliche User, die sich kontaktfreudig, offensiv und mit Humor im Netz bewegen.
Linux_hacker, powerseller-567	Nicknamen, die auf fachbezogene Qualifikationen hinweisen, zum Beispiel im technischen Bereichen.	Überproportionaler Männeranteil. Diskutierfreudige User mit festen Meinungen, die sich professionelle Nicknamen auch präventiv sichern. Oft mit starken Kompetenzgebaren für ihren Wissensbereich.

Tokoihotel4ever voll.krass, hertha_bsc1	Nicknamen, in denen Starnamen, Szenebezeichnungen oder andere jugendsprachliche Ausdrücke versteckt sind.	Eher junge, markenaffine, sich abgrenzende, wechselhafte User. Identitätsspiel üblich und erwünscht, deshalb kaum direkte Rückschlüsse auf reale Personen möglich. Gesamtanteil liegt bei ca. 6,1%
Hackfresse, wc00, dumme-sau	Provokative Nicknamen, die harte Ausdrücke aus der Fäkalsprache oder Schimpf-worte beinhalten.	Die Nicknamen-Härtefälle beschränken sich auf 3,9%. In der Regel jugendliche, wenig harmoniebedürftige User mit Lust an der Provokation und Spaß an der Anonymität.

Auch in der Online-Beratung geben sich Ratsuchende Nicknamen. Allerdings sind hier weitgehend die Kategorien 1-3 vertreten. Demzufolge finden sich in der Online-Beratung ernsthafte UserInnen aus den unterschiedlichsten Altersgruppen. Sie haben meist kein bis ein geringes Interesse an Identitätsspielchen, nutzen das Netz zu informativen, geschäftlichen und kommunikativen Zwecken. Wie auch in anderen Beratungseinrichtungen (außer bei der Aidshilfe) überwiegen die weiblichen Ratsuchenden.

Dies ist einfach nachzuvollziehen. Menschen, die sich an die Online-Beratung wenden, möchten erst einmal anonym bleiben und loggen sich mit einem Nicknamen ein. Im Beratungsverlauf nennen sie dann ihren Namen [9]. Für BeraterInnen macht es Sinn, gemäß den spezifischen Anforderungen der Internet-Kommunikation, sich für den Nicknamen zu interessieren, ihm eine Bedeutung zu geben, aber kein Gewicht. BeraterInnen können Ratsuchende auf ihren Nicknamen ansprechen, sie müssen es aber nicht. Wichtig ist, dieses Phänomen, dieses besondere Merkmal der Online-Beratung mit im Blick zu haben. Eine Frage nach der Bedeutung des Nicknamen ist oft ein zarter Versuch, um in Kontakt zu kommen, es ist ein erstes „Zwischen den Zeilen lesen“. Dies möchte ich an einem konkreten Beispiel deutlich machen:

*Ich bin der Bomber  
Ich habe euch schon vor einer Woche geschrieben, aber  
keine Antwort erhalten.  
Ich weis gar nicht wie ich Anfangen soll.  
Mal Versuchen.  
Ich bin 33 Jahre alt, verheiratet, und habe ein Kind.  
Zusammenleben mit meiner Frau tu ich schon 14 Jahre.  
Davon bin ich 2 Jahre lang verheiratet.  
Ich bin seit Jahren Arbeitslos, meine Firma hatt mich  
gekündigt wegen Auftragsrückgang.  
Seitdem habe ich mal ein paar Lehrgänge besucht,  
aber hatt alles nichts gebracht.*

*Ich habe auch schon etliche Bewerbungen geschrieben,  
aber alles nur Absagen erhalten.*

*Mir wächst alles über den Kopf Zuhause.*

*Ich habe was angefangen was eine Nummer zu groß,  
für mich ist. (Kind-Ehe-Zusammenleben- u.s.w. .)*

*Ich kann meiner Familie nichts bieten.*

*Habe kein Führerschein, kein Auto.*

*Ich habe mir das alles einfacher vorgestellt.*

*Am liebsten möchte ich alles rückgängig machen.*

*Aber es ist zu spät.*

*Manchmal habe ich schon mit den Gedanken,*

*gespielt mein letztes Geld zu sammeln,*

*und abhauen ganz weit weg.*

*Bitte antwortet mir!*

Wenn Sie nun ihr Augenmerk auf den (Nick)Namen lenken. Was fällt Ihnen ein?

- Ein militärisches Flugzeug,
- Gerhard „Gerd“ Müller genannt der Bomber des Nation,
- Gerd Müller, der gescheiterte Säufer,
- die Sportkomödie „der Bomber“ mit Bud Spencer,
- der Rosinenbomber, der Beiname für die Flugzeuge der Alliierten zur Zeit der Berliner Luftbrücke,
- eine Bomberjacke, ein spezielles Modell einer Fliegerjacke aus Nylon,
- eine Stinkbombe; ein Scherzartikel, der über entsprechende Gase einen äußerst unangenehmen Geruch verbreitet,
- ???

Sie merken, wenn Sie Ihrer Fantasie freien Lauf lassen, tauchen eigene Ideen und Assoziationen zu dem gewählten Nicknamen auf und bestätigen meine zu Beginn aufgestellte Behauptung: Lesen passiert immer in konkreten Kontexten. Dieser selbstgewählte Nickname hat eine Bedeutung für „Bomber“. Vielleicht spielt er gerne Fußball, und Gerd Müller war/ist eines seiner Idole, vielleicht wünscht er sich wie er starke „Freunde“, die ihm wieder auf die Beine helfen. Vielleicht ist er bei seinen Großeltern aufgezogen worden und die haben ihm von der Luftbrücke und den Rosinenbomben erzählt, vielleicht trägt er gerne Bomberjacken oder stänkert in der Gegend herum. Welche Bedeutung der Name für den Ratsuchenden hat, können Sie nachfragen und zeigen damit Interesse an ihm und seinem Leben, und es ist ein Merkmal des „Zwischen den Zeilen lesen“.

### **3. Aus Worten können Wege werden**

Geschriebene Worte sind Anordnungen von Symbolen und Zeichen, die in ihrem Muster eine Bedeutung haben. Die Buchstaben, B, O, M, B, E, R aneinandergereiht, ergeben das Wort Bomber. Ihre Augen nehmen die Buchstaben auf, Sie erkennen das Wort und haben die Befähigung, einen Begriff „Bomber“ daraus zu bilden. Im weiteren Prozess entsteht vor Ihrem inneren Auge ein Bild oder Ihnen fällt eine Metapher ein. Der Vergleich, die Übertragung, das Gleichnis sind Ihre eigenen. Sie sind gespeist durch Ihre Erfahrungen, Ihre Ausbildungen, Ihre Lebensgeschichte. Ob Ihnen der „Rosinenbomber“ einfällt, Sie

an einen Mann in einer Bomberjacke denken, den Sie der rechten Szene zuordnen oder Sie an den Bomber der Nation denken, bleibt Ihrer Fantasie und Ihren Vorstellungen überlassen. Die Möglichkeiten sind unendlich und müssen nicht zwangsweise „logisch“ oder „wirklichkeitsnah“ sein. Es ist nur ein Wort. Was Sie daraus machen, ist Ihre Sache. Und als qualifizierte Beraterin und ausgebildeter Berater wissen Sie darum und können damit „arbeiten“.

Sie lesen, was geschieht, wenn Sie einem Wort nachspüren. Es tritt in Resonanz zu ihrem eigenen Leben, zu aktuellen oder auch vergangenen Situationen. Es weckt die eigene Vorstellungskraft, verbindet Bilder, bringt Emotionen in Schwung. „Worte sind die wichtigsten Vermittler für den Einfluss, den ein Mensch auf den anderen ausüben will; Worte sind gute Mittel, um seelische Veränderungen hervorzurufen, an den sie gerichtet sind...“ (Freud 1890, S.26).

Die TelefonSeelsorge in Deutschland wirbt: „ Aus Worten können Wege werden“ und zeigt, dass ihre Mitarbeitenden sich durch „Worte“ berühren lassen. Mit Worten wird ein Kontakt hergestellt, der dazu verhelfen kann, Erlebtes und Befindlichkeiten zu benennen, in Worte zu fassen. Das Unausprechliche bekommt einen Namen. Wenn wir uns berühren lassen, sind wir lebendig, stehen in Kontakt mit unserem Gegenüber, sind bewegt und schwingen mit, positiv wie negativ.

#### **4. Die „Sprache der Probleme“ im Internet**

Es gibt keine einheitliche, homogene Sprache, keinen Cyber-Slang. Im Internet finden wir eine Vielzahl von sprachlichen Varianten, je nach Kommunikationsformen. Dies ist nicht anders als in der realen Welt. Schließlich sind es Menschen, die miteinander kommunizieren. Die Online-Kommunikation nutzt eine lebendige Sprache. Sie verwendet Emoticons, um Stimmungs- und Gefühlszustände auszudrücken, sie bedient sich verschiedener Abkürzungen, Asterisken (Sternchen) und Aktionsgrammatiken . Akronyme werden in den geschriebenen Satz eingefügt oder dem Satz vorangestellt [10]. Wenn AutorInnen eine Tätigkeit oder ein Gefühl ausdrücken wollen, setzen sie sie zwischen Sternchen; \*g\*, \*gg\* „grins“. [11]

Dies alles findet sich auch in den Online-Beratungsanfragen wieder. Allerdings mit der Herausforderung für die Ratsuchenden, ihr Anliegen, ihre Probleme so zu beschreiben, dass sie eine faktische Wirklichkeit darstellen, die die tatsächlichen Gegebenheiten klar beschreibt, eine sachliche Verstehbarkeit ermöglicht und eine emotionale Distanz zum eigenen Erleben herstellt. Dazu gilt die Benennung der emotionalen Wirklichkeit, die Ernsthaftigkeit der Situation deutlich zu machen, den Wunsch einer notwendigen Änderung zu transportieren, Befindlichkeiten zu beschreiben und um Hilfeleistung zu bitten. Nicht wenig, was in einer Beratungsanfrage untergebracht werden muss.

Nun entspricht Tatsächliches zu transportieren eher dem Verfassen eines Sachstandsberichtes und erfordert eine überschauende Distanz zum eigenen Erleben. Überflutende Emotionen sind diesem Ziel hinderlich. In der Online-Beratung erreichen mich häufig Mails, deren Inhalt eine große Leidensgeschichte

verrät, die aber sehr sachlich und nüchtern geschrieben sind, vielleicht um den eigenen Leidensdruck fernzuhalten, wie folgendes Beispiel zeigt:

*Hallo*

*Ich bin 17 Jahre alt, weiblich, Abiturientin und würde mich gerne über verschiedene Möglichkeiten wie man eine Bulimieerkrankung heilen könnte erkundigen. Im voraus Danke, Ihre XXX*

Andere MailerInnen haben keine oder wenig Distanz zu ihren Betrübissen, was sich in ihrer unmittelbaren, emotional betonten und meist einfach gehalten Sprache widerspiegelt. Es ist eine Sprache, die oft Gedankengänge, Gedankenketten gleichsam so wiedergibt, wie sie während des Schreibaktes auftauchen:

*ich bin fahnenflüchtig  
hab meine freundin angelogen  
das ich dort wär und nur nich telefonieren könnte,  
und sitzt nun hier trink mich dumm, was ich gewöhnlich nich mach und  
hab vorallem keinen plan wies morgen weitergeht soll  
hab vor einem jahr schon mal sowas gemacht wurde für einjahr zurückgestellt  
und hab seitdem nicht mehr versucht dran zu denken  
nun mußte ich wieder hin hab angst bekommen und konnt nich reingehen  
keine ahnung was ich machen soll  
hab niemand mit dem ich sprechen kann  
aus dem fenster springen kann ich net dazu fehlt mir der mut  
wer für ne schnelle antwort wirklich dankbar*

Andere versuchen, den Zustand der inneren Welt fast protokollartig zu formulieren.

*„.... psychotherapie, ich hab das so satt  
ich will endlich dass ich wieder was erreichen kann  
aber ich kriegs nicht hin, bin ich also falsch im kopf? schraube locker? Nein,  
einfach ne dumme krankheit... wenn ich vernuenftig darueber nachdenke, dann  
komm ich zu dem schluss dass meine vorstellungen und die krankheit nicht  
zusammenpassen  
es muesste einfach \*weg\*  
\*irgendwas\* fehlt mir, ich glaub es ist eine freundin, bzw zuerst einmal n paar  
kumpels mit denen ich reden und was unternehmen kann, wieso kann niemand  
kommen und mich abschleppen, entfuehren, irgendwo hinbringen, zu seiner  
privatparty oder sonst was, mann, schreib(t) irgendwas zuruek  
irgendwas  
hier ist niemand  
ich bin alleine, ich kann mich selbst nicht ausstehen, wer ist schon gerne mit  
jemandem zusammen, den er nicht ausstehen kann?  
Ich schick das jetzt ab Was soll schon passieren.....“*

Manche MailerInne umgehen eine sprachlich ausgefeilte und ausführliche schriftliche Darstellung, indem sie die Quintessenz dessen, was sie momentan empfinden, in Fragen kleiden:

*Das Leben soll doch einen Sinn haben, oder? Ohne Sinn kann man doch nicht leben. Was macht man aber, wenn man keinen Sinn sieht? Wenn der Körper nur benutzt und beschmutzt wird, jeden Tag aufs Neue und die Seele zerbrochen wird? Wenn der Wille gebrochen wird? Wenn der einzige Mensch, den man vertrauen kann, nur zu bestimmten Zeiten verfügbar ist? Was dann?*

*Ist das nicht ungerecht, dass einige durchs Leben tanzen und andere immer Steine in den Weg gelegt bekommen?*

*Was ist schlimmer, tot zu sein oder tot zu leben?*

Andere greifen auf Fremdtex te zurück:

*Besser als Langsätze folgendes Gedicht:*

*Leere*

*Ich fühle mich so leer, eine blosse Hülle noch,  
gedankenleer, liebeleer, lebensleer...*

*Alles was ich hatte an Gedanken,*

*alle Liebe, die ich fühlte,*

*alles Leben, das ich spürte,*

*gab ich fort, verschenkte, verschwendete ich*

*(möglicherweise, vielleicht, eventuell!).*

*Nun ist nicht mehr übrig... für mich.*

*Also bin ich*

*TOT.*

Und wieder andere verfassen selber Gedichte:

*Verrückt*

*Spürst die Last,*

*die dich erdrück.*

*Kennst kaum Gefühle*

*bei dieser Kraft.*

*Merkst nur die Wut*

*den Schmerz*

*der dich durchfährt.*

*Es fliegt und knallt*

*ohne Schrei und Wut*

*von mir hört es auf.*

*Erst jetzt kommt alles*

*voller Wucht, grausame*

*Träume und Sehnsucht*

*nach dem Tod.*

Sie lesen: Eine Mail zu verfassen ist ein kreativer Prozess, immer auf dem Hintergrund der eigenen Geschichte, und so sind die Mails so bedeutsam wie die Menschen einmalig sind.



Dennoch sind einige dieser Muster beispielhaft, wie:

- eine übertriebene Darstellung der Situation und des Empfindens als Versuch, ernst genommen zu werden,
- eine negativere Darstellung als Versuch, Teilnahme und Mitleid zu wecken,
- eine verharmlosende Darstellung, wenn die Erfahrung gemacht worden ist, dass bei Problemen die Hilfsperson eher überfordert ist oder mit Vorwürfen reagiert.

Die individuell möglichen Fertigkeiten sind zahlreich und spiegeln sich genau so vielfältig im Aufbau einer Mail wieder. Dramaturgische Wendungen und Kniffe sind oft nicht bewussten Ursprungs, sondern eher Ausdruck der Hilflosigkeit und Not.

Der Appell, das Hilfeersuchen wird in seiner Dringlichkeit sprachlich hervorgehoben. Dringlichkeit im gesprochenen Wort lässt sich durch Tonfall, Betonung und nonverbale Sprechanteile darstellen. In der Online-Beratung werden sie durch Großbuchstaben dargestellt.

*Hallo ihr Ich habe total ein Problem ich schreibes mal kurz vielleicht meldet ihr euch ja bei mir!!!!!!????????? BiTTTTTEEEEEEE  
Alsooooooooooooo erstens ich bin 17 gehe in die 11Klasse MEIN PROBLEM ich bin im Kopf total Kaputt Immer ausgelaucht ich mache mir total Gedanken was die Leute in Meiner Schule über mich denken und das einzige was ich noch schön Finde ist wenn ich Zuflucht bei meiner Freundin finde bitte meldet euch mal?!*

## **5. Das Vier-Folien-Konzept** (vgl. Knatz/Dodier, 2003)

In der Online-Beratung bemühen sich Menschen aus zwei verschiedenen Lebensbereichen (der des Ratsuchenden und der der BeraterInnen), mittels der geschriebenen Worte um Verständigung. Es geht in der schriftlichen Beratung um Schreiben statt Sprechen und um Lesen statt Hören. Das Vier-Folien-Konzept bietet eine praxisnahe schrittweise Anleitung, Online-Beratungsanfragen inhaltlich zu erfassen und verstehen, „zwischen den Zeilen zu lesen“, um eine erste Antwort an den Ratsuchenden zu schreiben. Ziel ist es, einen Kontakt zu gestalten, der eine vorsichtige Annäherung formuliert, der Anliegen und Probleme benennt und einladend ist zu weiteren Kontakten.

Lesen statt hören. Um einen Text in seiner gesamten Komplexität zu erfassen, ist es notwendig, sich die Mailanfrage auszudrucken [12], sie dann zu lesen und auf sich wirken zu lassen, sich von den Wörtern des Ratsuchenden ergreifen zu lassen, sich zu erlauben, alle entstehenden Bilder und Phantasien wahrzunehmen, sich als Resonanzkörper zur Verfügung zu stellen. Dies erfordert auf der einen Seite eine innere Bereitschaft, sich berühren zu lassen und auf der anderen Seite eine beraterische Kompetenz, die eigenen Gefühle und Bilder angemessen umzusetzen. Weiterhin benötigen BeraterInnen, um zwischen den Zeilen zu lesen, die Fähigkeit, kulturelle und geschlechtsspezifische Kontexte der Ratsuchenden zu erkennen (Kontextanalyse und Kontextsensibilität).

Wenn Sie sich die Mailanfrage von „Bomber“ durchlesen, was kommen Ihnen für Bilder? Wen sehen Sie? Erinnert Sie der Mailer an jemanden? Was löst die Mail in Ihnen aus?

Wenn Sie sich diesen Fragen stellen und Ihnen Raum geben, werden Sie einen Zugang zum Mailer bekommen.

Im Sinne des Vier-Folien-Konzepts werden Sie nun die Mail ein nächstes Mal unter dem Fokus lesen: Was ist das Thema, was ist der Inhalt der Mail? In welchem sozialen und kulturellen Kontext lebt er? Wo sind seine Stärken und Schwächen? Was schreibt er auf der Sachebene? Was sind Zahlen, Daten, Fakten?

Die dritte Folie, die Diagnose oder das Thema der Ratsuchenden, erfordert die weitere Aufmerksamkeit der BeraterInnen. „Was sind die Fragen, Wünsche, Hoffnungen, Erwartungen an mich, an die Beratung? Wie tritt der Ratsuchende mit mir in Kontakt? Ist der Auftrag klar? Welche Fragen sind offen? Was sagt er über sich selbst aus (Selbstoffenbarung)?“

Kommunikationstheoretisch (vergl. Schulz von Thun) enthält jede Nachricht vier Seiten. Die Idee ist einfach: Jeder Text ist „quadratisch“. Es werden vier Seiten deutlich:

1. Die Seite, über der/die die SchreiberIn informieren will (Sachebene oder das Thema der Mail).
2. Die Seite, über die der/die SchreiberIn etwas von sich zeigt, preisgibt (Selbstoffenbarung).
3. Die Seite, auf der der/die SchreiberIn direkt oder indirekt einen Wunsch, einen Auftrag, einen Kontakt äußert (Beziehungsebene).
4. Die Seite, die auffordert, zum Handeln anregt (Appellebene).

Diese vier Betrachtungsweisen einer Nachricht finden wir auch in der Online-Beratung. Es ist einsichtig, dass in einer allerersten Beratungsanfrage der/die VerfasserIn auf die Darstellung des Problems (Sachinhalt), auf die persönliche Betroffenheit (Selbstoffenbarung) und auf die Nachfrage oder Bitte um Hilfe (Appell) besondere Aufmerksamkeit legen wird. Der Beziehungsaspekt wird in dem Erstkontakt eine eher verborgene Rolle spielen, da der/die MailerIn eine Institution oder eine eher fiktive Person im Blick hat.

## 6. Zwischen der Zeilen antworten

*„Lektüre geschieht immer in konkreten Kontexten. Mein Lesen des Neuen Testamentes geschieht in den Kontexten meines Lebens, so wie das Schreiben in den Kontexten eines anderen Lebens geschah. Auch das Lesen geschieht, wenn man den Vorgang einmal als Nacheinander zu beschreiben versucht, analog zu den Vorgängen, die beim Übersetzen eine Rolle spielen: Der ersten Wahrnehmung, es vermutlich mit einem sinnvollen Textganzen zu tun zu haben, und ersten Vermutungen und Annahmen über seinen Inhalt, folgt die Phase, in der der Text Stück für Stück ‚abgetragen‘ wird; Wort für Wort, Satz für Satz wird verstanden (bzw. missverstanden, erneut nachgelesen, bei fortschreitender Lektüre*

*korrigiert usw.) und zusammengesetzt zu einem neuen Sinn, zu meinem Verständnis dieses Textes. Beide geraten in diesem Prozess in eine Instabilität: Der Text, insoweit sein Sinn fraglich wird, der Leser, insoweit die Lektüre ihm Neues bringt, ihn verändert, irgendeine Wirkung hinterlässt, ihn selber besser begreifen oder sich gar im Text wiedererkennen lässt, ihm etwas verständlich macht, aufschließt usw. Es wird ‚sein‘ Text; er ist nun übertragen in seine Lebenswelt und wird Teil von ihr.“ (Reinmuth 2002, S.58)*

Dieses Wissen lässt sich auf das Lesen von Beratungsmails gut übertragen. Zwischen den Zeilen zu lesen und zu antworten heißt, sich Zeit zu nehmen beim Lesen, sich auf den Text einzulassen, der Mail zu erlauben eine Wirkung zu erzeugen.

Diese Herausforderung ist ein phantasiereicher Prozess, der die eigene Kreativität und Emotionalität zulässt. Dieser Entwicklungsgang ist nicht nur im Schreiben ideenreich, sondern auch im Lesen. Das Lesen versteht sich als Dialog zwischen dem/der BeraterIn und dem/der Ratsuchenden. Dieser Dialog konstituiert eine Wirklichkeit. Analog der Idee, dass jede Nachricht vier Seiten beinhaltet, verfügt jede Mail über drei Botschaften:

1. die Rahmenbotschaft
2. die äußere Botschaft,
3. die innere Botschaft.

Die innere Botschaft zu erfassen heißt, die vom Ratsuchenden beabsichtigte Bedeutung herauszufinden. Die Rahmenbotschaft lautet: „ Ich bin eine Botschaft – entschlüssele mich, wenn du kannst“. Die Rahmenbotschaft zu fühlen heißt, die Notwendigkeit für einen Entschlüsselungsmechanismus zu erkennen. Die äußere Botschaft zu verstehen heißt, den richtigen Entschlüsselungsmechanismus für die innere Botschaft zu bauen oder bauen zu können.

Somit wäre der Text selbst die äußere Botschaft, die innere Botschaft wäre die von der/dem Ratsuchenden beabsichtigte Bedeutung der Worte und des gesamten Textes: das zwischen den Zeilen. Eckart Reinmuth veranschaulicht diesen Prozess für historische Texte in folgender Weise: „Genau genommen ist sogar jedes Lesen eine Übertragung – eine Art metaphorischer Prozess-, auch dann, wenn ich nicht aus der Ursprache in die eigene übersetze. Denn ich verschaffe dem, was ich als Bedeutung des Textes erkenne, Zugang zu meiner eigenen Vorstellungswelt. Ich setze mich mit dem Gehalt des Textes auseinander, und das nur deshalb, weil und insofern ich Bedeutung in seinen Zeichen erkenne.“ Mit diesem Hintergrundwissen, den Erkenntnissen aus den unterschiedlichen Kommunikationsschulen und einem Textverständnis kommt nun die Antwort an die/den Ratsuchenden; die **vierte Folie**.

Wichtig ist es auf generelle Fragen der/des Ratsuchenden einzugehen, sich in der eigenen Ausdrucksweise der/dem Ratsuchenden verständlich zu machen, positive Wertschätzung auszudrücken, Lob und Anerkennung zu geben, z.B. dass der/die Ratsuchende sich dem Problem stellt. Im Anschluss an die Einleitung beginnt das Feedback, indem mitgeteilt wird, was sowohl sachlich als auch emotional verstanden oder nicht verstanden wurde. Bei der Formulierung ist darauf zu

achten, dass Hypothesen und Vermutungen in Fragen gekleidet werden, um eine offene Kommunikation zu ermöglichen. Außerdem hat es sich als unterstützend erwiesen, Problemlösungswege aufzuzeigen und sie zu begründen, und dabei Alternativen offen zu lassen, aber auch das Angebot und die Grenzen deutlich zu machen. Eine nette Form des Beziehungsangebotes schafft oft ein an die Ratsuchenden formulierter Wunsch, je kleiner, desto schöner. Und in den Abschluss einer Mail gehört die Einladung zu einer nächsten Antwort.

## Anmerkungen:

[1] <http://www.aidshilfe-beratung.de/>

Die Online-Beratung der Aidshilfen bietet Informationen und Beratung zu HIV, Hepatitis und anderen sexuell übertragbaren Krankheiten

[2] [www.profamilia.de/topic/Online-Beratung](http://www.profamilia.de/topic/Online-Beratung)

pro familia bietet online – wie auch in den Beratungsstellen vor Ort – Information und Beratung bei allen Fragen und Problemen zu Partnerschaft, Sexualität, Familienplanung und Schwangerschaft. Sie erhalten kompetent Auskunft von fachlich fundiert ausgebildeten Berater/innen.

[3] <http://www.telefonseelsorge.de/beratung/internet.htm>

Die TelefonSeelsorge ist auch interaktiv über Mail oder Chat erreichbar.

Für die Beratung und Seelsorge im Internet gelten die gleichen Grundsätze wie für das Telefon: Offenheit, Kompetenz, Anonymität und Verschwiegenheit, Ideologiefreiheit, Kostenfreiheit.

[4] [www.142online.at/onlineberatung](http://www.142online.at/onlineberatung)

Ehrenamtliche MitarbeiterInnen bearbeiten Ihre Mails kompetent, kostenlos und in eigener Verantwortung. Die Beratung über E-Mail kann keine Therapie ersetzen. Daher sollten bei schwerwiegenden Problemen oder Entscheidungen immer weitere Fachkräfte zu Rate gezogen werden. Die Verantwortung für Ihre Entscheidungen wird von den BeraterInnen nicht übernommen.

[5] <https://www.143.ch/web>

Bei der Dargebotenen Hand steht die Beratung von Mensch zu Mensch im Zentrum. Sie soll wichtige Anhaltspunkte für die Lösung einer Problemsituation geben.

[6] Von Pseudonymen spricht man, wenn eine Person gegenüber mehreren verschiedenen Geschäfts- bzw. Kommunikationspartnern und mehreren Lebensbereichen über einen langen Zeitraum dieses Pseudonym benutzt und es damit zum Ersatz für den realen Namen macht; z.B. ein Schlagersänger oder ein Buchautor. Hier sind auch Nicknamen mit gemeint. <http://www.realname-diskussion.info/pseudo.htm>

[7] Englisch „nickname“ kann mit „Spitzname“ oder „Kosename“ oder auch „Pseudonym“ übersetzt werden; allerdings sind die Übersetzungen insofern nicht adäquat, als (bislang) nur der englische Terminus die Konnotationen besitzt, die mit dem *selbst* gewählten Namen beim Chatten und der damit einhergehenden Veränderung der personalen Identität einhergehen.

[8] [http://www.huji.ac.il/huji/eng/index\\_e.htm](http://www.huji.ac.il/huji/eng/index_e.htm)

[9] 80% der Ratsuchenden der TelefonSeelsorge im Internet nennen nach der ersten Antwort der Beraterin oder des Beraters ihren Namen

[10] etwa *lol* für laughing out loud (lautes Lachen) oder *imho* für in my humble opinion („meiner bescheidenen Meinung nach“).

[11] andere Abkürzungen sind Zahlen, so steht die 2 für to oder too oder die 4 für for. Zudem finden sich in den Abkürzungen lautmalerische Ersetzungen wie z.B.; c“ für „see“, „u“ für „you“.

[12] Lesen am Bildschirm ermüdet stärker und ist bis zu 25% langsamer, Texte werden am Bildschirm schlechter erfasst, Scrollen verlangt mehr Konzentration und motorische Fähigkeiten und Texte werden im Web eher überflogen, scanning.

## Literatur:

**Döring, N. (2003).** Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Göttingen [u.a.]: Hogrefe.

**Dürscheid, Ch. (2003).** Netzsprache – ein neuer Mythos. Verfügbar unter: <http://www.ds.unizh.ch/lehrestuhlduerscheid/docs/netzsprache.pdf> [25.01.2008].

**Hofstadter, D. (1986).** Gödel, Escher, Bach. Stuttgart: Klett-Cotta.

Janssen, L. (Hrsg.). (1998). Auf der virtuellen Couch. Bonn: Psychiatrie-Verlag.

**Kast, V. (2006).** Mit Worten berühren, Plenarvortrag, 18. April 2006, im Rahmen der 56. Lindauer Psychotherapiewochen 2006 ([www.Lptw.de](http://www.Lptw.de))

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

**Knatz, B. (2006).** Methodische Konzepte der TelefonSeelsorge im Internet. In Weber T. (Hrsg.), Handbuch der TelefonSeelsorge. (S. 173-181). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

**Knatz, B. & Krause H. & Schmidt-Kaehler S. (2006).** Formen der Patientenberatung. In Schaeffer D. & Schmidt-Kaehler S. (Hrsg.), Lehrbuch Patientenberatung, (S. 177-199). Bern: Huber.

**McLeod, J. (2004).** Counselling - eine Einführung in Beratung. In Nestmann, F. & Engel, F. & Sickendieck, U. (Hrsg.), Handbuch der Beratung. Band 1. Tübingen: dgvt-Verlag.

**Reinmuth, Eckart (2002).** Hermeneutik des neuen Testaments. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

**Rogers, C. (1972).** Die nicht-direktive Beratung (Counseling and Psychotherapie). München: Kindler Verlag.

**Satir, V. & Baldwin M. (1983).** Step by Step. Palo Alto.

**Schmitz, U. (1995).** Sprachwandel in den neuen Medien. (Erschienen in: Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie (OBST), Bd. 50, S. 7-51

**Schulz von Thun, F. (1981).** Miteinander Reden 1, Reinbek: Rowohlt

**Schulz von Thun, F. (1989):** Miteinander Reden 2, Reinbek: Rowohlt

**Schulz von Thun, F. (1988):** Klärungshilfe, Reinbek: Rowohlt

**Yalom, I. (2001).** Jeden Tag ein bisschen näher. Eine ungewöhnliche Geschichte. München: btb Verlag

**Yalom, I. (2005).** Die rote Couch. München: btb Verlag.

**Yalom, I. (2005).** Und Nietzsche weinte. München: Piper.

**Yalom, I. (2006).** Die Schopenhauer Kur, München: btb Verlag.