

2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4 – September 2006

Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung

Alexander Brunner

Zusammenfassung

Der Artikel widmet sich jenseits psychologischer, psychotherapeutischer und beraterischer Interventionstechniken der Frage spezifischer methodischer Zugänge zu Online-Beratung unter der Perspektive des digitalen Lesens und Schreibens. Es werden mögliche Zugänge dargestellt und Anregungen für das Lesen und Schreiben von Texten im Kontext von Online-Beratung angeboten.

Keywords

Methoden, Lesen, Schreiben, Stil, Online-Beratung

Autor

- **Dr. Alexander Brunner**, Vorsitzender der Österreichischen Gesellschaft für Online-Beratung (ÖGOB)
- Studium der Pädagogik, Soziologie, Kommunikationswissenschaften und Geschichte in Klagenfurt und Wien,
- Gestaltberater und Lebens- und Sozialberater,
- Lehrbeauftragter an der Universität Wien,
- sechs Jahre in der Beratung der wienXtra-jugendinfo tätig, seit 2004 in der Leitung (derzeit in Elternkarenz),
- Arbeitsschwerpunkte neben Onlinekommunikation und Online-Beratung in den Bereichen Beratung, Geschichte der Sozialarbeit/Sozialpädagogik sowie in den Bereichen Bildungstheorie und Bildungssoziologie.
- Homepage: <http://www.lifeskills.at/>
- **Kontakt:** Pressgasse 24/28
1040 Wien
0043-699-126 459 06
<mailto:office@oegob.net>
<http://www.oegob.net/>

1. Einleitung

Der folgende Text ist nicht streng wissenschaftlich, sondern eher essayistisch angelegt. Aus diesem Grund wird auch vielfach auf Verweise zur jeweiligen Literatur verzichtet werden. Beabsichtigt ist vielmehr etwas freier, und jenseits des Kanons schon bestehender Methoden aus dem Bereich der face-to-face Beratung, über das Methodische in der Online-Beratung nachzudenken und diese Gedanken hier vorzustellen. Dies zum einen, weil ich den Standpunkt vertrete, dass sich die Methoden der face-to-face Beratung nur bedingt in den Kontext von Online-Beratung übersetzen lassen. Ein weiterer Grund ist darin zu suchen, dass es sich bei einem noch sehr schwach theoretisch aufgearbeiteten Forschungsgebiet, wie dem der Online-Beratung, lohnt, nicht sofort auf vermeintlich bestehendes oder verwendbares Theoriegut zurückzugreifen, sondern vielmehr zu versuchen,

den Gegenstand von der Sache selbst her neu zu denken. Das heißt für den Gegenstand der Online-Beratung vor allem von dem her zu denken, was dieses professionelle Handeln im Wesentlichen bestimmt: dem Lesen und Schreiben.

2. Bemerkungen zur Methodenfrage im Beratungskontext

Betrachtet man zunächst die deutschsprachige Literatur zu Beratung im herkömmlichen face-to-face Setting, so ist festzustellen, dass sie „sich in erster Linie oder fast ausschließlich mit Beratungsmethoden und Beratungstechniken“ (Sickendiek et al., 2002, S. 133) beschäftigt. Zudem fehlt vielfach, im Gegensatz zum angloamerikanischen Raum, die Ausbildung einer eigenen Beratungstheorie. In unseren Breiten begnügt man sich damit, von Ausnahmen abgesehen, Beratung von Psychotherapieansätzen „abzuleiten“ und als eine Art „kleine Psychotherapie“ zu betrachten, mit all dem, was mit einer solchen Deduktion an Minderbewertung von Beratung gegenüber Psychotherapie mit in Kauf genommen wird. Methodisch nutzt man demgemäß das jeweils in der spezifischen Psychotherapieschule mitgelieferte Set an Interventionen und Techniken.

Oft wird nicht zwischen Methoden und Techniken unterschieden. Eine wichtige Differenzierung, auf die Frank Staemmler (Staemmler, 1999) im Kontext der Gestalttherapie aufmerksam gemacht hat und die durchaus für andere Psychotherapieschulen sowie für Beratung eine nachdenkenswerte Unterscheidung ins Spiel bringt. Will man nicht dem landläufigen technizistischen Missverständnis aufsitzen, dass Psychotherapie und Beratung primär in der Anwendung der richtigen Interventionen zum richtigen Zeitpunkt bestehen [1] gilt es zwischen Methoden und Techniken zu unterscheiden. Techniken können auch ohne den Kontext einer bestimmten theoretischen Ausrichtung und ihrer Methode(n) angewandt werden, wie aktives Zuhören, zirkuläres Fragen, Rollenspiele, um nur einige weiter bekannte Interventionsformen zu nennen. Methoden selbst dagegen haben etwas mit Beratungskonzepten, Beratungstheorien, Menschenbildern und ähnlichem zu tun, dem konzeptionellen Ansatz „hinter“ dem, was der/die BeraterIn im Kontext der Beratung tut. Sie sind Ausdruck einer bestimmten Haltung gegenüber denjenigen, die Beratung suchen und worum es in der Beratung geht und können daher auch schwer aus diesem Kontext gelöst werden.

Demzufolge macht es dann auch einen wesentlichen Unterschied, ob es darum geht unbewusste Motive bewusst zu machen, neue Verhaltensstrategien zu lernen, dem/der Anderen authentisch zu begegnen, den/die Ratsuchende/n mit nicht wahrgenommenen Seiten der eigenen Person zu konfrontieren etc. Methodisch offenbaren sich hier unterschiedliche Haltungen, wenn dabei auch Interventionsformen (sprich: Techniken) aus unterschiedlichen Psychotherapie- und Beratungsschulen zur Anwendung kommen können. Kurz, es geht nicht um Interventionen sondern um Haltungen im Kontext von Beratungshandeln. Diese Unterscheidung, so ein Grundgedanke der folgenden Ausführungen, ist auch im Kontext von Online-Beratung von wesentlicher Bedeutung und dies aus folgenden Gründen:

2.1. Online-Beratung ist keine face-to-face Beratung in einem anderen Medium

Man könnte, und einige tun das nach wie vor, davon ausgehen, dass Online-Beratung einfach eine Fortsetzung von face-to-face Beratung im Rahmen eines anderen Mediums ist. Nun offenbart sich hier nicht nur eine Blindheit dem Medium gegenüber, indem dieses als ein bloß „vermittelndes“, ohne Einfluss auf den Inhalt interpretiert wird. Es zeigt sich zudem, dass nicht verstanden wird, dass es etwas wesentlich anderes ist, mit Texten auf Texte zu antworten als der leibhaftigen Person in der Präsenz der gegenseitigen Anwesenheit zu antworten. Textbasierte Online-Beratung ist, um mit Niklas Luhmann zu sprechen, eine Form der Kommunikation ohne Interaktion, was für den/die mit Online-Beratung Vertraute/n bekanntlich Vor- und Nachteile birgt. Methodisch heißt das, dass ich vorerst einmal einem Text begegnen muss und nicht einer Person, wenn auch anzunehmen ist, dass dieser Text von einer Person stammt. Der Text ist jedoch niemals die Person selbst, sondern Ausdruck und Produkt der Person, die ihn verfasst hat. Es geht also von der Methode her zunächst um die Erfassung eines Textes, die auf verschiedene Art und Weise erfolgen kann. Mögliche Zugänge werden weiter unten vorgestellt werden.

2.2. Personenbezogene Methoden bedürfen in der Online-Beratung einer Transformation

Will man in der Online-Beratung Methoden aus dem Bereich von face-to-face Settings, wie zum Beispiel die Bewusstmachung von unbewussten Inhalten mittels der Technik der Deutung von unbewussten Inhalten, anwenden, so müssen diese personenbezogenen Methoden transformiert werden. Anders gesagt geht es, um beim zuvor genannten Beispiel zu bleiben, nicht um das Unbewusste der Person sondern um das Unbewusste des jeweils vorliegenden Textes. Um ein Beispiel aus einer anderen psychotherapeutischen Schule zu nehmen, wenn es in der Gestaltberatung um die Schärfung der Bewusstheit der Person geht, dann kann dass transformiert in den Rahmen der Online-Beratung nur heißen, dass es um die Schärfung der Bewusstheit, des/der Schreibenden am vorliegenden Text gehen muss. Dies wiederum kann schreibend durch Techniken, wie der Paraphrasierung von Textstellen, der Spiegelung der eigenen Wahrnehmung des Textes und weitere Interventionen geschehen.

Tut man dies nicht, sondern verhält sich, als ob der Text die Person ist und man eine direkte Intervention der jeweiligen Person gegenüber setzen würde, so negiert man naiv und manchmal wohl auch gefährlich alles was dazwischen liegt (den Raum, die Zeit, den Rechner, die Tastatur, den Bildschirm, die Internetverbindung usw.). Dieses Dazwischen ist aber keine Randbedingung der Online-Beratung, sondern dass, was sie wesentlich auszeichnet und auch beeinflusst. Dabei geht es, wie aus der Aufzählung vielleicht irrtümlich geschlossen werden könnte, nicht alleine um die Technik sondern um das Medium und seine Bedingungen. Ich weiß bei einem Gedicht, das in einem Forum gepostet wurde und eine Essstörungsproblematik vermittelt, nicht, ob die/der Schreibende noch in dieser Situation ist, ob er/sie überhaupt in dieser Situation ist und einfach nur dieses Gedicht veröffentlichen wollte, ob es sein/ihr Gedicht ist oder das Gedicht einer/eines anderen. Es ist zu fragen, warum er/sie es gerade in einem Online-

Forum publik macht, welche Absicht eventuell sonst noch damit verbunden sein könnte etc. Hier einfach blind Interventionen zu setzen, weil man auf den ersten Blick zu glauben meint, dass hier jemand unmittelbar von einer Essstörung betroffen ist, ist naiv und sollte überdacht werden.

2.3. Online-Kommunikation sollte nicht einfach anthropomorph „normalisiert“ werden

Was wir online tun, ist eine neue Form der Kommunikation, an sich eine Banalität, nur vielfach nicht in ihrem Anderssein reflektiert. Es braucht zur Bewusstmachung dieser Differenz nicht einmal auf face-to-face Kommunikation zurückgegriffen werden. Alleine wer einen Brief mit Hand und einem Kugelschreiber schreibt, macht etwas wesentlich anderes als jemand der eine eMail schreibt. Es ist sowohl motorisch eine völlig andere Handlung als auch von den weiteren Möglichkeiten und Grenzen dieser beiden Medien her. Papier ist analog und der Bildschirm digital, im Brief gibt es kein Löschen, den Satz neu beginnen, umschreiben, einen Satz einfügen, ein Wort ersetzen, sondern nur den Satz schreiben, durchstreichen oder das Papier zerknüllen und einen neuen Brief beginnen. Im Brief bin ich nicht an das Universum einer milliardenfachen Vernetzung angeschlossen, sondern adressiere an genau eine Person, oder vielleicht noch ein Gruppe von Personen. Die eMail wird zwar adressiert geht aber hinaus in ein anonymes Datennetz. Selbst wenn ich den Adressaten meiner eMail Botschaft zumindest von einem Foto kenne, ist diese eMail doch um vieles anonym als ein Gespräch mit einer Person am Telefon, die ich noch nie gesehen habe. Wir schreiben Bildern, Texten, Präsentationen von Personen und den Vorstellungen, die sich in uns aufgrund dieser Informationen gebildet haben.

Unser Denken, Handeln und Kommunizieren wird durch die Verwendung des Mediums der vernetzten Computer in einer anderen Art und Weise geformt, als wenn wir uns von Angesicht zu Angesicht begegnen und miteinander ins Gespräch kommen. Die Neigung computervermittelte Kommunikation anthropomorph zu interpretieren ist verständlich und auch notwendig, um sich bewusst zu machen, dass jenseits der Texte und PC Menschen sind, die diese Texte verfassen, trotzdem führt ein allzu vermenschlichender Zugang uns teilweise auf eine falsche Spur, wenn wir verstehen wollen, wie Kommunikation und als Spezialfall Beratung online zu verstehen sind und funktionieren. In diesem Sinne sind auch die folgenden Ausführungen zu Methoden des digitalen Lesens und Schreibens im Kontext von Online-Beratung zu betrachten.

3. Vorbemerkungen zu Methoden des digitalen Lesens und Schreibens

Bevor näher auf mögliche Zugänge des Lesens und Schreibens von Texten im Online-Beratungskontexten einzugehen ist, noch einige prinzipielle Gedanken zu digitalem Lesen und Schreiben. Das Lesen eines Textes am PC ist eine Handlung, die sich vom Lesen einer Zeitung, eines Buches oder eines sonstigen analogen Mediums prinzipiell unterscheidet. Allein unsere Neigung Text auszudrucken und zu lesen – die natürlich auch mit anderen Gründen, wie der Schonung unserer Augen in Verbindung steht – ist ein Versuch, den Text aus dem digitalen Raum auf eine materielle Ebene zurück zu holen. Tatsächlich erschließt sich uns ein Text anderes wenn er ausgedruckt wird, weil er uns je nach Format der digitalen

Darstellung nun kürzer oder länger erscheint, weil wir ihn als gesamten besser überschauen können, anhand der Anzahl der Seiten oder auch daran, was für ein „Bild“ er uns auf einer ausgedruckten Seite vermittelt. Wir lesen auf Papier *anders* als auf einem Bildschirm. Nicht nur das Lesen, sondern auch das Schreiben ist in diesem Medium, wie oben bereits angedeutet, ein anderes.

Digitale Text sind im Prinzip immer veränderbar, korrigierbar und löscherbar, auch wenn unsere Möglichkeiten vielleicht technisch eingeschränkt sind, ist im Hintergrund doch die Versuchung, den Text zu ändern, was bei einem materialisierten Text nicht auf diese Art und Weise möglich ist. Dementsprechend können wir uns beim Antworten Teile herausnehmen, Textteile kommentieren, sie durch unsere eigenen Texteingfügungen in einen anderen Kontext stellen etc. Wir können über den Text des anderen in einem weit höheren Maße verfügen als in anderen Kontexten. Natürlich kann ich auch in einem analogen Brief zitieren und kommentieren, allerdings muss ich schreibend dem ganzen Text antworten und kann nicht, wie beim digitalen Text in den Text eingreifen und ihn verändern und kommentieren. Was einmal gesagt ist, ist gesagt, was geschrieben ist und nicht abgeschickt wurde, kann umgeschrieben, überlegt, umformuliert, neu geschrieben, in Teilen gelöscht werden etc. Wir verfügen über das geschriebene Wort in einer viel stärkeren Weise als über das Sprechen.

Dass heißt, digitales Lesen und Schreiben bestimmen unseren Zugang zu einem Text schon auf einer ganz primären und grundsätzlichen Ebene, bevor wir uns dem Text überhaupt in der Beratungsabsicht nähern. So wie die Bedingungen des Ortes und der Zeit die Beratung face-to-face mitstrukturieren, so strukturieren der PC und das Internet unsere Online-Beratungen mit, verändert unsere Wahrnehmungen und auch unsere Möglichkeiten zu handeln. Die folgenden Ausführungen zum Lesen und Schreiben von digitalen Texten im Kontext von Beratung verstehen sich als Anregungen sich dem Thema Online-Beratung methodisch weniger von der Seite psychologischer, psychotherapeutischer und/oder beratender Interventionen, sondern mehr von der Seite des Lesens und Schreibens zu nähern.

4. Beratungstexte lesen

4.1. Psychoanalytisch Lesen

Wie ein Traum, so hat auch ein Text einen manifesten und einen latenten Inhalt. Obwohl geschriebene Texte im Gegensatz zum gesprochenen Wort weit größere Möglichkeiten zur bewussten Auswahl und zur Reflexion dessen bergen, was jemand äußern möchte, sagt der Text dem Leser trotzdem mehr und anderes, als sein Schreiber bei aller Sorgfalt der Wortwahl schreiben und ausdrücken wollte. Gerade wenn es um psychosoziale und persönliche Probleme geht, begegnen einem in der Online-Beratung immer wieder Texte, die nach dem Lesen, jenseits des evident Ausbuchstabierten Bilder, Gedanken, Gefühle bei dem/der Lesenden aufkommen lassen, die sich nicht unmittelbar dem Text zuordnen lassen. Dieses „Mehr“ ist genau zu beachten, mit den eigenen Erfahrungen, Ideen und Interpretationen in Abstimmung zu bringen.

Der latente Inhalt kann nicht direkt gelesen werden, umso wichtiger ist es, ihn für sich selbst auszuformulieren, ihm einen Namen, Begriffe, Gefühle zur Seite zu stellen, um das Mehr des Textes zu erfassen und damit auch das, was der/die SchreiberIn auf einer unbewussten Ebene in den Text gelegt hat und mitteilen will. Es geht, um in der psychoanalytischen Terminologie zu bleiben auch darum, mit den Gegenübertragungen, die der betreffende Text in uns auslöst zu arbeiten. Die Gefahr liegt wie immer darin, sich dabei in den Irrgärten der eigenen Interpretationen zu verirren und nicht beim verborgenen Inhalt des Textes zu bleiben. Trotzdem macht es Sinn, der eigenen Intuition, und auch damit hat das Erfassen dieser latenten Inhalte zu tun, zu trauen. Dies zu tun, ist zum Teil eine Gabe, vielfach beruht es auf Erfahrung und setzt zumindest voraus, sich einführend auf den Text der vorliegt einzulassen und sich für das Mehr, dass er enthält, zu öffnen. Wenn es möglich ist, empfiehlt sich auch die Einbeziehung eines/einer zweiten KollegIn, um die eigenen Wahrnehmungen durch eine zweite Person zu bestätigen bzw. zu korrigieren.

4.2. Phänomenologisch Lesen

Sich einem Text phänomenologisch zu nähern heißt für mich, beim Text zu bleiben, d.h. bei dem, was mir zunächst einmal unmittelbar gegeben ist, der „Gegenstand“ in diesem Fall der Text selbst. Gerade der Mangel an Information, der sich immer wieder als eine wesentliche Erfahrung und Eigenschaft von computer-vermittelter Kommunikation zeigt, verführt leicht dazu, alles mögliche zum Text „hinzuzudichten“. Dieses Bedürfnis ist verständlich, Informationsmangel ist nicht angenehm, löst in der teilweise an sich schon nicht einfachen Beratungssituation Unbehagen und Stress aus. Zudem versuchen viele in dieser Situation durch Ordnungskriterien, wie Begriffe aus der psychologischen Diagnostik (der/die Schreibende ist depressiv, borderline etc.) sich Sicherheit zu verschaffen. Auch das ist legitim, nur ist es sehr fraglich, ob solche Kategorisierungen auf Basis von Texten Gültigkeit beanspruchen dürfen und vor allem, ob sie hilfreich sind, für den/die BeraterIn und auch für den/die Betroffene/n. Deshalb das Plädoyer, beim Text selbst zu bleiben. Was heißt das nun?

Gemäß der phänomenologischen Methode heißt es zunächst einmal die eigenen Vorannahmen, Vermutungen und Erwartungen dem Text gegenüber „einzu-klammern“, d.h. hinten zu stellen um dem Text möglichst unvoreingenommen zu lesen. Das erfordert eine gewisse Disziplin, kann aber, wenn es gelingt, sehr lohnend sein. Im weiteren geht es dann darum, dass, was im Text vorliegt zu beschreiben ohne es zu erklären oder gleich in irgend einen Rahmen einzuspannen („typisch depressiv“, „der/die ist doch paranoid“, „das ist ein fake“, etc.). Gelingt dies, kann ein gewisses Maß an Distanzierung von Vorurteilen und Vormeinungen erreicht werden und damit ein vielleicht neuer Blick auf den Text und auf den Inhalt, den er mitteilen möchte. Im Gegensatz zur zuerst genannten Methode, die an die Psychoanalyse angelehnt ist, und die in der „Tiefe“ des Textes schürft, geht es hier darum, möglichst an der „Oberfläche“ des Textes zu bleiben, Aufmerksamkeit für das zu gewinnen, was gegeben ist, ohne den Versuch mehr herausfinden zu wollen, als einfach da ist. An dieses Verfahren anschließend kann man noch immer eine Rekontextualisierung und Einordnung des Textes versuchen. Das Entscheidende ist aber, dass man sich zuvor die Zeit nimmt – so sie vorhanden ist – zuerst einmal beim Text, wie er ist, zu verweilen.

4.3. Dialogisch Lesen

Der Dialog wird vornehmlich mit der Sphäre des gesprochenen Wortes in Verbindung gebracht. Wie aber schon die Dialogphilosophie Martin Bubers zeigt, kann der Mensch mit allen möglichen Dingen und Wesen in Dialog treten, warum nicht auch mit einem Text. Oft sind Texte ja selbst Dialoge des/der Schreibenden mit sich selbst oder mit den abwesenden Anderen [2]. In dieser zweifachen Hinsicht ist es lohnend mit einem Text in Dialog zu treten, einerseits um selbst mit ihm ins „Gespräch“ zu kommen, andererseits um vielleicht dem Gespräch des/der Schreibenden mit sich selbst beizuwohnen. Um diese zwei Möglichkeiten des Dialogs mit Texten zu erforschen gibt es verschiedenste Möglichkeiten, von denen im folgenden einige als Anregung dargestellt werden.

Mögliche Zugänge dazu sind, sich z. B. während des Lesens auf die Phantasie einzulassen, jemand spreche hier und die Antworten auf Sätze, die spontan in uns selbst entstehen, aufzuschreiben, nicht nur Antworten sondern auch Fragen, Einwände bis hin zu Kritik und emotionalen Äußerungen, die im Inneren entstehen. Diese Notizen können selbst schon Basis für die eigene Antwort sein und Hinweise darauf liefern, worum es in dem Text geht. Eine weitere, allerdings schon sehr imaginative Weiterführung wäre es, den Text insoweit weiter zu schreiben, als man versucht, aus Antworten und Fragen, die in uns selbst entstanden sind, den Dialog mit dem Text weiterzuführen und von seiner Seite Antworten, Fragen, Einwände, Kritik, etc. sich vorzustellen und aufzuschreiben. Bei diesem Vorgehen muss nur darauf geachtet werden, dass man nicht vollkommen bei sich selbst anlangt und sich vom Text sehr weit entfernt. Auch wenn dies passiert, kann es wichtige Anregungen für das Antwortschreiben liefern, weil es Auskunft darüber gibt, wie es uns selbst mit den Anliegen des Textes geht. Wichtig ist allerdings immer die Achtsamkeit und das reflektierende Bewusstsein im Prozess des imaginativen Dialogs.

Ein weiterer Zugang, der mehr den inneren Dialog des/der Schreibenden zu erforschen hilft, liegt darin nachzudenken, und anhand des Textes nachzuprüfen, wer außer den BeraterInnen, an die der Text geschickt wurde, mit und durch diesen Text angesprochen wird. Dass können bei Jugendlichen Eltern oder FreundInnen sein, bei Erwachsenen die PartnerInnen, ArbeitskollegInnen, FreundInnen vielleicht auch Menschen aus der Vergangenheit oder Personen, die bereits Verstorben sind. Der innere Dialog kann sich an Instanzen, wie das „innere Kind“, das „Über-Ich“, eigene unerfüllte Hoffnungen und Wünsche, Erinnerungen aber auch Transzendentes und Spirituelles richten. Der Frage nach zu gehen, wer angesprochen ist kann sehr hilfreich für die Formulierung einer Antwort sein, da man mögliche Antworten jener Instanzen, die im Text auch gemeint sind, in sein eigenes Schreiben miteinbeziehen kann.

4.4. Technisch Lesen

Zu guter Letzt kann ein Text auch einfach technisch gelesen werden, technisch im Sinne, wie wurde er geschrieben, wie strukturiert, welcher Sprachstil, welche Wortwahl, welche Schreibung herrscht vor. Diese Art einen Text zu lesen, kann Aufschluss über den Schreiber selbst liefern, worauf er/sie Wert legt, aber auch was er/sie über die Form der Texterstellung uns den Lesern eventuell auch mit-

teilen will oder auch unbeabsichtigt mitteilt. Methoden dazu liefert uns Textanalyse aus dem Bereich der Literaturkritik. Ein Blick über den Tellerrand der psychosozialen Orientierung schadet nicht. Ich kann hier auf Analysemethoden aus diesem Bereich nicht eingehen, möchte aber dazu anregen, sich diese Möglichkeiten für die Online-Beratung zu erschließen. Im folgenden soll nun der Fokus vom Lesen hin zum Schreiben von Texten in der Online-Beratung verschoben werden.

5. Beratungstexte schreiben

5.1. Sachtext

Beratung hat, neben psychologischen und weiteren Dimensionen, immer wieder grundsätzlich mit der Weitergabe von Information zu tun. Dieses Merkmal des Informierens, Orientierens und Aufklärens im Rahmen des Ratgebens ist eine Dimension, die auch bei der Online-Beratung berücksichtigt werden sollte. In diesem Fall ist die Unterscheidung von Sach- und Beziehungsebene, die von Paul Watzlawick und andern entwickelt wurde auch bei der Verfassung von Beratungstexten eine wichtige theoretische Orientierung. Information, Orientierung und Aufklärung betreffen die Sachebene des Textes, die der/die OnlineberaterIn in seinem/ihrer Schreiben transportieren soll. Nun mag es manchmal scheinen, als sei dies die leichtere Übung und das eigentlich schwere die Beziehungsebene, die es zu vermitteln gilt. Dieser Schein trügt jedoch. Einen guten, verständlichen, richtigen an der Sache und an den dazugehörigen Informationen orientierten Text zu schreiben, erfordert nicht nur ausreichendes Wissen sondern einiges mehr. Einige Faktoren sollen hier kurz beleuchtet werden.

Es geht zunächst einmal darum, das Thema zu treffen, d.h. dazu Informationen zu geben, wonach ein Informationsbedarf geäußert wurde. Dabei ist es nicht immer so klar, worüber und wofür Informationen benötigt werden und dementsprechend schwer die passenden auszuwählen. Wenn die passenden gefunden wurden ist eine gute Balance zwischen genug und nicht zu viel Information zu halten, auch dass ist nicht immer einfach. Aus dem reichen Wissen des/der Antwortenden heraus, vielleicht auch aus der Angst etwas zu vergessen, neigen manche von uns dazu, zuviel Informationen zur Verfügung zu stellen, damit steht aber der/die Anfragende genau wieder dort, wo er/sie die Anfrage formuliert hat. Zu viele Informationen verhindern die Klärung und Orientierung, die Informationen bieten sollen. Hat man die passenden Informationen in der richtigen Balance von Zuviel und Zuwenig gefunden ist noch wichtig, sie in der textlichen Vermittlung in eine gute Strukturierung zu bringen. Die Vermittlung von Informationen lebt auch von einer guten Strukturierung, die das Mitgeteilte verständlich und nachvollziehbar machen. Ist dies alles gelungen, dann bedarf es noch eines wichtigen Merkmals, das schon zum nächsten Kapitel überleitet.

Die beste Information nützt nicht, wenn sie nicht auf eine Art formuliert wird, dass der/die Andere sie annehmen kann. Es geht kurz gesagt um eine Verbindung von Sachinformation und Beziehungsebene. Auch wenn es um „rein“ sachliche Informationen geht, muss die Beziehungsebene immer mitgedacht und mitgeschrieben werden. Ganz besonders gilt dies, wenn es um schwierige, problematische, schmerzhaft, psychosoziale Fragestellungen geht, in deren Rahmen

auch Informationen vermittelt werden sollen und müssen. Handelt es sich beispielsweise um das Thema Essstörungen, und es geht um die Vermittlung von Wissen zu diesen Krankheitsbildern oder um die Darstellung und Vermittlung von Therapiemöglichkeiten, so müssen diese Informationen so vermittelt werden, dass der/die Betroffene sich angenommen fühlt und das Angebot möglichst auch annehmen kann. Ein oft nicht leichtes Unterfangen, das sehr viel Feingefühl bei der Formulierung des Beratungstextes erfordert.

5.2. Beziehungstext

Wie zuvor bereits thematisiert, geht es auch in Beratungstexten – wie auch in der face-to-face Beratung – stark um die Beziehungsebene. Die Frage die sich stellt ist, zu wem tritt man in Beziehung und wie kann ein Beziehungsaufbau in diesem Kontext aussehen. Der erste Teil der Frage lässt sich aus meiner Sicht und aus dem Ansatz, der hier versucht wird darzustellen, so beantworten, dass man zunächst einmal mit dem Text eine Beziehung aufbauen muss. In weiterer Folge behaupte ich, dass je besser die Beziehung des Schreibers/der Schreiberin zum Text ist, auf den sie/er antworten soll, desto besser wird der Beratungstext gelingen. Gemäß dem Ansatz, das der Text nicht die Person ist, die ihn geschrieben hat, muss der Beziehungsaufbau zu dem erfolgen, was gegeben ist. Die Person, die hinter diesem Text steht ist einerseits viel mehr, als dieser Text, andererseits enthält der Text vielleicht mehr, als die Person bewusst preisgeben wollte. Folglich macht es Sinn, sich intensiv mit dem gegebenen Text in Beziehung zu setzen, weil er das einzige ist, das tatsächlich gegeben ist, während die Person abwesend bleibt und textlich auch nicht eingeholt werden kann, unabhängig davon, wie „persönlich“ der textlich vermittelte Austausch zwischen den Schreibenden auch sein mag [3]. Der zweite Teil der Frage lässt sich durch die oben beschriebenen Methoden Texte zu lesen beantworten. Der Beziehungsaufbau erfolgt durch intensives, methodisches und engagiertes Lesen des Textes.

Hat man auf diese oder andere Weise eine Beziehung zum Text aufgebaut, geht es darum, im Antworttext das, was man an Beziehung aufgebaut hat, in eine gelingende Antwort zu transformieren. Je nachdem, was man am Text wahrgenommen hat, was der/die Schreibende vielleicht nicht wahrgenommen hat, was in der dialogischen Auseinandersetzung mit dem Text sichtbar geworden ist, was man am Stil erkannt hat, etc., all das ist Basis für die Formulierung eines Beratungstextes, der das trifft, was die Person, die uns einen Text geschickt hat vielleicht zum Ausdruck bringen wollte [4]. Gelingt dies, dann wird der/die zu Beratende ihrerseits sich in unserem Text wiedererkennen und zu dem, was wir geschrieben haben eine Beziehung herstellen können. Auf dieser Basis kann eine gelingende virtuelle Beziehung entstehen und auch sehr viel Hilfreiches und wohl auch öfter als manche annehmen Heilsames geschehen. Das zentrale Gut, das Beratungstexte vermitteln sollen, und die auch gelingende Beratungsbeziehungen von Angesicht zu Angesicht ausmachen, ist Verständnis für den/die Anderen. Auf der Basis von Verständnis kann Vertrauen entstehen und damit eine der wesentlichen Bedingungen für eine gelingende Beratung jenseits aller Methoden und Interventionen.

5.4. Schreiben was kommt

Ein Methode, die sich vor allem bewährt, wenn man schon länger Erfahrung mit Online-Beratung hat, ist sich einfach dem Fluss des Schreibens zu überlassen. Gerade am Anfang, wenn noch nicht viel Erfahrung vorhanden ist, ringt man oft um die richtigen Worte, die passenden Formulierungen, die Strukturierung des Textes. Wenn Übung vorhanden ist, genügt es oft einfach, mit dem Schreiben zu beginnen und sich selbst zu folgen und zu beobachten, was an Text entsteht. Natürlich muss man sich diesen Text dann noch einmal genau anschauen und zu dem in Beziehung setzen, was man gelesen hat. Oft führt aber die Intuition und die Erfahrung den/die Schreibenden schon in die richtige Richtung. Diese Methode kann auch von AnfängerInnen angewandt werden. In diesem Fall hilft sie manchmal Schreibblockaden, die durch eine zu starke Orientierung an Methoden und Leitfäden entstehen, zu durchbrechen. Ist erst einmal ein Text vorhanden, kann er immer noch überarbeitet oder von jemanden mit mehr Erfahrung gegengelesen werden. Mit diesen Bemerkungen möchte ich meine Anregungen zum Lesen und Schreiben von digitalen Texten in Beratungskontexten beenden. Im folgenden soll noch einmal abschließend auf die Methodenfrage jenseits bestimmter Methoden Bezug genommen werden.

6. Jenseits der Methoden – Haltung und Stil

Abschließend zu diesen Überlegungen zu Methoden des digitalen Lesens und Schreibens von Beratungstexten möchte ich noch auf einen sehr wesentlichen Punkt aufmerksam machen. Wie auch beim Erlernen von Beratungshandeln in face-to-face Settings geht es bei Online-Beratung jenseits der Methoden darum, eine eigene Beratungshaltung und einen eigenen Stil der Beratung zu entwickeln. Es ist gut eine Vielzahl von Ansätzen und Methoden zu kennen, dennoch bleiben sie Stückwerk, wenn sie nicht zu einem Ganzen vereinigt werden, das in sich kongruent ist. Einen guten Text, mit Gefühl, Rhythmus, unter Einbeziehung all der eigenen Sprachmöglichkeiten zu schreiben, ihn als Ausdruck seiner eigenen Person zu schreiben, ist eine Kunst und führt das Schreiben an den Rand der Poesie. Je mehr dies gelingt, je poetischer unsere Sprache wird, desto besser gelingt es uns, das auszudrücken, was wir ausdrücken wollen. Wenn uns das gelingt, und wenn es den Menschen, die über Texte unsere Unterstützung und unseren Rat suchen, ebenfalls gelingt, dann kann Verständigung geschehen und in dieser Verständigung auch viel Hilfreiches und Heilsames.

Anmerkungen:

[1] Wozu im Übrigen modische und neue Ansätze immer wieder beitragen, indem sie den schnellen und wirksamen Erfolg durch die Anwendung ihrer Methoden bzw. Techniken suggerieren.

[2] Tagebücher aber auch Textsorten wie Memoiren erfüllen diese Funktion schon seit langer Zeit.

[3] Es sei hier ausdrücklich darauf verwiesen, dass sich diese Formulierungen auf rein virtuelle Kontakte beziehen, Fälle in denen es vorher, zwischendurch oder später zu „realen“ Kontakten kommt, sind gesondert zu analysieren.

[4] An dieser Stelle ist vielleicht zu bemerken, dass sich der vorgestellte Ansatz stärker auf asynchrone computervermittelte Kommunikation – sprich Email und

Foren bezieht. Vieles lässt sich auch auf synchrone CvK beziehen, trotzdem sind die Bedingungen in diesen Formen zum Teil ganz andere und müssen gesondert betrachtet werden.

Literatur:

Sickendiek, U.; Engel, F.; Nestmann, F.; (2002): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze, 2. überarb. und erweit. Auflage, Weinheim und München, Juventa

Staemmler, F.-M.; (1999): Gestalttherapeutische Methoden und Techniken, in: Fuhr, R.; Sreckovic, M.; Gremmler-Fuhr, M.; (1999): Handbuch der Gestalttherapie, Göttingen, Bern, Toronto, Seattle, Hogrefe