

2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 3 – September 2006

Methodische Konzepte der TelefonSeelsorge im Internet

Birgit Knatz

Zusammenfassung

Online-Beratung hat sich seit mehr als zehn Jahren als zuverlässige Form bewährt. In dieser Zeit haben sich Lösungsorientierte Methoden aus den unterschiedlichsten Schulen als hilfreich herausgebildet. Neben allen methodischen Kenntnissen gehört zum Gelingen der Online-Beratung die Herstellung einer tragfähigen und vertrauensvollen Beziehung zu den Schreibenden. Obwohl die Online-Beratung methodisch geleitet ist, ist sie kein technischer Prozess, sondern ein kreativer Akt.

Keywords

Methoden in der Online-Beratung, Online-Beratung, methodische Vielfalt, Beratungs-Haltung

Autorin

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

1. Einleitung

Die TelefonSeelsorge in Deutschland bietet neben Gesprächen am Telefon seit 1995 auch die Beratung via Internet an. Damit gehört sie zum ersten und ältesten deutschsprachigen Beratungsangebot im Internet und schaut auf eine über 10 jährige Erfahrung im Hinblick auf verwendbare Methoden.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der TelefonSeelsorge im Internet (ca. 240, Stand Mai 2006) sind haupt- und ehrenamtlich tätige Frauen und Männer mit mehrjähriger Erfahrung in Seelsorge und Beratung am Telefon und haben eine zusätzliche Ausbildung für die Arbeit im Internet im Aspekt auf die Besonderheiten in der Beratung im Internet, wie die digitale Kommunikation, die Kanalreduktion, die Niederschwelligkeit und auch die Nivellierung sozialer Hintergrundvarianten.

Die Beratung via Mail erfolgt entweder von zuhause oder vom Büro (TS). Die Anbindung an eine Telefonseelsorgestelle ist verpflichtend. Die Mitarbeitenden sind zur Verschwiegenheit verpflichtet und werden supervisorisch begleitet. Die

Online-Beratung erfolgt webbasiert und hat damit einen hohen Sicherheitsstandard. Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, wenn sie von zuhause aus beraten, die Sicherheitsstandards für den eigenen Rechner zu garantieren. Die Erstantwort an die Ratsuchenden erfolgt innerhalb von 48 Stunden. Ein sich ergebender Mailwechsel (Folgekontakte) beantwortet immer dieselbe Mitarbeiterin oder derselbe Mitarbeiter. Die Zeitabstände zwischen den Antworten sind mit der Mailerin oder dem Mailer zu vereinbaren, in der Regel alle 7-10 Tage.

2. Beraterische Haltung

Online-BeraterInnen übernehmen die Verantwortung einer einladenden Offenheit gegenüber den Ratsuchenden. Sie „verpflichten“ sich den Hilfesuchenden mit Interesse und Neugier zuzuwenden. Sie sind in der Lage die Ratsuchenden, ohne vorschnelle Beurteilung der Person, die Probleme und Schwierigkeiten wahrzunehmen und eine Vorstellung zu entwickeln die eigene Wahrnehmung beraterisch zu intervenieren. Sie benötigen dazu die Fähigkeit, dies durch entsprechendes Schreibverhalten eindeutig erfahrbar zu machen, d.h. sie besitzen sowohl eine Schreib als auch Lesekompetenz.

Neben allen methodischen Kenntnissen, auf die ich im nächsten Punkt eingehe, gehört zum Gelingen der Online-Beratung die Herstellung einer tragfähigen und vertrauensvollen Beziehung zu den Schreibenden. Obwohl die Online-Beratung methodisch geleitet ist, ist sie kein technischer Prozess, sondern ein kreativer Akt. Offenheit und Beziehungsorientierung gegenüber den Ratsuchenden begründet sich in der Balance eigener ungelöster Fragen und reaktiver Muster. Erfolgreiche Online-Mailberatung passiert in der Balance von Nähe und Distanz. Personenkompetenz schließt die Fähigkeit ein, die Extreme von zu viel Nähe und großer Distanz zu meiden. Eine hilfreiche Beziehung umschließt beides. Sie ist emotional nah ohne „aus der Rolle zu fallen“. Die Qualität der Online-Beratung liegt in der Integration von fachlichem Wissen, methodischen Kenntnissen und personaler Entwicklung.

3. Methodische Konzepte

Das Fundament des methodischen Konzeptes der TelefonSeelsorge im Internet basiert auf dem Menschenbild, welches Carl R. Rogers prägte. Es geht davon aus, dass sich eine unterstützende Beziehung vor allem durch grundlegendes Vertrauen in die Entwicklungsmöglichkeiten des Menschen sieht. Für ihn ist die Haltung der Beraterin und des Berater wichtiger als das Wissen. Er geht weiter davon aus, dass der Mensch die Fähigkeit besitzt, sich in Richtung größerer Reife und seelischer Funktionsfähigkeit zu entwickeln (Selbstverwirklichungstendenz). Ebenso unterstützt er seine Annahme damit, dass der Mensch talentiert ist, aktiv zu sein und die Verantwortung für seine Ideen, Gefühle und Handlungen zu übernehmen (Selbstverantwortlichkeit, Eigenaktivität), sich von „innen“, von seiner „gefühlsmäßigen“ Basis her zu verstehen und zu steuern (emotionale und soziale „Intelligenz“) und für seine im Leben auftretenden Probleme eigene Ressourcen zu aktivieren und angemessene Lösungen zu entwickeln (Selbstregulierung, Selbstheilungstendenzen).

Somit eignen sich in der Online-Beratung alle Konzepte, Methoden und Schulen, die sich sowohl an dieser Grundhaltung orientieren als auch Lösungs- und entwicklungsfördernd und aktivierend arbeiten; die

- Zielgerichtete Fragen stellen
- Unterschiede verdeutlichen
- Akzeptieren
- Bestätigen
- Verstärken
- Bekräftigen
- Ermutigen
- Beschreiben
- Fokussieren
- Modellieren
- Reframen
- Positiv konnotieren
- Metaphern und Bilder gebrauchen
- Eine Werthaltung ansprechen und
- Aufgaben stellen

In der Praxis erweisen sich insbesondere die klientenzentrierte Gesprächsführung, die ressourcenorientierte Beratung, narrative Ansätze, das Kommunikationsmodelle von Thun von Schulz, (Vier-Seiten-Einer Nachricht) die Set-Kommunikation von Straus & Kreismann, der genderspezifische Ansatz, der die unterschiedliche Lebenssituationen und Interessen von Frauen und Männern berücksichtigt, da es keine geschlechtsneutrale Wirklichkeit gibt, als hilfreich und förderlich. Auch die Arbeit mit Metaphern ist wirkungsvoll in der Online-Beratung einzusetzen. Nebenbei bemerkt; bestimmt auch in der Online-Beratung die Auftragsklärung die Effektivität ;-)

Vornehmlich für die Online-Beratung entwickelt, hat sich das Vier-Folien-Konzept von Knatz & Dodier als erfolgreich bewährt. Es bietet eine methodisch organisierte Herangehensweise an die Beantwortung von Erstmails in vier Schritten.

3.1 Lösungs- oder ressourcenorientierte Ansatz

Ressourcenorientierung heißt Problemsituationen unter bestimmten positiven Blickpunkten zu betrachten. Die Orientierung an Ressourcen wie Kraft- und Energiequellen setzt auf das Entdecken und Aktivieren von Fähigkeiten um „glücklicher“ leben. Gute Entwicklungsschritte für Online-Kontakte sind das Zulassen von Gefühlen, Konflikte erkennen und bewältigen, Rückmeldungen geben.

Unter ressourcenorientierter Beratung versteht sich die Einbeziehung unterstützenden Faktoren der eigenen Person und Lebenswelt, also die innehabenden Fähigkeiten, wie u.a. den Mut und die Fertigkeit sich schriftlich via Internet Unterstützung zu suchen, als auch soziale Netzwerke zu nutzen.

Zur Verdeutlichung zitiere ich einen kurzen Auszug aus einem Mailwechsel:

Ratsuchender: „*Ich nehme an, es ist immer schwierig, diesen ersten Schritt zu wagen. Vielleicht deshalb, weil einem dadurch erst so richtig bewusst wird, dass man wirklich eine Situation im Leben erreicht hat, mit der man nicht (mehr) klar kommt.*“

TelefonSeelsorgerin: „*Das stimmt und dennoch haben Sie es gewagt, heißt, Sie haben sich Ihre schwierige Situation eingestanden und sind aktiv geworden.*“

Ein Problem ist ein auf dem Kopf stehendes Ziel. Einstein formuliert es etwa so: „Probleme kann man niemals mit der gleichen Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind.“ Veränderung kann gelingen, wenn die Ratsuchende oder der Ratsuchende neben dem Problem auch ein Ziel oder Wunsch formulieren kann.

Symptome können als suboptimale Lösungsversuche verstanden werden, wieder ins Gleichgewicht zu kommen und werden nur dann aufgegeben, wenn sie für die Aufrechterhaltung des Gleichgewichts nicht mehr nötig sind. Jedes Verhalten hat eine positive Funktion und erfüllt einen bestimmten Zweck. Menschen nutzen immer die Wahlmöglichkeiten, die sie haben. Positive Veränderung bedeutet, neue Wahlmöglichkeiten zu erschließen. In der Online-Beratungsbeziehung ist es erfolgreich Zutrauen im Hinblick auf eigene Lösungswege zu fördern.

3.2 Klientenzentrierter Ansatz

Ein Element dieser Form der Beratung ist die angstfreie Auseinandersetzung mit bislang meist abgewehrten Erfahrungen. Die Besonderheit der Methode liegt in der ausschließlichen Umformulierung des vom Ratsuchenden ausgedrückten Inhaltes ohne jede Verfälschung mit anderen Worten und ohne Abwertung. Dadurch wird die Ratsuchende immer weiter in ihre eigene Wahrnehmung geführt, oft bis an die Antworten, die sie im Alltag nicht auszusprechen wagt. So liegt es auf der Hand, dass dies im schriftlichen Prozess leicht zu realisieren ist. Die Ratsuchenden sind alleine beim Verfassen ihrer Mail, das Schreiben leisten sie selbst. Somit können Sie sich angstfreier äußern und müssen nicht prüfen, wie das Geschriebene auf ihr Gegenüber wirkt, da sie es nicht sehen. Einflussnahmen und Unsicherheiten, die durch die Person der Beraterin oder des Beraters in dieses Wirkungsgeschehen einfließen, sind nicht vorhanden.

Der Selbstexplorationsprozess findet im Schreiben statt, auf der Basis der Interaktion des Schreibers mit sich selbst. Die Verfasserin oder der Verfasser hat im Text ihren eigenen Spiegel, erfährt ihre eigene Wertschätzung, und die Echtheit ist durch die Abwesenheit einer anderen Person nicht in Frage zu stellen.

3.3 Set - Kommunikation

Für die Mail-Beratung hat sich das Set-Kommunikationsmodell hervor getan, welches auch in Krisensituationen hilfreich ist. Die Set-Kommunikation beruht auf der Annahme, dass in der Kommunikation mit ratsuchenden Menschen, drei

Kommunikationsanteile; die Unterstützung (**Support**), das Mitgefühl (**Empathie**) und die Aufrichtigkeit (**Truth**) von großer Bedeutung sind. In einer gelingenden Beratungs-Kommunikation sollte keines der Elemente fehlen. Gerade in der schriftlichen Beratung wie der Online-Beratung ist dies leichter zu bewerkstelligen, da die Beraterin oder der Berater in aller Ruhe die eigene Antwortmail überprüfen und gegebenenfalls ergänzen kann.

Die **S - Kommunikation**, die Unterstützung, ist eine persönliche Stellungnahme, die Sorge ausdrückt. Die Betonung liegt auf den Gefühlen der Beraterin und des Beraters und ist im Wesentlichen die Aussage, Hilfestellung anzubieten.

Mit dem **E - Teil** des Kommunikationsmodells (Mitgefühl) versuchen Beratende, die oft ambivalenten Gefühle der Ratsuchenden anzuerkennen. Hier ist es unerlässlich, Mitgefühl nicht mit Mitleid zu verwechseln, da sich dies meist als herablassend anfühlt.

Die **T- Aussage** des Modells, die die Wahrheit oder Realität repräsentiert, betont, dass die Ratsuchenden zu guter letzt für ihr Leben selbst verantwortlich sind, und dass die Hilfsangebote ihnen diese Eigenverantwortung nicht abnehmen können. Während Unterstützung und Mitgefühl subjektive Aussagen sind, die anerkennen, wie der Betroffene sich fühlt, zeigen die Wahrheits-Aussagen, dass ein Problem besteht. Sie beziehen sich auf die praktische Frage, was man tun kann, um eine Lösung zu finden.

3.4 Vier Seiten einer Nachricht

Die Idee ist einfach: Jede Nachricht, jede Mail, jede Chatsituation, jedes Gespräch ist „quadratisch“. Beim betrachten, analysieren oder konkretisieren dieser Kommunikation, werden vier Seiten deutlich:

1. **Sachaspekt oder Thema:** Worüber informiert die Ratsuchende? Was ist das Thema der Mail?
2. **Selbst – Aussage:** Hier schreibt jemand über sich, über seine Wünsche, Sehnsüchte und Nöte.
3. **Lenkung oder Appell:** In der Regel wollen Ratsuchende etwas bewirken. So nehmen sie Einfluss auf die Beraterin oder den Berater. Sie appellieren offen, oder verdeckt, bewusst oder unbewusst an die Beraterin und den Berater.
4. **Kontakt oder Beziehungswunsch:** In einer Mail ist dies einfacher zu erkennen als im Gespräch, da die Beraterin oder der Berater die Möglichkeit hat, die Mail in Ruhe und als Gesamtes zu lesen und sie auf sich wirken zu lassen.

Als BeraterIn habe ich die Möglichkeit alle Vier-Seiten mit in die Beratung einzubeziehen oder mich bewusst auf die eine oder andere Ebene einzulassen und darauf zu reagieren. Auch hier bietet die schriftliche Beratungsform den Vorteil in Ruhe die Mail zu lesen und anzuerkennen auf welcher Ebene der Ratsuchende sich bewegt.

3.5 Vier-Folien-Konzept

In der Online-Beratung und hier in der Mailberatung geht es, um die Umstellung eines Beratungsprozesses, vom Sprechen zum Schreiben, vom Hören zum Lesen. Ziel der Beantwortung der Erst-Mails ist es einen gelingenden Kontakt zu schaffen der eine vorsichtige Annäherung an die Ratsuchende oder den Ratsuchenden formuliert, der Anliegen und Probleme benennt, aber auch offen und allgemein genug ist, um einladend zu sein für weitere Kontakte. Um die Mailanfrage zu bearbeiten hat es sich als sinnvoll erwiesen diese auszudrucken um ein physisch greifbares Produkt in den Händen zu halten. Beim Lesen ist es wichtig zu berücksichtigen, dass es unklar ist, ob der Inhalt der Mail wahr ist. Die Bilder die beim Lesen entstehen, sind die Bilder der Beraterin oder des Beraters, nicht die der Mailerin oder des Schreibers. Ein weiterer besonders beachtlicher Gesichtspunkt ist der der Zeitversetzung. Die Stimmung in der sich die Schreiberin oder der Mailer befand, war, wenn die Mail von der Beraterin oder dem Berater gelesen vor einer Stunde, einem halben Tag, zwei Tage... Heute kann die Situation und auch die Befindlichkeit des Ratsuchenden anderes sein. So ist es unerlässlich die zerdehnte Kommunikation der Online-Beratung mit in den Beratungsprozess und die Intervention einzuschließen. Unter Berücksichtigung aller aufgeführten Aspekte kann die Mail nun auf dem Hintergrund der Folien gelesen und beantwortet werden.

Die erste Folie dient zur Wahrnehmung des Resonanzbodens der Beraterin und des Beraters. Fragen nach dem ersten Gefühl, dem ersten Eindruck, den ersten Gedanken und Assoziationen unterstützen den Eindruck. Zudem muss sich die Beraterin und der Berater die Frage beantworten; kann ich mich vorstellen mit diesem Menschen in Kontakt zu kommen. Hier bietet die Beratung per Mail den Vorteil, die Mail, bei Vereinigung, an eine Kollegin oder einen Kollegen weitergeben zu können. Anschließend wird die Mail unter der

zweiten Folie, die das Thema und den psychosozialen Hintergrund des Ratsuchenden anfragt, gelesen. Was ist das Thema des Ratsuchenden? In welchem sozialen und kulturellen Kontext lebt die Ratsuchende? Wo sind Stärken und Schwächen des Ratsuchenden?

Die **dritte Folie, die Diagnose,** erfordert die Aufmerksamkeit der Beraterin und des Beraters. Was sind die Fragen, Wünsche, Hoffnungen, Erwartungen an die Beratung? Ist der Auftrag klar? Welche Fragen sind offen?

Die **vierte Folie, die Intervention** beinhaltet dann die Antwort. Wichtig hierbei ist es auf generelle Fragen der oder des Ratsuchenden einzugehen, sich in der eigenen Ausdrucksweise 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 Ratsuchende formulierter Wunsch, je kleiner, desto möglicher. Und last but not least; die Einladung zu einer Antwort.

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.

de Shazer, S (1989) Wege der erfolgreichen Kurztherapie, Stuttgart: Klett-Cotta

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 T. Weber (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

Kreisman, J., Straus, (1996) Ich hasse dich, verlaß´ mich nicht, München, Kösel

Leffers, C.J., (1995) Prinzipien und Methoden zielorientierter Interventionen in institutionsbezogenen Beratungsprozessen. In Supervision, Zeitschrift für berufsbezogene Beratung, Heft 28, (S. 39-59). Frankfurt, Fachhochschulverlag.

McLeod, J.(2004), Counselling - eine Einführung in Beratung, Tübingen, dgvt

Rogers, C.R. (1972) Die nicht–direktive Beratung (Counseling and Psychotherapie). München, Kindler

Schulz von Thun, F. (1981), Miteinander Reden 1, Hamburg, Reinbek

Schulz von Thun, F. (1989) Miteinander Reden 2, Hamburg, Reinbek

<http://de.wikipedia.org/wiki/>