

## Interaktionsorientierte Versprachlichungsstrategien in der schriftbasierten Onlineberatung

*Sylvia Engels & Gerhard Hintenberger*

### Zusammenfassung

Schriftbasierte Onlineberatung steht vor dem Problem, wie der Wirkfaktor Beziehung aktiviert werden kann, obwohl die Schrift als Medium der Distanz gilt. Ausgehend von einer historischen Perspektive werden mit Hilfe aktueller linguistischer Konzepte Unterschiede im Sprachgebrauch innerhalb der verschiedenen Onlineberatungsformate herausgearbeitet und für die Praxis fruchtbar gemacht. In der Mailberatung kommen Elemente mündlich konzipierter Sprache in Form eines dialogorientierten Schreibens zum Einsatz. Interaktionsorientierte Versprachlichungsstrategien als hybride Kombination schriftlicher, mündlicher sowie speziell digitalisierter Ausdrucksformen sind vor allem in der Chatberatung zu finden. Textformen-basierte Interaktion wiederum ermöglicht in der Messengerberatung multimodale Anwendungen, die in Sehflächen realisiert werden.

### Schlüsselwörter

Schriftbasierte Onlineberatung, Sprachwissenschaft, interaktionsorientiertes Schreiben, Versprachlichungsstrategien, Mailberatung, Chatberatung, Messengerberatung

### Abstract

One of the challenges text-based online counseling faces, is that written communication usually is regarded as a medium of distance. Therefore, the question arises how to establish a trustful relationship via text communication. After providing an insight into a historical perspective and by referring to current linguistic concepts, differences in the language use between the various online counseling settings are identified and elaborated for practical application. For online counseling via email, elements of conceptually spoken language are applied in a form of a dialogue-orientated writing strategy. Interaction-focused verbalization strategies, as a hybrid combination of written, spoken and – in particular – digital forms of expression, can be found especially in chat conversations. Text-form-based interaction on the other hand allows the use of multimodal features within a counseling process via instant messaging services and their representation on visual surfaces like a screen.

### Keywords

Text-based counseling, text-assisted counseling, linguistics, interaction-focused writing, verbalization strategies, e-counseling, email counseling, chat-based counseling, text counseling, messaging counseling

### Autor\*in

#### Mag. Gerhard Hintenberger

- Psychotherapeut, Supervisor
- Lehrtherapeut für Integrative Therapie an der Donau-Universität Krems
- Mitglied der „Forschungsgreisslerei“ (<https://www.forschungsgreisslerei.at>)
- **Kontakt:** [info@praxis-hintenberger.at](mailto:info@praxis-hintenberger.at)
- **Web:** <https://www.praxis-hintenberger.at>

#### Sylvia Engels

- Wissenschaftliche Mitarbeiterin und Fachliche Leitung Bereich Weiterbildung am Institut für E-Beratung der Technischen Hochschule Nürnberg Georg Simon Ohm
- Zertifizierte Onlineberaterin (TH Nürnberg)
- Referentin im Bereich Onlineberatung und Medienbildung
- **Kontakt:** [sylvia.engels@th-nuernberg.de](mailto:sylvia.engels@th-nuernberg.de)

*„Schreibe nur, wie du reden würdest, und so wirst du einen guten Brief schreiben.“  
(Johann Wolfgang von Goethe)*

## **1. Einleitung**

Auch wenn im Zuge der Corona-Pandemie vermehrt videobasierte Formate Einzug in die Onlineberatung gehalten haben (Engelhardt & Engels, 2021), bleibt die Beratung per Mail, Chat und zunehmend auch per Messenger ein wesentlicher Bestandteil digitaler Unterstützungsformate. Schriftliche Onlineberatung und -therapie gilt als gut evaluiert und wirksam (Eichenberg, 2021; Hintenberger, 2021; Knaevelsrud et al., 2016). Benötigt werden allerdings spezielle Kenntnisse für diese Kommunikationsform, denn Schrift ist zunächst einmal ein Medium der Distanz, während Beratung und Therapie einen beziehungs- und näheorientierten Rahmen brauchen. Es stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage, wie innerhalb eines (digital-)schriftbasierten Settings eine hinreichend gute Beziehungs- und Verstehensebene hergestellt werden kann. Antworten dazu findet man bereits in den Briefen der Antike, vor allem aber in der Briefkultur des 18. Jahrhunderts. In den Sozialen Medien des digitalen Zeitalters stellt sich wiederum zunehmend die Frage, wie mündliche und schriftliche Kommunikation voneinander unterschieden werden kann. In der Linguistik ist hier von einem interaktionsorientierten Schreibstil die Rede (Beißwenger, 2015; Storrer, 2018), der auch für die Realisierung einer schriftbasierten Onlineberatung von großer Bedeutung ist. Ziel des vorliegenden Beitrags ist es, die Unterschiede der schriftbasierten Beratungssettings Mail, Chat und Messenger auch im Hinblick auf den Sprachgebrauch, der sich aus der Ausdifferenzierung in verschiedene Kommunikationskanäle und der jeweiligen medialen Beschaffenheit ergibt, zu beschreiben. Zudem gilt es, diese Unterschiede auf ihre Bedeutung für die schriftsprachlichen Kompetenzen von Beratenden im Kontext der schriftbasierten Onlineberatung hin zu untersuchen und somit handlungsleitende Impulse für die beraterische Praxis zu geben.

Grundlage dafür bieten eine historische Perspektive zur Entwicklung interaktionsorientierter Schreibformen sowie sprachwissenschaftliche Überlegungen zur Unterscheidung von Texten und Gesprächen. Die linguistischen Grundlagen, die für die Onlineberatung bedeutsam sind, haben sich zudem weiterentwickelt, sodass der vorliegende Beitrag auch der Aktualisierung der sprachwissenschaftlichen Wissensbestände im Feld der Onlineberatung dienen soll. Dabei werden für die Herausarbeitung der Unterschiede im Sprachgebrauch in den verschiedenen Onlineberatungsformen vereinzelt auch begriffliche Vereinfachungen bzw. Abweichungen vorgenommen, die an den jeweiligen Stellen markiert werden - für eine umfassende Vertiefung der sprachwissenschaftlichen Grundlagen empfehlen wir die Auseinandersetzung mit der entsprechenden Literatur (u.a. Imo & Lanwer, 2019; Storrer, 2018; Beißwenger, 2020; Beißwenger 2015). In diesem Sinne fungiert dieser Beitrag zudem als Annäherung an die sprachwissenschaftlichen Grundlagen für Onlineberatende sowie Interessierte.

## 2. Dialogorientiertes Schreiben in Briefform

Im deutschsprachigen Raum kann das 18. Jahrhundert auch als Zeitalter des Briefes beschrieben werden. Der Briefwechsel wurde damals zu einer eigenständigen, sozialen Kommunikationspraxis (Vellusig, 2000). Das alltägliche und mancherorts auch exzessive Schreiben von Briefen führte folgerichtig zu der Frage, was denn einen guten Brief ausmacht (siehe auch Kühne, 2010 für das 19. Jahrhundert). In einer Vielzahl sogenannter Briefsteller wurden praktische Anleitungen für das Verfassen von Briefen erarbeitet. Nicht selten nahmen die Autor\*innen dabei auf antike Vorbilder Bezug, da damals das Schreiben von Briefen als schriftliche Gespräche von räumlich getrennten Personen aufgefasst wurde (Kording, 1997).

Eve-Marie Becker (2021) beschreibt entlang der Paulusbriefe sowie der überlieferten Briefe Senecas und Ciceros die *parousia* als eine bereits in der Antike eingesetzte Strategie, um eine medial verursachte Distanz zu überwinden und als Briefschreiber\*in bei den Adressat\*innen interaktionsbasierte Präsenz zu erzeugen. Um das Ziel zu erreichen, sowohl die physische Distanz als auch die zeitliche Differenz zu überbrücken, müssen die Emotionen der Briefschreiber\*innen nicht nur nachvollziehbar, sondern vor dem inneren Auge der Leser\*innen sichtbar werden und bei ihnen selbst Emotionen auslösen. Durch die Möglichkeit, Gefühle während des Lesens erfahrbar zu machen, entsteht ein Naheverhältnis zwischen Absender\*innen und Adressat\*innen, wobei sich die Zerdehnung der Zeit im Leseprozess zugunsten eines gemeinsamen Gegenwartsmoments auflöst. Der Einsatz des Tränenmotivs ist in antiken Briefen weit verbreitet, um gefühlte Nähe herzustellen und zu verstärken. Becker (2020) nennt hier als Beispiele Paulus, der den Philipperbrief unter Tränen schrieb sowie Cicero, der einen Brief an seine Frau nicht mehr vollenden konnte, da er sich von Tränen überwältigt sah und die Leser\*innen nicht dem ungehemmten Weinen aussetzen wollte. „Epistolographisch betrachtet, dient die Artikulation von Emotionen nämlich dazu, die gefühlte Nähe zwischen Absender und Adressat zu maximieren und Parousie herzustellen“ (Becker, 2020, S. 293), also die „persönlich[e] Präsenz des Briefschreibers beim Briefadressaten im Medium des Briefeschreibens“ (Becker, 2021, S. 83) zu simulieren.

Im 18. Jahrhundert ragt vor allem Christian Fürchtegott Gellert als Reformator heraus, der sich für einen dialogorientierten Schreibstil als adäquate Form des Briefeschreibens einsetzte. Er plädierte dafür, auf einen formelhaft-schematischen Aufbau zu verzichten und einen Schreibstil zu bevorzugen, der sich an Qualitätskriterien aus mündlichen Gesprächen, wie z.B. Authentizität und Spontanität, orientiert.

Das erste, was uns bei einem Briefe einfällt, ist dieses, daß er die Stelle eines Gesprächs vertritt. [...] Der Brief ist kein ordentliches Gespräch; [...] Aber er vertritt doch die Stelle einer mündlichen Rede, und deswegen muss er sich der Art zu denken und zu reden, die in den Gesprächen herrscht, mehr nähern als einer sorgfältigen und geputzten Schreibart. Er ist eine freye Nachahmung des guten Gesprächs. (Gellert, 1840, S. 10)

Auch wenn sich schriftbasierte Onlinemedien auf den ersten Blick in vielerlei Hinsicht von Briefen unterscheiden, gibt es bei genauerem Hinsehen mehr Ähnlichkeiten als vermutet. So interessiert sich auch die Linguistik zunehmend für diese Thematik. Auf der Tagung der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften „Soziales Medium Brief. Sharen, Liken, Retweeten im 18. und 19. Jahrhundert. Neue Perspektiven auf die Briefkultur“ wurden die Parallelen einer damals vorherrschenden Briefkultur zu digitalisierten Kommunikationsformen herausgearbeitet [1]. So dienten Briefe nicht nur dem Austausch von Einzelpersonen, sondern sie wurden von mehreren Familienmitgliedern als Koproduktion verfasst und Antworten wurden, ähnlich wie in Messenger- oder Chatgruppen, gemeinsam gelesen. Die Post war damals in erster Linie ein Sammelzentrum, in dem Briefe öffentlich zum Aushang gebracht wurden (Beyrer, 1997). Es war also für alle einsichtig, wer von wem Briefe erhält – vergleichbar mit einem öffentlichen Forum heutzutage –, jedenfalls bis sich mit der Verbreitung des überregionalen Postwesens, der Verschluss von Briefen und das Briefgeheimnis, quasi die ersten Datenschutzmaßnahmen, durchsetzten [2].

Bezüglich des öffentlichen Charakters von Briefen lässt sich ergänzen, dass im Forschungsfeld „Brief“ weitgehend Einigkeit darüber herrscht, dass Briefe im 18. und 19. Jahrhundert stets auch der sprachlichen Selbstdarstellung dienten (Schuster, 2020). Die Bedeutung der Wahrnehmung durch die lesende(n) Person(en) lässt sich laut Markus Bernauer sogar mit den Umgangsformen in Sozialen Medien heutzutage vergleichen, eine (halb-)öffentliche Selbstpreisgabe sei somit keine neue Praktik (Götz, 2021).

Neben dem Brief als Langform wurden auch Formate mit Zeichenbeschränkungen entwickelt. Die Postkarte und in der Folge das Telegramm zwangen die Schreiber\*innen zu einem Schreibstil, der den strukturellen Gegebenheiten angepasst war. Ähnliches gilt heute für Formate wie Twitter oder Messengerdienste. Besonders gelungene Formulierungen wurden immer wieder verwendet, man könnte also sagen, per Copy and Paste in verschiedene Briefe eingefügt. Mit Hilfe einer ausdifferenzierten Briefkultur entstanden schriftbasierte soziale Netzwerke, wie ein einzigartiges Forschungsprojekt entlang der mehr als 20.000 Briefe, die Johann Caspar Lavater verfasst hatte, zeigen konnte. Die umfangreiche Korrespondenz von Lavater, dessen disziplinübergreifendes Werk die damalige Zeit geprägt und zu vielfältigen Auseinandersetzungen angeregt hatte, eignete sich in besonderer Art und Weise, um Netzwerkstrategien der Autor\*innen aufzuzeigen, die zum Einsatz kamen, um komplexe Diskurslinien nachhaltig verfügbar zu halten (Burch, 2020; Caflisch-Schnetzler, 2020) [3]. So schrieb Goethe am 6. März 1780 an Lavater: „Halte künftighin meine Briefe hübsch in Ordnung und laß sie lieber heften, wie ich mit den Deinigen auch thun werde; denn die Zeit vergeht und das Wenige, was uns übrig bleibt, wollen wir durch Ordnung, Bestimmtheit und Gewissheit in sich selbst vermehren“ (Goethe, S. 15).

### 3. Unterscheidung von Texten und Gesprächen

Veränderte Medienlandschaften führen in der Regel auch zu veränderten kommunikativen Ausdrucksformen. Neue Kommunikationstechnologien schließen dabei an vorhandene Bedürfnisse an, sie werden erst „dadurch zu Selbstläufern, dass sie den Bedarf, auf den sie antworten, in Form von Rückkopplungsschleifen selbst erzeugen“ (Ter-Nedden zit. n. Vellusig, 2020, S. 206).

Die dialog- und gesprächsorientierte Briefkultur des 18. Jahrhunderts ist ein Beispiel für den Wandel kommunikativer Ausdrucksformen, die vielfältigen Kommunikationsmöglichkeiten im Internet sind ein anderes. Im Kontext *Sozialer Medien* zeigt sich eine neue Haltung zum Schreiben (Storrer, 2018), wobei vor allem bei Themen, die bislang in erster Linie mündlich kommuniziert wurden, eine schriftbasierte Kommunikation zum Einsatz kommt. Dies führt auch zu Veränderungen bei den jeweiligen Kommunikationsumgebungen. Um einen Text verfassen zu können, achteten Schreiber\*innen bislang auf besondere Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel reizarme Umgebungen sowie ausreichend Zeit. Messengernachrichten, Postings für soziale Netzwerke oder Mailantworten hingegen werden auch im öffentlichen Raum, manchmal auch innerhalb sehr kurzer Zeitfenster verfasst. Die veränderten Schreibbedingungen zugunsten einer schriftbasierten spontan-situativen dialogischen Kommunikation stellen neue und erweiterte Möglichkeiten einer schriftlichen Kommunikation dar (Beißwenger, 2015) und führen konsequenterweise zu neuen Ausdrucksformen, die Angelika Storrer (2018) mit „dem Konzept des ‚interaktionsorientierten Schreibens‘“ (S. 220) zu erfassen versucht.

Wenn nun schriftlich über Themen kommuniziert wird, die vormals vor allem mündlichen Gesprächen vorbehalten waren, ergibt sich die Frage, wie diese inhaltliche Differenzierung zustande kam und welche Rolle die Unterscheidung von Texten und Gesprächen spielt. Peter Koch und Wulf Oesterreicher (1985) führten diesbezüglich die Unterscheidung von konzeptioneller Mündlichkeit bzw. Schriftlichkeit ein, die sich nicht unbedingt mit der medialen Umsetzung in *mündlich* und *schriftlich* decken muss. Konzeptionell lassen sich sprachliche Äußerungen entlang von Bedingungen der Nähe (z.B. mündliche Dialoge, charakterisiert durch Privatheit, Intimität, Spontaneität) oder Distanz (beispielsweise schriftliche Formen mit offiziellem Charakter, zur Fixierung für die Nachwelt und als geplante Handlung) gestalten. Ein Wissenschaftsvortrag wird demnach zwar mündlich gehalten, ist jedoch von seiner Konzeption her schriftlich organisiert und erzeugt durch seine präzise Sprache sowie durch seine komplexe Konstruktion eine kommunikative Distanz. Ein Chat wiederum, der sich schriftlicher Codierung bedient, verwendet in Grammatik und Lexik viele Elemente der mündlichen Sprache und ist meist „*nähesprachlich*“ konzipiert [Herv.i.Orig.]“ (Beißwenger, 2015, S. 25). Die konzeptionelle Dimension bildet jedoch im Gegensatz zur medialen Dimension keine Dichotomie ab (schriftliche vs. gesprochene Sprache), sondern ist eine Skala mit vielen Abstufungsmöglichkeiten (Beißwenger, 2015). Die Abstufungen markieren in der Regel Kontext und Kommunikationspartner\*innen: Aussagen vor Gericht oder ein Bewerbungsgespräch werden sprachlich anders gestaltet als Unterhaltungen unter langjährigen Kolleg\*innen oder Bekannten, die sich wiederum im Sprachgebrauch von intimen Gesprächen im Freundes- oder Familienkreis unterscheiden. Nach

Koch und Oesterreicher (1985) lassen sich diese konzeptionellen Abstufungen auch in Textform, beispielsweise in Briefen, abbilden.

Das Modell von Koch und Oesterreicher mit medialer und konzeptioneller Dimension ist als Heuristik gut verwendbar, greift jedoch an einigen Stellen zu kurz: In der von Wolfgang Imo und Jens Philipp Lanwer (2019) systematisierten Kritik werden an dieser Stelle vor allem jene Punkte hervorgehoben, die für die Onlineberatung und -therapie relevant erscheinen. Koch und Oesterreicher hatten demzufolge noch nicht im Blick, dass eine strikte Trennung von gesprochener und geschriebener Sprache nicht vollzogen werden kann, da durch die Weiterentwicklung der Technik auch Mischformen entstanden sind. So ist es heute z.B. möglich, einen Text in ein Smartphone zu sprechen, der durch eine Software in Schrift umgewandelt wird (und vice versa). Zudem ist davon auszugehen, dass die mediale Umgebung Auswirkungen auf verschiedene Aspekte von Sprache tätigt, dass sich also der Sprachgebrauch unterscheidet, wenn man sich z.B. in einem persönlichen Gespräch kopräsent gegenüber sitzt oder eben miteinander telefoniert oder chattet und dabei weniger bzw. beim Chat andere non-verbale Signale wahrnehmen kann. Des Weiteren muss auch die prozesshafte Entstehung der sprachlichen Äußerungen als gemeinsame Arbeit interagierender Personen mit in den Blick genommen werden. Das heißt, in einer sprachlichen Interaktion entstehen Äußerungen nicht einfach einseitig, sondern sie sind an den Rückmeldungen des Interaktionspartners ausgerichtet und werden z.B. korrigiert oder ergänzt, wenn ein Nicht-Verstehen vermutet oder auch klar signalisiert wird.

Auch Oraliteralität, als „die Kombination von Elementen gesprochener und geschriebener Sprache“ (Hintenberger 2010, S. 4), kann somit nur noch als Heuristik und Schlagwort zur Annäherung an das Thema begriffen werden.

Phänomene, wie Mischformen oder auch die unterschiedliche Gestaltung von sprachlichen Äußerungen in Bezug auf Nähe und Distanz, können mit Hilfe der Interaktionalen Linguistik wesentlich besser beschrieben werden (Imo, 2013). Ziel ist zunächst einmal die phänomenologische Erfassung einer interaktional verwendeten Sprache auf der Grundlage empirischer Daten. Zentral ist die Fragestellung „Why that now?“: Statt bei einer mündlichen Äußerung zu unterstellen, dass diese unvollständig, defizitär oder unsauber im Vergleich zur ‚korrekten‘ Schriftsprache ist, wird die Wirkung der Äußerung auf die Interaktion untersucht. Was bewirken eine bestimmte Sprechpause, die Betonung eines bestimmten Wortes, ein nicht vollendeter Satz, das Wiederholen einer Äußerung des Gegenübers? Wie erlangt ein\*e Sprecher\*in das Rederecht zurück, wie werden Empörung, Unsicherheit, Einverständnis zum Ausdruck gebracht?

Auch wenn das Datenmaterial bislang vorwiegend aus gesprochenen Sequenzen besteht, deutet die begriffliche Rahmung *interaktional* darauf hin, dass sich der Fokus nicht ausschließlich auf phonetisch realisierte Kommunikation bezieht. Interaktion beschreibt in diesem Zusammenhang *sprachliches Handeln von mindestens zwei Kommunikationspartner\*innen* und bleibt deshalb nicht ausschließlich auf mündliche Kommunikation beschränkt, sondern schließt auch einen schriftlichen Austausch über Mail, Chat oder Messenger mit ein (Imo & Lanwer, 2019).

Die Interaktionale Linguistik betrachtet nicht fertige Sätze, sondern rückt in den Mittelpunkt, dass Sprache, jedenfalls in dialogischen Situationen, in einem Prozess entsteht. Damit spielt Zeitlichkeit eine große Rolle. Imo und Lanwer (2019) beschreiben mit Bezug auf den Linguisten Peter Auer drei zeitliche Merkmale einer gesprochenen interaktionalen Sprache in (quasi-)synchronen Gesprächssituationen [4], also zum Sprachgebrauch in *Gesprächen*. An dieser Stelle wird jeweils auch die Bedeutung für die Schriftsprache und den Onlineberatungskontext ergänzt:

- *Flüchtigkeit*: Gesprochene Sprache verhallt und stellt deshalb besondere kognitive Anforderungen an Sprecher\*innen und Hörer\*innen. Sprecher\*innen müssen ihren Redebeitrag antizipierend entwerfen. Hörer\*innen müssen bereits Gesagtes im Kopf behalten, was aufgrund der Beschaffenheit unseres Kurzzeitgedächtnisses nur als sinngemäße, nicht jedoch als wörtliche Speicherung möglich ist. Hier liegt auch einer der Vorteile schriftbasierter Onlineberatung begründet: Schriftbasierte Nachhaltigkeit ermöglicht das wiederholte Lesen der Berater\*innenantwort. [5]
- *Irreversibilität*: Was ausgesprochen ist, kann akustisch nicht mehr zurückgenommen werden, während die Korrektur von Worten oder Sätzen auch in einem sehr schnellen Medium wie dem Chat, zumindest vor dem Absenden, gegebenenfalls auch durch das nachträgliche Löschen, möglich ist. Angehende Onlineberater\*innen verbinden den Dokumentationscharakter (im Gegensatz zur Flüchtigkeit) hingegen oft mit einer schwerer wiegenden Irreversibilität, da die Beratungskommunikation schlussendlich „schwarz auf weiß“ geschrieben steht und der\*die Berater\*in dadurch angreifbarer wird (siehe auch Marschik, zit. n. Vogt, 2007). Dieses vermeintliche Hemmnis lässt sich zum einen dadurch entkräften, dass auch gesprochene Sprache dokumentiert bzw. aufgezeichnet werden kann und zum anderen konkrete Formulierungen leichter gemeinsam nochmals in den Blick genommen und reinterpretiert werden können. Die besondere Schwierigkeit interaktionaler schriftbasierter Kommunikation liegt vielmehr darin, dass non- und paraverbale Begleitphänomene nicht mittransportiert werden können und damit eine wichtige Einschätzungsvariable fehlt, wie der Inhalt beim Gegenüber ankommt. Umso wichtiger ist es, in der schriftbasierten Onlineberatung entsprechende Kompensationsmechanismen, soweit passend, wie den Konjunktiv oder Abschwächungsfloskeln („ich könnte mir vorstellen ...“; „ich persönlich glaube ja ...“; ...), einzusetzen.
- *Synchronisierung*: Da in einem gesprochenen Dialog Äußerungen sofort akustisch wahrnehmbar sind, können die Reaktionen (gegebenenfalls auch die nonverbalen) der jeweiligen Kommunikationsteilnehmer\*innen von den Sprecher\*innen mit einbezogen werden. Hörer\*innen sind so gesehen nie in einer rein passiven Rolle, sondern aktiv in die Kommunikation mit eingebunden. „Ein ‚Hörer‘ ist nicht ein passiver Rezipient, sondern arbeitet aktiv mit, indem er stützende Hörersignale liefert, die anzeigen, dass er versteht, was gesagt wird, skeptisch blickt, wenn er mit etwas nicht einverstanden ist, Luft holt, um anzuzeigen, dass er etwas Wichtiges zu sagen hat etc.“ (Imo & Lanwer, 2019, S. 143).

Damit wird auch klar, dass der Chat nicht als synchrones Medium im eigentlichen Sinn bezeichnet werden kann. Produktion und Rezeption des Textes erfolgen nicht synchron, was die Gefahr misslingender Kommunikation erhöht. Es sind daher besondere Interventionsstrategien notwendig, um ein gutes Turn-Taking zu ermöglichen (siehe auch Hintenberger, 2009).

Zudem wird auf die auf die Merkmale Emergenz und Inkrementalität verwiesen (u.a. Imo & Lanwer, 2019; Beißwenger, 2020).

- *Emergenz und Inkrementalität*: Mit Emergenz ist gemeint, dass sprachliche Handlungen immer wieder neu erzeugt werden müssen, d.h. spricht man mündlich etwas aus und soll es wiederholen, muss kognitiv die Äußerung wieder neu erzeugt werden (und dank des flüchtigen Charakters gesprochener Sprache ist es wahrscheinlich, dass die Wortwahl nicht identisch sein wird). Zugleich wird gesprochene Sprache inkrementell erzeugt: Es wird fortlaufend der weitere Verlauf der sprachlichen Äußerung kognitiv berücksichtigt, indem z.B. während des Aussprechens des Satzanfangs die Planung der folgenden Satzteile mitbedacht wird. Während Schriftsprache grundsätzlich mit hohem Planungscharakter und Überarbeitungsmöglichkeiten assoziiert wird, sind in einem Chat mit viel Interaktion, wie z.B. schnellen wechselseitigen Antworten, Planungsprozesse weniger zu finden. Für die Methodik der Chatberatung ist dies ein gewichtiger Orientierungspunkt: Gerade die Abwendung von schriftsprachlichen Normen [6], wie „Verwende keine Umgangssprache!“, ist zentral, um den Kommunikationsfluss und beziehungsstiftende Elemente durch einen nächsprachlichen Stil zu gewährleisten. Chatgespräche ermöglichen darüber hinaus, zuvor getroffene Aussagen per Copy and Paste nochmals abzuschicken, also den emergenten Charakter von gesprochener Sprache teils zu umgehen, die Wirkung kann jedoch sehr belehrend ausfallen oder sie setzt eine hochgradig informelle Beziehung der Beteiligten voraus, um diese Handlung einordnen zu können. In Beratungsprozessen ist hingegen der Abgleich bzw. das Entwickeln von gemeinsamem Verständnis insbesondere durch Techniken wie Paraphrasieren zentral. Auch weitere typisch interaktionale bzw. interaktionsorientierte Phänomene, wie Parenthesen (vgl. Kapitel 4) oder Nachsätze, wirken daraufhin.

Im Gegensatz zu Gesprächen lassen sich Texte, insbesondere wenn sie in einer schriftlich-interaktionalen, quasi-synchronen Sprache (z.B. in der Chat- oder Messenger-Kommunikation) vorliegen, sprachwissenschaftlich sowohl als fertige Produkte betrachten als auch aus einer zeitlichen Perspektive im Sinne der Interaktionalen Linguistik analysieren (Imo & Lanwer, 2019).

Nach welchem Modell bei der linguistischen Analyse verfahren wird, hängt vor allem von der Fragestellung ab. Die umfassende Anwendung der Methodik der Interaktionalen Linguistik auf schriftsprachliche Dialoge ist daher aktuell noch ein Forschungsdesiderat und steht noch am Anfang (Imo & Lanwer, 2019). Im vorliegenden Beitrag wird der Ansatz, die Interaktion in den Fokus zu rücken, für die schriftbasierte Onlineberatung konkretisiert.



Schriftbasierte Kommunikation im Internet verwendet viele Mündlichkeitselemente. Trotzdem liegt hier keine mündliche Sprachverwendung vor. Es handelt sich um zwei verschiedene Modalitäten, auch dann, wenn bestimmte Ausdrucksmerkmale in die jeweils andere Modalität transferiert werden (Dürscheid, 2018). Wie gezeigt wurde, ist das Zusammenspiel verschiedener sprachlicher Elemente sehr komplex. Die Frage nach Text oder Gespräch ist also nicht unbedingt zielführend, vielmehr ist der Grad der Interaktion in einem dialogischen Austausch, auch in einem schriftsprachlichen, ausschlaggebend. Das Wissen darum, welchen Grad an Interaktion das Setting ermöglicht, indem ich mich befinde, und welche sprachlichen Elemente *wie* in einer Interaktion wirken, ist die Voraussetzung, um diese schließlich bewusst funktional einzusetzen und gewinnbringend in schriftsprachlichen Beratungssituationen zu nutzen.

#### **4. Versprachlichungsstrategien in der Onlineberatung**

Nochmals zusammengefasst, hatte Schrift zunächst einmal die Funktion, sprachliche Äußerungen unabhängig von Sprechsituationen zur Verfügung zu stellen. Sie ermöglicht so eine Weitergabe von Inhalten jenseits von Zeit- und Ortsgebundenheit. In Form von Briefen ergab sich auch die Möglichkeit zum schriftlichen Dialog bzw. Austausch. Die alltägliche Nutzung des Internets verstärkt die Entwicklung, dass zeichenbasierte Versprachlichung nicht mehr ausschließlich für die Gestaltung von situations- und gegebenenfalls kontextunabhängigen Texten, sondern auch für einen dialogorientierten Austausch zwischen Kommunikationspartner\*innen genutzt wird. Die Interaktionale Linguistik geht dabei davon aus, dass sprachliche Elemente in dialogischen Settings jeweils stets eine Funktion erfüllen und so ein Interaktionsmanagement ermöglichen. Werden sprachliche Phänomene und ihre Wirkung von Beratenden verstanden, ergibt sich die Möglichkeit, das eigene sprachliche Repertoire zu erweitern und gezielt als Intervention einzusetzen.

Um im schriftlichen Medium beispielsweise mehr Nähe oder mehr Distanz zu schaffen und Äußerungen entsprechend zu gestalten, lassen sich verschiedene Versprachlichungsstrategien anwenden: Prototypisch sind das der interaktionsorientierte [7] und der textorientierte Schreibstil, wobei sich auch hier zwischen beiden Stilen graduelle Abstufungen ausmachen lassen (Beißwenger, 2015; Storrer, 2018). Die Dichotomie für die mediale Dimension nach Koch und Oesterreicher (1985) weicht damit einem Kontinuum mit den beiden genannten Prototypen.

Beim textorientierten Schreiben ist der Output ohne weitere interaktive Handlungen aus sich selbst heraus verständlich, was in der Regel eine sorgsame Planung und Überarbeitung des Textes erfordert. Beim interaktionsorientierten Schreiben hingegen steht der beziehungsorientierte Austausch im Vordergrund, wodurch die Textproduktionen in erster Linie für die jeweiligen Interaktionspartner\*innen inhaltlich nachvollziehbar sind. Grammatikalische und lexische Vorgaben spielen dabei eine untergeordnete Rolle.

Als wichtigstes Merkmal interaktionsorientierten Schreibens kann die hybride Verwendung sowohl mündlicher als auch schriftlicher Kommunikationselemente identifiziert werden. So finden sich beispielsweise in der geschriebenen

Chatkommunikation häufig umgangssprachliche, also eher mündlich geprägte, Ausdrücke und Schreibweisen. Darüber hinaus kommen unter anderem bildhafte oder hypermediale Ausdrucksformen zum Einsatz, die mit dem digitalen Zeitalter eine enorme Verbreitung erfahren, wie zum Beispiel Emojis, Hyperlinks, GIFs, etc. (Storrer, 2018). Die Verwendung von Emoticons (z.B. ;-)), Kaomojis (die japanische Entsprechung zu Emoticons, wie ^\_^) und Emojis (😄 bspw. wurde 2015 von Oxford Dictionaries zum Wort des Jahres gekürt) wird sogar als Rückkehr zu den Ursprüngen der Schrift betrachtet (Bergonzi, 2021). Das Überliefern und Vermitteln von Botschaften per bildhafter Zeichen reicht mit Bildergeschichten, Piktogrammen, Ideogrammen, Hieroglyphen usw. weit zurück (Elling, 2005), wobei gerade Piktogramme als vereinfachte Darstellung von Objekten im Rahmen internationaler Begegnungsorte wie Flughäfen, Sportstätten etc. (ebd.) und Behelf für Analphabet\*innen schon im 20. Jahrhundert vor der Digitalisierung an Bedeutung gewannen (Leopold-Hoesch-Museum Düren, o.D.). Demnach zeichnet internetbasierte Kommunikation in Bezug auf die sprachliche Gestaltung aus, dass sie in der Tradition des Schreibens steht, in dialogischen Formen, wie z.B. dem Chat, jedoch „Zwecken der Interaktion“ (Beißwenger, 2020, S. 295) dient.

Ein interaktionsorientierter Schreibstil ist, im Gegensatz zum textorientierten Schreibstil, vor allem durch folgende Merkmale geprägt (Beißwenger, 2015):

- Er dient der „Weiterentwicklung eines aktuellen, dialogischen Kommunikationsgeschehens“ (S. 3) und nicht dazu, die Inhalte im Nachgang und unabhängig von Situation und Kontext nochmal nachzulesen. Was zuvor kommuniziert wurde, ist den Beteiligten in der Regel präsent.
- Dadurch verkürzt sich die Kommunikation im Sinne der Effizienz bzw. als „Ausdruck einer ökonomischen Produktionsstrategie“ (S. 11) teilweise, da beispielsweise Bezugnahmen nicht erst erneut artikuliert werden müssen und man sich somit spart, bereits Genanntes erneut zu formulieren und einzutippen.
- Aufgrund der Vorkommunikation, den Verkürzungen und der Anwendung weiterer interaktionsorientierter Elemente (s.u.) sind Inhalte gegebenenfalls für Außenstehende nicht mehr verständlich.
- Thema und Rahmenbedingungen der Kommunikation, inklusive Anlass und Beziehung zwischen Schreiber\*in und Leser\*in, prägen das Ausmaß der Interaktionsorientierung.

Es geht weniger um das Einhalten von Regeln und Formalia der Schriftsprache, sondern vielmehr um die Funktion der Nachricht, also die Gestaltung der Beziehungs- und Inhaltsebene, wobei vor allem auch Reaktionsgeschwindigkeit und der spontane Charakter relevant sind (Beißwenger, 2015).

Folgende Elemente lassen sich beispielsweise als interaktionsorientiert auffassen (Beißwenger, 2015):

- situative Ellipse, also das Auslassen von Informationen in der Annahme, dass der\*die Kommunikationspartner\*in sich diese erschließen kann
- Merkmale von spontaner, mündlicher Umgangssprache, wobei deren Verwendung darauf hindeutet, dass dies in der Kommunikationssituation auch als zulässig gesehen wird, weil man sich nahe (genug dafür) steht

- ebenso Merkmale informeller Gespräche, wie z.B. ein reihender Satzbau oder dass die Regeln der Groß- und Kleinschreibung nicht eingehalten werden
- Emoticons und Emojis als in der internetbasierten Kommunikation neu entstandene Elemente, die zunächst der Nachbildung von Mimik und Gestik dienen, aber im Falle der Emojis mittlerweile durchaus auch Gegenstände, Szenen und Symbole nachstellen. Sie „werden verwendet zu[r] emotionalen Kommentierung (von eigenen oder fremden Äußerungen), zur Markierung von Ironie, zur Illustration von sprachlich Geäußertem oder zur Nachbildung nonverbaler Akte“ (Beißwenger, 2015, S. 15). Als Imitation nonverbaler Reaktionen wird Emoticons und Emojis im Gegensatz zur spontanen körperlichen Reaktion allerdings ihr unbewusstes Wesen entzogen (Hintenberger, 2006).
- Parenthesen, also Einschübe bzw. Selbst-Unterbrechungen, zur bekräftigenden Ergänzung von Informationen, zur Kommentierung oder zur Bewertung, ebenso zum Abbild des Redeflusses (Beispiel: *Beim Lesen Ihrer Mail – also wie soll ich das jetzt ausdrücken – ja, da taucht folgendes Bild in mir auf*)

Im Kontext der Onlineberatung muss der unterschiedliche Einsatz von Versprachlichungsstrategien zielorientiert erfolgen und fachlich begründet sein. „[J]e interaktionaler der Schriftaustausch“ (Imo & Lanwer, 2019, S. 142), desto eher bietet sich ein interaktionsorientierter Schreibstil, unter Berücksichtigung von Thema und Rahmenbedingungen (s.o.), an. Die verschiedenen Beratungssettings sind hinsichtlich der sprachlichen Gestaltung daher mit folgenden Merkmalen verknüpft (siehe Tabelle 1), die im Folgenden genauer erklärt werden:

<b>Mailberatung</b>	<b>Chatberatung</b>	<b>Messengerberatung</b>
<i>Dialogorientiertes Schreiben</i>	<i>Interaktionsorientierte Versprachlichungsstrategien</i>	<i>Textformen-basierte Interaktion</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dosierter Einsatz von Elementen mündlich konzipierter Sprache, um Nähesprache einzubringen und medial verursachte Distanz abzumildern.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ziel ist die Realisierung einer gelingenden Interaktion im quasi-synchronen, schriftbasierten Setting.</li> <li>- Hybride Verwendung von schriftlichen und mündlichen Kommunikationselementen plus neuen Ausdrucksformen wie Hyperlinks, Emojis, ...</li> <li>- Die korrekte Verwendung von Grammatik, Lexik, ... wird als zweitrangig erachtet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikation wird über multimodale Sehflächen visualisiert, wobei die Inhalte als Verlaufsprotokoll verfügbar bleiben.</li> <li>- Flexibilisierung der zeitlichen Rahmung sowie der Kommunikationskanäle.</li> <li>- Bevorzugt kommt ein interaktionsorientierter Schreibstil zum Einsatz.</li> </ul>

Tabelle 1: Versprachlichungsstrategien in der schriftbasierten Onlineberatung

Fingierte Mündlichkeit ist in diesem Zusammenhang ein mögliches Stilmittel, um Nähe zu ermöglichen. Zwar werden hier typische Merkmale mündlicher Sprache verwendet, es geht dabei jedoch nicht um eine detailgetreue Spiegelung dieser Elemente, sondern um die Herstellung einer Illusion, die als Angebot an die Leser\*innen zu verstehen ist, sich in der Fantasie in eine mündliche Gesprächssituation zu begeben (Goetsch, 1985).

Mit Hilfe von zwei kurzen Ausschnitten einer Chat- und Mailberatung soll dies verdeutlicht werden:

*Beispiel I: Chatberatung*

Berater: wonach wär dir?  
Lea: schlafen in der n8 und für immer.  
Berater: hm 😊  
Berater: naja, ich versuchs mal für mich zu übersetzen: es klingt so, als ob du ...  
Berater: keine lust hättest jetzt verantwortung für deinen vater zu übernehmen.  
Wo ...  
Berater: du doch nicht allzu viel gutes von ihm in deinem leben bekommen hast.

Reduzierter Satzbau, Kleinschreibung sowie spezielle Buchstaben-Zahlen-Kombinationen (*n8* für Nacht) werden als Ökonomisierungsstrategie eingesetzt, um die schriftliche Kommunikation zu beschleunigen. Füllwörter und Verzögerungslaute (*hm*, *naja*) sind Elemente fingierter Mündlichkeit und simulieren die Überbrückung von Denk- und Sprechpausen oder fungieren als Relativierungen. Das an dieser Stelle bewusst eingesetzte Emoji stellt einen Interpretationsrahmen zur Verfügung. Die Leserin wird dadurch angeleitet, das vorangestellte „*hm*“ in einer bestimmten Art und Weise im Sinne des Schreibers zu verstehen. Das Emoji bekommt dadurch eine interaktionsorientierte Tönung. Ein besonderes Problem schriftbasierter, quasi-synchroner Kommunikation stellt der Sprecher\*innenwechsel dar. Da non- und paraverbale Phänomene zum Steuern des Turn-Takings fehlen, werden durch den Einsatz von sogenannten Chunks (Satzteile, die als „Häppchen“ fungieren, hier noch unterstützt durch drei Punkte) textübergabe-relevante Stellen hervorgehoben. Es wird dadurch ersichtlich, dass der Satz noch nicht zu Ende ist und „der\*die Sprecher\*in“ somit noch das Rederecht behält.

*Beispiel II: Mailberatung*

Guten Tag Maria!  
Hm, ich habe mir beim Lesen Ihrer Zeilen versucht vorzustellen, wie es Ihnen wohl in dieser Beziehung geht. Also eigentlich wirken Sie ja glücklich, so als würde Ihnen diese Beziehung schon recht viel Sicherheit geben. Und Ihnen einen - wie soll ich sagen - angenehmen Alltag bereiten und auch Ihrer Tochter ermöglichen, noch einmal „Familie“ zu erleben. Aber wissen Sie, Maria, wenn ich Ihre Zeilen so lese, dann frage ich mich gerade, ob Ihnen das Aufregende und Lustvolle momentan nicht doch etwas fehlt?

In der Mailberatung werden Elemente fingierter Mündlichkeit dosierter eingesetzt. Die medial bedingte Distanz durch schriftliche Äußerungen, verstärkt durch eine asynchrone Kommunikationsumgebung, soll durch gezielte Inszenierungen von Mündlichkeit entschärft werden. Sie dienen der „Hörbarmachung“ von Schrift, mit dem Ziel, dass sich beim Lesen eine atmosphärische Präsenz des\*der Schreiber\*in einstellt. Modalpartikel (*also*, *eigentlich*) und Füll- und Verzögerungslaute (*hm*) sowie die direkte Ansprache (*wissen Sie*, *Maria*) werden hier ebenso als Stilmittel eingesetzt wie die Verwendung von Satzbaukonstruktionen, die der mündlichen

Kommunikation entlehnt sind. Eine besondere Bedeutung bekommt in diesem Zusammenhang der Versuch, den Redefluss samt seiner grammatikalischen Unvollkommenheit schriftlich abzubilden. Dies erfolgt vor allem durch den Einsatz von Parenthesen, also Einschüben, die einen direkten Eingriff in den Schilderungsvorgang ermöglichen und ihn so lebendiger erscheinen lassen (– *wie soll ich sagen* –). In diesem Sinne kommen hier ebenfalls interaktionsorientierte Elemente zum Einsatz. Es liegt auch eine wechselseitige Bezugnahme der Kommunikationspartner\*innen vor, der Grad der unmittelbar möglichen Interaktion ist durch das asynchrone Setting jedoch begrenzt. Dies spiegelt sich in der Regel auch in Textlänge, -struktur und Sprachstil insgesamt wider. Zur besseren Abgrenzbarkeit wird hier daher von einem dialogorientierten Schreibstil gesprochen.

In der Alltagskommunikation gewinnen zurzeit Messenger-Anwendungen eine immer größere Bedeutung. Dadurch werden sie auch für den Beratungskontext interessant, wo eine Vielzahl an Einsatzszenarien denkbar sind (Engelhardt & Piekorz, 2022). Messenger-Nachrichtenverläufe können unterschiedliche Grade an Interaktion annehmen: Je nach gleichzeitiger Anwesenheit und Antwortbereitschaft der Beteiligten können sich sowohl chat-ähnliche, quasi-synchrone (Teil-)Verläufe als auch ein asynchroner Austausch, vergleichbar zu Mails, ergeben. Im Zusammenspiel gestaltet sich daher Kommunikation per Messenger im Alltagsgebrauch häufig als latenter Konversationsfaden mit der Erwartung, zwischendurch eine Antwort zu erhalten. In Beratungskontexten wird diese Dynamik häufig zugunsten der Erwartbarkeit von Antworten und der Arbeitsorganisation abgeschwächt, indem, vergleichbar zu *klassischer* Mail- und Chatberatung, bestimmte Reaktionszeiten vorab in Aussicht gestellt oder feste Chatzeiten in Form von Terminchats oder Sprechstunden eingeplant werden (Engels & Risau, in Druck). Nichtsdestotrotz erscheinen die Nachrichten hintereinander in einem Stream, in den sich bildhafte und hypermediale Elemente ebenfalls entsprechend einfügen. Beißwenger (2020) spricht in diesem Zusammenhang von einer Textformen-basierten Interaktion, die er als Weiterentwicklung von Möglichkeiten, sprachliches Handeln zu organisieren, versteht. Als Textform bezeichnet er in diesem Zusammenhang „eine Repräsentationsform für sprachliche Äußerungen, die der Äußerung Überlieferungsqualität verleiht, [und] die Organisation sprachlichen Handelns unter Bedingungen der ‚Zerdehnung‘“ (Beißwenger, 2020, S. 298) ermöglicht und dadurch kommunikative Flüchtigkeit überwindet.

Textformen werden über multimodale [8] Sehflächen realisiert, d.h. im Falle von Messengerdiensten präsentieren sich auf einer visuell wahrnehmbaren Fläche - je nach Funktionsumfang - schriftliche Nachrichten, Emojis, Sprachnachrichten (selbst die Sprachnachricht wird als Audio-Wellenform mit Wiedergabe-Button angezeigt), eingebettete Links, GIFs, etc. Die Präsentations- bzw. Sehfläche ermöglicht, dass man stets Ausschnitte aus dem Verlauf betrachten und durch Scrollen aufrufen kann. Dabei wird die zeitliche Organisation von Kommunikation durch eine räumliche Logik ersetzt. Die Trennung von Produktion, Übermittlung und Rezeption von Textformen lässt die Aneignung der Inhalte in einem eigenen Tempo zu, da die Verlaufsprotokolle beliebig oft sowie in selbstgewählten Ausschnitten abgerufen werden können (Beißwenger, 2020). Auch die Bezugnahme auf vorherige Nachrichten durch Zitate unterstützt die räumliche

Anordnung - und eröffnet dadurch neue Zusammenhänge innerhalb der Kommunikation.

Die Textformen-basierte Interaktion nach Beißwenger bezieht sich nicht ausschließlich auf Messenger-, sondern grundsätzlich auf internetbasierte Kommunikation. Beißwenger versteht internetbasierte Kommunikation dabei als „ein *Drittes* [Hervorh.i.O.]“ (Beißwenger, 2020, S. 297) neben Texten und Gesprächen und diesen Ansatz als Präzisierung und Weiterentwicklung der Interaktionalen Schriftlinguistik nach Imo und Lanwer. Der Ansatz stellt damit einen alternativen Zugang dar, erscheint im Sinne einer Annäherung an den Gegenstand und der Vermittlung von methodischem Wissen für die Onlineberatung aber für die Messengerberatung, vor allem im Hinblick auf die Multimodalität und Flächigkeit, besonders fruchtbar.

Messengerberatung ermöglicht dadurch

- einen interaktionsorientierten Einsatz unterschiedlicher Kommunikationskanäle (Schrift, Video, Audio),
- intermediale Quergänge (schriftliche Nachrichten können z.B. mit Audiofiles und Bildern kombiniert werden),
- eine zeitliche Flexibilisierung der Kommunikation (sowohl (quasi-)synchrone als auch asynchrone Formen sind möglich),
- die gegenseitige Bezugnahme durch Zitate,
- eine niederschwellige Beratung, die hochfrequent realisiert werden kann, z.B. durch mehrere Kontakte im Laufe eines Tages,
- die dauerhafte Verfügbarkeit des Beratungsverlaufs im Sinne einer multimedialen Nachhaltigkeit.

Gleichzeitig bringt das Wissen um die Textformen-basierte Interaktion auch mit sich, die Kommunikation angemessen zu gestalten. Für die Beratung per Messenger bedeutet dies gegebenenfalls eine reduzierte Problemfokussierung und eine knappere, prägnante Ausdrucksweise.

## **5. Fazit**

Digitale Interventionsformen kommen im psychosozialen Arbeitskontext immer selbstverständlicher zum Einsatz, wobei sich Settingumgebungen und eingesetzte Medien mehr und mehr ausdifferenzieren. Dadurch rücken zunehmend Fragestellungen in den Vordergrund, wie diese Kommunikationsmedien auf der Grundlage ihrer Wirksamkeit zielorientiert eingesetzt werden können (Hintenberger, 2021). Mikroanalytische Perspektiven unterstützen in diesem Zusammenhang den Versuch, Interventionsstrategien theoretisch und empirisch zu fundieren sowie nachvollziehbare Orientierungspunkte für die Praxis zu erarbeiten.

Dieser Beitrag konzentriert sich auf die Fragestellung, wie medial erzeugte Distanz in der schriftbasierten Onlineberatung und -therapie durch den gezielten Einsatz unterschiedlicher Versprachlichungsstrategien abgemildert werden kann. Dialogorientiertes Schreiben und interaktionsorientierte Versprachlichungsstrategien sowie Textformen-basierte Interaktion bilden mit Rückgriff auf sprachwissenschaftliche Konzepte eine konkrete Orientierung zur Umsetzung

schriftlicher Kommunikation in diesem Kontext. Dialogorientiertes Schreiben verwendet dosierte Elemente mündlich konzipierter Sprache und wird vorwiegend im asynchronen Setting der Mailberatung eingesetzt. Schriftbasiert-synchrone Kommunikation benötigt zudem Elemente eines interaktionsorientierten Schreibstils, wobei schriftliche und mündliche sowie digitalisierte Ausdrucksformen (Emojis, Hyperlinks, ...) in einer hybriden Kombination zum Einsatz kommen. Textformen-basierte Interaktion ermöglicht zusätzlich zur schriftbasierten Kommunikation multimodale Anwendungen (Audionachrichten, Bilder, Anhänge, ...), die in Sehflächen realisiert werden.

Entsprechend ist es wichtig, dass Beratungsfachkräfte nicht nur ein Bewusstsein für Potenziale und Grenzen digitaler Kommunikationstechnologien und Beratungssettings entwickeln, sondern auch ihre (schrift-)sprachlichen Kompetenzen dahingehend ausbauen, die verschiedenen Settings adäquat zu gestalten und zu nutzen.

Wünschenswert wären hierzu Forschungsansätze, in denen die Wirksamkeit unterschiedlicher Versprachlichungsstrategien untersucht werden, um deren Einsatz noch fundierter zu ermöglichen.

## Anmerkungen

[1] <https://www.bbaw.de/veranstaltungen/veranstaltung-soziales-medium-brief>

[2] In Mitteleuropa etabliert sich das Postkurierwesen mit organisiertem Pferdewechsel laut Angela Standhartinger seit dem 15./16. Jahrhundert (2020). Durch den Organisationsgrad wachsen auch die Zugriffsmöglichkeiten durch den Staat und andere Personen als den Adressat\*innen, während zugleich die Idee der Privatsphäre als ein liberaler bzw. liberalistischer Grundsatz mehr und mehr Verbreitung findet (Bohn, 1997; vgl. auch Brockhaus Konversations-Lexikon 1894–1896, 3. Band). Der Ruf nach dem Briefgeheimnis findet sich tatsächlich auch schon bei Martin Luther 1528 (Standhartinger, 2020), und findet sich wohl oft auch nur erfüllt, wenn der Brief nach dem Lesen - gemäß der im 18. Jahrhundert verbreiteten Abschlussformel „au feu“ - ins Feuer gegeben wurde (Bohn, 1997, S. 49), denn die „Schrift [...] hinterlässt Spuren“ (Bohn, 1997, S. 43), ihr ist „[...] ein aller Geheimhaltung entgegengesetztes Wesen“ (Simmel zit. n. Bohn, 1997, S. 43) inhärent und so ist letztlich der „verbrannte Brief [...] die höchste Form des Briefgeheimnisses“ (Bohn, 1997, S.49).

[3] <https://lavater.com>

[4] Nicht gemeint sind z.B. Sprachnachrichten, Nachrichten auf Anrufbeantwortern oder Audio-Postings (vgl. Beißwenger, 2020).

[5] Ausnahmen bilden Features von schriftbasierten Mediendiensten, die bewusst Nachrichten verschwinden lassen, sobald sie gelesen wurden oder eine festgelegte Anzeigedauer verstrichen ist. Bezeichnungen für dieses Phänomen sind u.a. verschwindende Nachrichten, Vanish Mode oder auch View Once Media; die Funktion ist z.B. bei Snapchat, WhatsApp, Signal, Instagram und Facebook zu finden (Stand Januar 2023).

[6] Imo und Lanwer beschreiben die Schriftorientierung bzw. die Dominanz schriftsprachlicher Normen, den sog. Skriptizismus, wie folgt: „Wir gehen im Lauf unserer schulischen und später universitären Ausbildung durch einen bewussten und gesteuerten normorientierten Schriftspracherwerb, der für uns schließlich als ›die‹ Sprache erscheint, d. h. wir vergessen, dass wir die gesprochene Sprache schließlich durch die ›Brille‹ unseres Schriftwissens betrachten“ (2019, S. 62f.).

[7] Die Begrifflichkeiten „interaktional“ und „interaktionsorientiert“ werden von unterschiedlichen Autor\*innen und zu unterschiedlichen Zeitpunkten und teils auch verschiedenen Themen verwendet. So konzentrieren sich Beißwenger (2015) und Storrer (2018) beispielsweise vor allem auf internetbasierte (schriftliche) Kommunikation und deren Eigenartigkeit, während Imo und Lanwer (2019) grundlegend und umfassend einen linguistischen Ansatz beschreiben, auch über schriftliche Kommunikation hinaus. Im vorliegenden Beitrag wird der Begriff „interaktional“ daher auf die Ausführungen von Imo und Lanwer bezogen und gleichzeitig als Beschreibung eines Kommunikationsgeschehens im Hinblick auf den Grad der Interaktion verstanden. Bereits erwähnt und nun weiter ausgeführt, wird das Konzept des interaktionsorientierten Schreibens. Der Begriff „interaktionsorientiert“ wird daher im Folgenden entsprechend gebraucht - er wird aber auch fortan verstärkt verwendet, da der vorliegende Beitrag vor allem das *Wissen* um die Wirkung von sprachlichen Elementen und deren *bewussten Einsatz* in der Onlineberatung in den Fokus rückt, also das Interventionspotenzial mittels Sprache betont, und die „Interaktionsorientierung“ diese Aspekte besonders unterstreicht. Diese Begriffsverwendung wird noch durch die synonyme Verwendung der Begrifflichkeiten „Interaktionsorientierung“ und „Beziehungsorientierung“ im therapeutischen Bereich unterstützt. Der Begriff „interaktionsorientiert“ ist jedoch insofern kritisch zu betrachten, als dass er womöglich suggeriert, es finde nicht wirklich Interaktion statt, sondern man ahme sie nach oder nehme sie sich lediglich zum Vorbild. Während im vorliegenden Beitrag zwar der Vorbild-Aspekt unterstrichen wird, gilt es an dieser Stelle zu betonen, dass Kommunikationssituationen unterschiedlich interaktional ausfallen und gestaltet werden können und viele Merkmale, die für den bewussten Einsatz eines interaktionsorientierten Schreibstils kennzeichnend sind, ebenso als Charakteristika interaktionaler Kommunikation gelten. Ein Chatprotokoll gibt also wieder, welche sprachlichen Phänomene die Beteiligten für ihr Interaktionsmanagement nutzen (interaktional), wobei z.B. Beratende diese sprachlichen Elemente bewusst zur Beziehungsgestaltung einsetzen (interaktionsorientiert). Bei solchen Überschneidungen wird im Folgenden zugunsten der Lesbarkeit dennoch der Begriff „interaktionsorientiert“ allein verwendet.



[8] Imo & Lanwer (2019) beschreiben Multimodalität als das Zusammenspiel von unterschiedlichen Ausdrucksformen, wie verbal (auditiv wahrnehmbar) und non-verbal (visuell, gegebenenfalls auch taktil wahrnehmbar) und differenzieren im Weiteren zwischen einem engen und einem weiten Multimodalitätsbegriff.

## Literatur

- Becker, E.-M. (2021). Distanz oder Nähe? Das parousia-Motiv bei Paulus und Seneca im Vergleich. In N. Kasper, J. Kittelmann, J. Strobel, R. Vellusig (Hrsg.), *Die Geschichtlichkeit des Briefs. Kontinuität und Wandel einer Kommunikationsform* (S. 83 – 100). Berlin: Walter de Gruyter.
- Becker, E.-M. (2020). *Der Philipperbrief des Paulus. Vorarbeiten zu einem Kommentar*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag.
- Beißwenger, M. (2020). Internetbasierte Kommunikation als Textformen-basierte Interaktion: ein neuer Vorschlag zu einem alten Problem. In K. Marx, H. Lobin & A. Schmidt, Axel (Hrsg.), *Deutsch in Sozialen Medien. Interaktiv – multimodal – vielfältig* (S. 291-318). Berlin: de Gruyter.
- Beißwenger, M. (2015). Sprache und Medien: Digitale Kommunikation. In *Studikurs Sprach- und Textverständnis. E-Learning-Angebot der öffentlichen Universitäten und Fachhochschulen und des Ministeriums für Innovation, Wissenschaft und Forschung (MIWF) des Landes Nordrhein-Westfalen*. [Erweiterte Vorabversion, bereitgestellt vom Verfasser].
- Bergonzi, V. (2021). Mit den Emojis kehren wir zu den Ursprüngen der Schrift zurück. Zum Europäischen Tag der Sprachen: Interessantes über Geschichte und Gegenwart von Schriftsystemen. Verfügbar unter: <https://t1p.de/y2iut>
- Beyrer, (1997). Der alte Weg des Briefes. Von der Botenpost zum Postboten. In K. Beyrer & H.-C. Täubrich, *Der Brief. Eine Kulturgeschichte der schriftlichen Kommunikation* (S. 11-26). Heidelberg: Edition Braus.
- Bohn, C. (1997). Ins Feuer damit: Soziologie des Briefgeheimnisses. In A. Assmann & J. Assmann. *Schleier und Schwelle* (Bd. 1 Geheimnis und Öffentlichkeit). (S. 41-51). München: Fink, Brill.
- Burch, T. (2020). „Denken Sie sich an meine Stelle; das ist, in einen Mittelpunkt hinein, in den so viele hundert Linien individueller Menschen zusammenlaufen“. *xviii.ch. Schweizerische Zeitschrift für die Erforschung des 18. Jahrhunderts*, 11(2020), 18-33.  
DOI: 10.24894/2673-4419.00003
- Caflisch-Schnetzler, U. (2020). Netzwerkstrukturen und Digitale Editionen. *xviii.ch. Schweizerische Zeitschrift für die Erforschung des 18. Jahrhunderts*, 11(2020), 7-17.  
DOI: 10.24894/2673-4419.00002

- Dürscheid, C. (2018). Von der Mündlichkeit zur Schriftlichkeit? Normen und Variation in der Internetkommunikation. *informationen zur deutschdidaktik (ide) - Zeitschrift für den Deutschunterricht in Wissenschaft und Schule* 4/2018, 93-100.
- Eichenberg, C. (2021). Onlinepsychotherapie in Zeiten der Coronapandemie. *Psychotherapeut* 66, 195–202. Verfügbar unter: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00278-020-00484-0>  
DOI: <https://doi.org/10.1007/s00278-020-00484-0>
- Elling, E. (2005): Bild und Schrift. Verfügbar unter: <https://t1p.de/j8hc1>
- Engelhardt, E. M. & Engels, S. (2021). Einführung in die Methoden der Videoberatung. *e-beratungsjournal.net – Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation* 17(1), 9-27. Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2021/06/engelhardt\\_engels.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2021/06/engelhardt_engels.pdf)
- Engelhardt, E. M. & Piekorz, K. (2022). Einführung in die Onlineberatung per Messenger. *e-beratungsjournal.net – Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation* 18(1), 18-33. Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/engelhardt\\_piekorz.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/02/engelhardt_piekorz.pdf)  
DOI: <https://doi.org/10.48341/3xv3-8186>
- Engels, S. & Risau, P. (in Druck). *Wie mit Messenger beraten? Ein Überblick über Rahmenbedingungen für Interventionen in der Messengerberatung.*
- Gellert, C. F. (1840). *C. F. Gellerts sämtliche Schriften. Neue rechtmäßige Ausgabe in sechs Theilen. Dritter Theil.* Leipzig: Weidmannsche Buchhandlung & Hahn'sche Verlagsbuchhandlung.
- Goethe, J. W. von (1837). *Goethe's Briefe in den Jahren 1768 bis 1832.* Herausgegeben von Dr. Heinrich Döring. Julius Wunder's Verlagsmagazin.
- Goetsch, P. (1985). Fingierte Mündlichkeit in der Erzählkunst entwickelter Schriftkulturen. *Poetica* 17(3-4), 202–218.
- Götz, E.-M. (2021). Zwischen Briefkultur und WhatsApp. Verfügbar unter: <https://t1p.de/qu2ha>
- Hintenberger, G. (2021). Allgemeine Wirkfaktoren in der schriftbasierten Onlinetherapie und -beratung. *Psychotherapie Forum* 25(3-4), 161–168. Verfügbar unter <https://doi.org/10.1007/s00729-021-00192-3>
- Hintenberger, G. (2010). Oraliteralität als Interventionsstrategie in der Mail-Beratung mit Jugendlichen. *e-beratungsjournal.net – Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation* 6(2). Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0210/hintenberger.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hintenberger.pdf)
- Hintenberger, G. (2009). Der Chat als neues Beratungsmedium. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet* (S. 69-78). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

- Hintenberger, G. (2006). \*taschentuchreich\* – Überlegungen zur Methodik der Chatberatung. *e-beratungsjournal.net – Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation* 2(2). Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0206/hintenberger.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/hintenberger.pdf)
- Imo, W. (2013). *Sprache-in-Interaktion: Analysemethoden und Untersuchungsfelder*. Berlin: de Gruyter.
- Imo, W. & Lanwer, J. P. (2019). *Interaktionale Linguistik. Eine Einführung*. Berlin: J. B. Metzler Verlag.
- Knaevelsrud, C., Wagner, B. & Böttche, M. (2016). *Online-Therapie und -Beratung: Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung von psychischen Störungen*. Göttingen: Hogrefe.
- Koch, P. & Oesterreicher, W. (1985). Sprache der Nähe – Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte. In *Romanistisches Jahrbuch*, 36 (S. 15–43). Berlin: Walter de Gruyter.
- Kording, I. K. (1997). „Wovon wir reden können, davon können wir auch schreiben“. Briefsteller und Briefknigge. In K. Beyrer & H.-C. Täubrich, *Der Brief. Eine Kulturgeschichte der schriftlichen Kommunikation* (S. 27–33). Heidelberg: Edition Braus.
- Kühne, S. (2010). Der gute Ton im brieflichen Verkehr – ein Gespräch mit Konstanze von Franken und Franz Ehardt. *e-beratungsjournal.net – Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation* 6(2). Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0210/kuehne.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/kuehne.pdf)
- Leopold-Hoesch-Museum Düren (o.D.). Die Gesellschaft der Zeichen. Verfügbar unter: <https://t1p.de/8uu18>
- Schuster, J. (2020). 1.1 Literaturwissenschaft (Neuere deutsche Literatur). In M. Matthews-Schlinzig, J. Schuster, G. Steinbrink & J. Strobel (Hrsg.), *Handbuch Brief: Von der Frühen Neuzeit bis zur Gegenwart* (S. 5–18). Berlin: De Gruyter.  
DOI: <https://doi.org/10.1515/9783110376531-001>
- Standhartinger, A. (2020). 2.7 Briefzensur und Briefgeheimnis in der Neuzeit. In M. Matthews-Schlinzig, J. Schuster, G. Steinbrink & J. Strobel (Hrsg.), *Handbuch Brief: Von der Frühen Neuzeit bis zur Gegenwart* (S. 269–275). Berlin: De Gruyter.  
DOI: <https://doi.org/10.1515/9783110376531-016>
- Storrer, A. (2018). 9. Interaktionsorientiertes Schreiben im Internet. In A. Deppermann & S. Reineke (Hrsg.), *Sprache im kommunikativen, interaktiven und kulturellen Kontext* (S. 219–244). Berlin: De Gruyter.  
Verfügbar unter: <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/9783110538601-010/html#APA>  
DOI: <https://doi.org/10.1515/9783110538601-010>

- Vellusig, R. (2020). Literarische Anthropologie und Brief. In M. Matthews-Schlinzig, J. Schuster, G. Steinbrink & J. Strobel (Hrsg.), *Handbuch Brief: Von der Frühen Neuzeit bis zur Gegenwart* (S. 203-221). Berlin: De Gruyter.  
DOI: <https://doi.org/10.1515/9783110376531-012>
- Vellusig, R. (2000). *Schriftliche Gespräche. Briefkultur im 18. Jahrhundert*. Wien: Böhlau Verlag.
- Vogt, B. (2007). Schreiben, ein wirksamer Prozess. Acht Thesen zur Wirksamkeit und Effektivität von E-Mail-Beratung. *e-beratungsjournal.net – Zeitschrift für Online-Beratung und computervermittelte Kommunikation* 3(2).  
Verfügbar unter: [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0207/vogt.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0207/vogt.pdf)