

## Wie kann ein Beratungsverlauf gelingen?

Ich werde häufig gefragt, was denn eine gute Beraterin oder einen guten Berater ausmacht. Es ist ganz einfach: Die perfekte Onlineberaterin und der perfekte Onlineberater ist

1. Faul
2. Dumm und
3. Langsam

### Faul

im Sinne von Anstrengungen zu vermeiden. Faulheit ist die Fähigkeit, seine Kräfte neu zu sammeln, sich zu erholen, den Herrgott einen guten Mann sein zu lassen und sich im Auge des Sturms ein Tässchen Kaffee zu gönnen, um dann umso konzentrierter vorzugehen.

### Dumm

im Sinne des nicht (Besser) Wissens.

*„Der Klient ist derjenige, der weiß, wo der Schuh drückt, welche Richtung einzuschlagen [ist], welche Probleme entscheidend, welche Erfahrungen tief begraben gewesen sind. Langsam merkte ich, dass, wenn ich es nicht nötig hätte, meine Cleverness und Gelehrsamkeit zu demonstrieren, ich besser dran täte, mich auf den Klienten zu verlassen, was die Richtung des Prozeßverlaufes anging. (Carl Rogers: Entwicklung der Persönlichkeit. 1973)*

### Langsam

im Sinne des: Bitte verstehe mich nicht zu schnell!

*„Also wissen Sie, wenn es mir schlecht geht, traue ich mich meist nicht, mit jemandem darüber zu sprechen.« – »Warum nicht?« – »Aus Angst, der Andere könnte mir helfen wollen!« – »Was wünschen Sie sich denn stattdessen?« – »Ich wünsche mir einen Anderen, von dem ich sicher sein kann, dass er mir unendlich lange zuhört, damit ich so lange reden kann, bis ich selbst wieder weiß, was los ist und was ich zu tun habe“ (Klaus Dörner: Irren ist menschlich)*

Damit habe ich Ihnen eigentlich schon alles gesagt ;- ) Allerdings haben Sie mich angefragt, um Ihnen etwas über erfolgreiche Online-Beratung zu erzählen und wie Sie herausfinden können, was zum Erfolg führt. Das tue ich gerne.

## Fußballstadion

Wie viele von Ihnen und euch wissen, komme aus Dortmund, aus einer Stadt mit mehr als 80.000 ehrenamtlichen Fußballtrainerinnen und Trainern und deren echte Liebe, die Liebe zum BVB ist ;-). Daher nutze ich eine Metapher aus dem Fußball. Gemeinhin ist anzunehmen, dass diejenigen, die ein Fußballstadion betreten, sich ein Fußballspiel ansehen oder sich mit Freunden treffen wollen. Nicht aber, dass sie sich betrinken, eine Frau fürs Leben finden, Pyrotechnik abbrennen oder eine Schlägerei provozieren wollen. Und doch haben viele Stadionbesucherinnen und Besucher diese Motive und noch weitere: Sie wollen Taschendiebstahl begehen oder sich mal brüllend und jubelnd-schimpfend richtig Luft verschaffen und manchen suchen den Streit mit der Polizei. Der Stadionbesuch als solcher sagt zunächst wenig über Motive, Ziele und Erwartungen der Besucherinnen und Besucher. Man kann in der Regel auch keine Voraussagen darüber treffen, wie sich der Fan und der Dauerkarteninhaber während des Besuches konkret verhalten wird. Häufig sind ihnen selbst ihre Motive nicht einmal bewusst.

Jeder Mensch, der einen Internetzugang hat und eine Tastatur zu nutzen weiß, kann mit der Online-Beratung in Kontakt treten: ohne bezahlte Eintrittskarte, ohne Mitgliedsausweis, ohne ein verbindliches Abo. Das „Telefonseelsorge-Stadion“ ist für alle geöffnet, und die Besuchenden möchten es mannigfach nutzen. Wer es wie nutzen will – und ob Sie dafür zur Verfügung stehen, sollten Sie unbedingt herausfinden. **Viele Störungen sind auf eine mangelnde Auftragsklärung und auf fehlende Kommunikation der wechselseitigen Erwartungen zurückzuführen.**

Seitens der Ratsuchenden gibt es unterschiedliche Wünsche, Anfragen, Bedürfnisse, klare und unklare Fragestellungen. Manche wünschen sich eine neutrale Sicht auf ihre Probleme, andere möchten Informationen, viele wollen Ratschläge oder sich aussprechen zu können, unterstützt und entlastet zu werden, Bedürfnisse und Probleme besser zu erkennen und klären zu können. Der eine oder die andere möchte ihre Beziehungen verbessern. Im Dialog mit der Chatterin oder dem Mailer ist es sinnvoll herausfinden was von Ihnen erwartet wird. Wenn Sie das gefunden haben können Sie Absprachen, Zielbestimmungen und Vereinbarungen treffen, die helfen, den Prozessverlauf zu steuern. Für die Ratsuchenden bieten sie einen sicheren Rahmen und ermöglichen den Aufbau von Vertrauen.

Im besten Fall hilft Onlinebegleitung Menschen besser mit Situationen fertig zu werden, denen sie ratlos gegenüberstehen. Dabei ist es wichtig zu verstehen, dass die Erfahrung dass der Wunsch nach Veränderung mit einer Ambivalenz verbunden ist:

### „...ich würde ja, aber....“

Auf der einen Seite möchten wir Menschen am liebsten alles so belassen wie es ist! Auf der anderen Seite spüren wir auch einen Veränderungsdruck. Daher sind Absprachen und auch das Verhandeln über die Art Hilfe, die Perspektive und die eigene Rolle so wichtig. Da die Erwartungen der Schreibenden häufig unspezifisch sind (Fußballstadion) ist die Enttäuschung umso größer, wenn auch Sie nicht helfen können.

1. Es gibt Mails und Chats, die als *erster Anlauf zur Orientierung oder zur Information* dienen, sogenannte Informationsmails oder -chats.
2. Daneben gibt es die **Krisenmails und -chats**. Die Mailseelsorge eignet sich aufgrund ihrer Asynchronität nicht als akute Krisenbegleitung, die Chatseelsorge sehr wohl. Menschen in Krisen suchen in der Begleitung jemanden, der ihre Situation mit aushält, sie eine Zeitlang stützt und stabilisiert. „Jedes erschütternde Erlebnis ist von der Angst begleitet, den persönlichen oder sozialen Zusammenhalt zu verlieren. Diese Angst teilt sich alltagssprachlich mit in Sätzen wie ‚Ich kann es nicht fassen‘ oder ‚Ich halte es im Kopf nicht aus‘ oder ‚Ich verstehe das überhaupt nicht, das kann doch nicht wahr sein‘. Die zentrale Aufgabe besteht darin, emotionalen Halt zu geben“ (aus: Standortbestimmung des pastoralpsychologischen Instituts Schleswig-Holstein und Hamburg e.V.).
3. Eine weitere Kategorie sind die sogenannten **Entlastungsmails und Chats**. Im Zustand einer hohen emotionalen Erregtheit ist es hilfreich, sich erst einmal alles von der Seele zu schreiben, seine Gedanken und Gefühle zu ordnen, und das Schreiben dafür zu nutzen
4. Mail- oder Chatkontakte haben häufig auch eine **Begleitungsfunktion**; im Sinne der Alltagsbewältigung. Es geht um die längerfristige Begleitung von Menschen, die unter dauerhaft erschwerten Bedingungen leben. Dies können individuelle Einschränkungen (Erkrankungen) oder belastende äußere Lebensumstände sein (Beispiel: Borderline-Störung).

Bitte denken Sie dabei auch daran: Jedes Angebot hat Grenzen und auch diese müssen kommuniziert werden.

Seelsorge als Beziehungsarbeit geschieht auch durch Abgrenzung, wenn Erwartungen enttäuscht werden müssen oder gegenseitiger Respekt eingefordert werden muss.

Beziehungsförderlich wirken kann nur, wer auf sich selbst und seine eigene Stimmigkeit in der Begegnung achtet. (Seidlitz 2012, 12).

Wie können Sie herausfinden, welche Erwartung die Schreiberin oder der Chatter hat?  
Hier schlage ich Ihnen das Sechs-Folien Modell vor. Vielen von Ihnen ist das Vier-Folien  
Konzept wahrscheinlich bekannt, aber eine Auffrischung ist ja nie verkehrt ;-)

### Das Sechs-Folien Modell

Das *Vier-Folien-Konzept* bietet eine methodisch organisierte Herangehensweise an die  
Beantwortung von Erstmails und ist eine praxisnahe, schrittweise Anleitung, Online-  
Anfragen inhaltlich zu erfassen und zu verstehen. Ziel ist es, einen Kontakt anzubieten,  
welcher Anliegen und Probleme benennt und zu einem Dialog und somit zu einer  
Beratungsbeziehung einlädt. **Denn ohne Beziehung wird keine erfolgreiche Beratung  
gelingen.** Ein Kontaktangebot macht deutlich, dass Sie den Ratsuchenden wirklich  
wahrgenommen haben. Der andere spürt es primär in Ihrem Einfühlungsvermögen. Ein  
Kontaktangebot ist immer auch eine persönliche Reaktion, d. h. eine Reaktion von Ihnen  
als Person, wobei die Betonung durchaus auf Ihren Gefühlen liegt, die weder werten noch  
beurteilen.

Ihre Antwort ist der erste Eindruck, den die Schreibende oder der Schreibende von Ihnen  
bekommt. Und von diesem heißt es bekanntermaßen: Für den ersten Eindruck gibt es  
keine zweite Chance. In der Regel entscheiden Menschen innerhalb von Sekunden, ob sie  
einen anderen Menschen sympathisch, freundlich, kompetent, unsympathisch,  
inkompetent ... finden oder nicht. Dies hängt von komplexen Prozessen und Prägungen ab  
und ist teilweise beeinflussbar. Also, überlegen Sie sich, welchen Eindruck Sie vermitteln  
wollen! Eine aufgeschlossene, persönliche und freundliche Antwort steuert den  
Entscheidungsprozess wesentlich positiver als eine schnell geschriebene unpersönliche  
Antwort.

#### ➤ Folie eins: Der eigene Resonanzboden

Was habe ich für einen ersten Eindruck?

Welche Gefühle entstehen in mir?

Welche Bilder und Phantasien entstehen beim Lesen der Mail ?

Halte ich das Anliegen, das Problem für lösbar per Mail?

Kann ich mir vorstellen mit dieser Ratsuchenden, diesem Ratsuchenden in Beziehung zu  
treten?

#### ➤ Folie zwei: Das Thema der Mail

Was ist das Thema der Mail?

Bekomme ich ein Bild von der Mailerin/dem Mailer?

Welche Daten erhalte ich? (z.B. Alter, Geschlecht, Familienstand, soziales Umfeld...

Um welches Anliegen geht es in der Mail?

Was ist der sachliche Inhalt?

➤ **Folie drei: Das Thema der Schreibenden**

- Was sind Fragen, Wünsche, Hoffnungen, Erwartungen an mich? (Beziehungsebene)
- Bekomme ich einen Auftrag? Ist dieser klar? (Appellebene)
- Was sagt die Schreibende, der Schreibende über sich selbst? (Selbstoffenbarung)

Kommunikationstheoretisch (vgl. Schulz von Thun 1981) enthält jede Nachricht, somit auch jede Mail vier Aspekte bzw. vier Seiten. Jeder Text ist gewissermaßen quadratisch:

- (1) Da gibt es die eine Seite, mittels der jemand direkt oder indirekt einen Wunsch, einen Auftrag, einen Kontakt äußert (Beziehungsebene).
- (2) Zweitens die Seite, die auffordert oder zum Handeln anregt (Appellebene).
- (3) Drittens die Seite, über die die Schreibende oder der Schreibende informieren will (Sachebene – das Thema der Mail).
- (4) Sowie die vierte Seite, mit der jemand etwas von sich zeigt und preisgibt (Selbstoffenbarung).

➤ **Folie Vier: Ihre Antwort Ein Text, der sich was traut.**

Es um Ihre Sprache, Ihren Stil, Ihre Textgestaltung und damit um Verständlichkeit, Akzeptanz und Mitteilungsfähigkeit. Ihre Antwort muss authentisch im Hinblick auf Ihre Person **und** Rolle und angemessen bezüglich des Bildungsniveau, Alter, sozialem und kulturellem Hintergrund des Schreibenden. Eine Mailantwort an Jungen und Mädchen erfordert eine andere Ausdruckform und Sprache, als eine Antwort auf die Anfrage einer 70-jährigen Dame. Ihre Sprache muss Rücksicht nehmen auf die aktuelle physische und psychische Befindlichkeit und die Aufnahmefähigkeit und Aufnahmebereitschaft des Gegenübers.

*Anrede und Begrüßung*

Wer andere Menschen mit ihrem Namen anspricht, schafft ein vertrauliches und angenehmes Klima, wird als freundlich, zuvorkommend und höflich erlebt. Und Sie zeigen Sie, dass Sie die Mail gelesen haben, dass Sie an Ihrem Gegenüber interessiert sind, dass Sie sich Gedanken gemacht haben und in Kontakt kommen möchten.

*Ihre eigene Vorstellung*

so dass Ihr Gegenüber weiß, ob Sie Frau oder Mann sind. Falls Sie auch einen Nicknamen nutzen, dann machen Sie deutlich, zu welchem Geschlecht Sie gehören. Mit dem Geschlecht werden Erwartungen und Einschätzungen verbunden.

### *Wertschätzung ausdrücken*

*Feedback: Was haben Sie sachlich und emotional verstanden, was nicht?*

### *Hypothesen, Vorannahmen, Thesen und Vermutungen in Fragen kleiden*

Das Fehlen der unmittelbaren Rückmeldung in Form von Mimik wie z. B. Unverständnis oder Skepsis im Gesicht des Gegenübers, oder auch Zeichen der Gestik wie beispielsweise Schulterzucken als Zeichen von Unsicherheit, führen schneller zu Missverständnissen. Man kann die Mail, wenn sie einmal abgeschickt ist, nicht unmittelbar richtigstellen oder umändern. Deshalb ist es wichtig, all Ihre Vermutungen, Vorannahmen, Behauptungen, Thesen, Unterstellungen als Fragen zu formulieren. So geben Sie Ihrem Gegenüber die Möglichkeit, diese zu beantworten: entweder durch Zustimmung oder Ablehnung, oder er unterbreitet Ihnen einen anderen Vorschlag. Sie legen mit Ihren Fragen Ihr Gegenüber nicht fest. Sie deuten nicht, sondern klären und versuchen, im Miteinander zu verstehen.

### *Lösungswege aufzeigen und begründen – Alternativen offenlassen*

Eine der häufig gestellten Fragen seitens der Ratsuchenden lautet: „Können Sie mir einen Tipp geben?“ Auch wenn es verführerisch ist, darauf zu antworten und einen klugen Tipp parat zu haben: Hilfreicher und effektiver ist es, durch offene Fragen herauszufinden, wie jemand selbst seine Situation beurteilt und erlebt. Wenn wir Ratschläge geben, stülpen wir in der Regel die eigenen Erfahrungen, Wertvorstellungen und Realitäten dem anderen über. Statt Ratschläge zu verteilen, ist es besser, zunächst einmal für die/den Ratsuchenden da zu sein und zuzuhören, ohne sofort Lösungen zu suchen und anzubieten. „Ratschläge sind auch Schläge“ oder „das Gegenteil von gut ist gut gemeint“!

### *Mitteilen der Rahmenbedingungen*

Dies gibt Sicherheit und Orientierung, schafft einen verlässlichen Rahmen, in dem sich eine Beziehung entwickeln kann.

### *Einladung zu einer Antwort*

„Bitte schreiben Sie mir, was Sie mit meiner Antwort anfangen konnten und was nicht!“  
„Schreiben Sie mir, was hilfreich war und was nicht!“

So nach der kurzen Auffrischung geht es nun zur fünften und sechsten Folie.

## Die fünfte Folie

### Beratungsziel und Beratungsabkommen

#### Beratungsziel

In der Praxis zeigt es sich, dass in vielen Fällen die Schreibenden selbst nicht wissen, mit welchen Erwartungen und Wünschen sie sich an die Online-Beratung wenden. Häufig ist der Auftrag an Sie diffus und unklar. Daher ist es unvermeidlich, dass Sie klären, welche konkrete Aufgabe Sie haben; soll es eine Begleitung in schweren Lebenssituationen sein? Oder ist es eine Krisenhilfe? Oder sollen Sie helfen, Probleme und Konflikte zu bewältigen?

So oder so müssen Sie Ihren Auftrag klären und Absprachen mit der Schreiberin oder dem Schreiber treffen. Diese beziehen sich auf das Thema, Ihre Aufgabe (sortieren helfen, da sein, trösten, Auskunft geben, Feedback geben ...) und den zeitlichen Rahmen. Verdaulichkeit und Datenschutz gehören dazu.

Die Absprachen geben den Ratsuchenden einen sicheren Rahmen und Ihnen ermöglichen sie eine Struktur. Es entsteht ein **Beratungsabkommen**, welches zielorientiert ist und im weiteren Beratungsverlauf überprüfbar ist und bleibt.

So kann es sein, dass es Ihnen erst nach der Rückantwort möglich ist, ein Angebot eines realistischen Beratungsziels zu formulieren, welches die Beratungssuchenden akzeptieren müssen, um eine „gelingende“ Beratung entstehen zu lassen.

### Die fünfte Folie ermöglicht Ihnen ein Beratungsziel und Beratungsabkommen zu finden.

#### Die fünfte Folie als Lesefolie

- Welches Gefühl habe ich jetzt, wenn ich die Antwort lese?
- Welche (neuen) Bilder und Phantasien sind entstanden?
- Habe ich das Gefühl, dass die Schreiberin oder der Schreiber meine Gedanken zu verstanden hat? Sprachlich, emotional, sachlich?
- Bekomme ich eine Antwort, dass sie/er sich durch mich und meine Antwort verstanden fühlt?
- Habe ich den Eindruck, dass die Ratsuchende oder der Ratsuchende Vertrauen zu mir hat?
- Kann ich aus der Mail entnehmen, dass sie oder er meinen Wunsch für sich annehmen kann, woran erkenne ich es?

- Kann ich aus der Mail entnehmen, dass er meine Sicht seiner Probleme in Erwägung zieht bzw. eventuell sogar annimmt, akzeptiert oder bestätigt. (siehe Folie 4 - Hypothesen und Vermutungen) Wie stellt sich dies in der Mail dar?
- Hat der Ratsuchende auf meine Fragen geantwortet?
- Haben die Antworten auf meine Fragen (siehe Folie 4 - mitteilen was ich nicht verstanden habe, klären fehlender und unverstandener Dinge) mein Bild der Beratungssuchenden deutlicher gemacht, oder ist es undeutlicher geworden?
- Verstehe ich sie und ihr Problem besser?
- Äußert sich die Ratsuchende welche der Wegealternativen, die ich zur Wahl gestellt habe, sie akzeptieren kann oder einschlagen will?
- Kann ich diesen Weg selbst noch als Möglichkeit sehen, oder stehen neue Informationen aus dieser Mail dem entgegen?
- Habe ich den Eindruck der Beratungssuchende weicht aus?
- Ist ein Beratungsziel benannt und einvernehmlich herausgearbeitet worden?
- Was möchte der Beratungssuchende?
- Was möchte ich als Beraterin oder Berater?
- Ist diese Vereinbarung realistisch? Woran erkenne ich dies?
- Mit wie vielen Mails glaube ich dieses Beratungsziel, schätzungsweise, zu erreichen?
- Was möchte ich als Beraterin oder Berater minimal erreichen?
- Was möchte ich als Beraterin oder Berater maximal erreichen?

### Die fünfte Folie als Schreibfolie

#### Anrede

Gleiche Anrede wie in der ersten Mail, es sei denn es gibt andere Abreden.

#### Positive Wertschätzung ausdrücken

Wertschätzung ausdrücken, dass der/die Ratsuchende geantwortet hat, sich dem Problem stellt und eine Problemlösung anstrebt.

#### Feedback

Mitteilen das ich mich verstanden fühle /unverstanden fühle

Ich kann aus Ihrer Antwort entnehmen, dass Sie verstanden haben, dass ....

Ich möchte Ihnen sagen, dass der Satz <...> nicht so gemeint war, sondern...

#### Mitteilen was ich sachlich und emotional verstanden habe

Aus Ihren Zeilen wird mir deutlich, dass Sie an diesen Kontakt mit mir die Hoffnung knüpfen .....

Mitteilen was ich nicht verstanden habe, klären fehlender und unverständener

Dinge

...mir ist noch unklar geblieben warum Sie.....

...immer noch nicht ganz verstanden habe ich, wie Ihre Gefühle zu Ihrem Mann sind

Hypothesen und Vermutungen aus der ersten Mail aufnehmen, verstärken oder  
verwerfen

Der Eindruck den ich Ihnen aus Ihrer ersten Mail mitgeteilt hatte, ist mir durch ...  
bestätigt worden...

Sie bestätigen in Ihrer Antwort, dass ....

Sie schreiben in Ihrer Antwort <...>, das zeigt mir, dass ich mit der  
Vermutung ...auf der falschen Fährte war,

...wenn wir nun wirklich nicht davon ausgehe, dass ... dann würde das bedeuten...

der erste Verdacht hat sich erhärtet, dass ... können Sie mir da zustimmen

Problemlösungswege aufzeigen und begründen, Beratungsziel vorschlagen

würde vorschlagen, dass wir uns zunächst auf ...konzentrieren?

Nachfragen ob dies vorgeschlagene Beratungsabkommen annehmbar ist

Können Sie sich vorstellen, dass wir uns damit beschäftigen  
Beratungsabkommen zeitlich einschränken

Ich denke dass, wenn wir drei bis vier Mails darauf verwenden, das Problem  
deutlicher werden wird, und Sie klarer sehen können.

Ich bin bereit mit Ihnen in den nächsten Mails zusammen herauszuarbeiten, wie Sie  
bezüglich Ihres Studiums zu einer Entscheidung kommen können..

Für den Fall der Annahme des Beratungsabkommen Fragen und Aufgaben mitteilen

Sollten Sie damit einverstanden sein, dass wir uns auf dieses Ziel einigen, würde ich

Sie bitten mir ein wenig mehr über das Verhältnis zu Ihren Kindern zu erzählen.

Dabei interessieren mich folgende Frage....

Abschluss

Ich würde mich freuen mit Ihnen zusammen eine Lösung zu finden....

Mitteilen der Antwortfrequenz...

Ich werde Ihnen auf Ihre weiteren Mails in wöchentlichem Abstand antworten, da...

**Die sechste Folie**

**Beratungsverlauf**

Der Beratungsverlauf orientiert sich am Beratungsabkommen.

### Die sechste Folie als Lesefolie

- Was ist meine Resonanz, die ich beim Lesen spüre?
- Welche Bilder und Phantasien entstehen?
- Habe ich das Gefühl beim Lesen dieser Mail, dass die Ratsuchende oder der Ratsuchende meine Gedanken zu seiner letzten Mail verstanden hat? Sprachlich, emotional, sachlich?
- Bekomme ich in dieser Mail eine Rückmeldung der Ratsuchenden oder des Ratsuchenden, dass sie sich durch mich und meine Antwort verstanden fühlt?
- Habe ich das Gefühl, dass die Ratsuchende weiterhin Vertrauen zu mir hat?
- Kann ich aus der Mail entnehmen, dass sie mitarbeitet?
- Kann ich aus der Mail entnehmen, dass sie meine Ermutigungen, Einwände, Vorschläge, Schritte aufnimmt, akzeptiert oder bestätigt.
- Hat der Ratsuchende auf meine Fragen geantwortet?
- Haben die Antworten auf meine Fragen mein Bild des Ratsuchenden deutlicher gemacht, oder ist es undeutlicher geworden? Verstehe ich ihn und sein Problem besser?
- Äußert sich der Ratsuchende wie und welche Alternativen die ich zur Wahl gestellt habe er akzeptieren kann oder einschlägt?
- Kann ich diesen Weg selbst noch als Möglichkeit sehen, oder stehen neue Informationen aus dieser oder anderer Mails dem entgegen?
- Habe ich den Eindruck der Beratungssuchende weicht aus?
- Nimmt die Beratungssuchende Bezug auf meine Vorschläge und versucht sie die vorgeschlagenen Wege zu gehen? Arbeitet sie mit?
- Ist die Mail weiterhin mit dem Kontext des Beratungsziels konform?
- Ist die Beratungssuchende einen Schritt weiter gekommen?
- Bin ich dem Beratungsziel näher gekommen?
- Bin ich in meinem vorgegebenen Zeit(Mail)rahmen?
- Sind meine ersten Gefühle beim Lesen, meine Phantasien und Bilder widersprüchlich zum Beratungsverlauf? Habe ich ein gutes Gefühl?

### Die sechste Folie als Schreibfolie

#### Anrede

Gleiche Anrede wie in der ersten Mail, es sei denn es gibt andere Abreden.

Positive Wertschätzung ausdrücken

### Feedback

Mitteilen, das ich mich verstanden fühle /unverstanden fühle

Ich kann aus ihrer Antwort entnehmen, dass Sie verstanden haben, dass ....

Ich möchte Ihnen sagen, dass ich mich missverstanden fühle wenn Sie sagen...

### Mitteilen was ich sachlich und emotional verstanden habe

Aus Ihren Zeilen wird mir deutlich, dass Sie an dem Punkt Schwierigkeiten haben wenn es darum geht .....

### Mitteilen was ich nicht verstanden habe, klären fehlender und unverstandener Dinge

...ein Rätsel ist mir..... Können Sie mir da helfen?

...Es drängt sich mir die Frage auf...

### Teilproblemlösungswege aufzeigen und begründen, Aufgaben vorschlagen, vereinbarte Teilziele und Übungen abfragen und eventuell modifizieren.

Wir hatten in der letzten Mail vereinbart, dass Sie versuchen wollten auf das 16te Bier zu verzichten und es in die Geranien schütten ... Wie sehen denn Ihre Geranien heute aus?

### Erklärungen geben

Es ist ganz natürlich, dass Sie .... Man weiß heute, dass Geranien Bier überhaupt nicht vertragen können und darauf aggressiv reagieren.

### Mit Verstärkern arbeiten

Sie haben große Schritte gemacht in dem Versuch....

Ihre Schilderung zeigt mir, dass sie eine wesentliche Erkenntnis gewonnen haben...

### Nachfragen ob die Zwischenschritte annehmbar und leistbar sind

Können Sie sich vorstellen, dass Sie diese Aufgabe lösen können?

### Fortschritte im Beratungsziel bewerten

Ich denke dies, da Sie wieder einen Schritt weiter sind in Ihrem Vorhaben ...

### Abschluss

Ich bin gespannt auf Ihre Antwort...

## **Analog des Sechs Folien-Konzeptes gilt für den Chatdialog:**

1. Ein herzliches willkommen
2. Klären von Fragen
3. Klären des Ziels
4. Entwickeln des Ziels
5. Abschluss

Kündigen Sie den Abschluss an. Der Abschluss erfolgt nicht selten in zwei Schritten: der Ansatz zum Abschluss (Ankündigung) und die tatsächliche Beendigung.

## 1. Herzlich Willkommen

*Eröffnung: Anrede – Begrüßung – Vorstellung*

Der Chat beginnt mit der Anrede und stellt einen ersten Kontakt zwischen Ihnen und der Chatterin oder dem Chatter her. Ihre Vorstellung und Begrüßung geben sozusagen den „Ton“ für das weitere Gespräch an. Auch hier gilt: Menschen mit ihrem Namen anzusprechen schafft ein freundliches Klima. Die Eröffnung mit Anrede und Begrüßung ist die Grundlage für Vertrauen.

*Grundregeln für das Weitere*

- Stimmen Sie Ihren Sprachgebrauch auf den der Schreiberin und des Schreibers ab. Das heißt nicht, dass Sie bei Kindern und Jugendlichen deren Sprache übernehmen sollen, sondern dass Sie Ihr Sprachniveau angleichen. Drücken sie sich einfach und klar aus.
- Wenn Sie lesen, dass der Schreiberin oder dem Schreiber plötzlich viele Rechtschreibfehler unterlaufen, kann das ein Hinweis auf ihre oder seine emotionale Aufgeregtheit sein. Sprechen Sie das an und fragen nach!
- Bauen sie einfache Sätze. Kurze Sätze sorgen für ein Gesprächstempo! Teilen Sie längere Mitteilungen in mehrere kurze Mitteilungen auf.

## 2. Klären von Fragen

- Erkunden und erforschen Sie: Welche Gefühle und Bedürfnisse hat die Schreiberin, der Schreiber?

## 3. Klären des Ziels

*Auftragsklärung*

Was wird von Ihnen als Internetseelsorgerin oder Seelsorger erwartet? – Besprechen Sie es mit der Chatterin bzw. dem Chatter. Manche sind unsicher und wissen selber nicht, was sie erwarten. Andere kommen schnell zur Sache, wieder andere wissen häufig selbst nicht so genau, wo das Problem liegt. Wenn die Chatterin oder der Chatter es selbst noch nicht genau weiß, sollten Sie bei der aktuellen, konkreten Situation ansetzen und selber Angebote machen. Bei Schreibenden, die sich schwer ausdrücken können (und beispielsweise auf viele Fragen nur mit „Ich weiß nicht“ antworten), sollten Sie nachfragen. Erkundigen Sie sich nach Fakten, Gefühlen, Werten und Normen. Ihr Nachfragen zeigt Ihr Interesse und tragen dazu bei, dass sich Ihr Gegenüber verstanden

fühlt, und dies ist bekanntermaßen für einen Beziehungsaufbau förderlich. Bieten Sie Ihre Unterstützung an. Dies können Sie tun, indem Sie ermutigen, beruhigen, Sicherheit vermitteln, Empathie und Wertschätzung ausdrücken. Informieren Sie die Schreibenden über Anonymität und Vertraulichkeit und was dies „online“ beinhaltet.

- *Schreiben Sie über Ihre eigenen Empfindungen in kurzen Alltagswörtern oder Ausrufen (Interjektionen) wie: aha, nanu, ätsch, aua, igitt, hurra, hoppla, oh, ach usw. Interjektionen sind ein typisches Merkmal der Mündlichkeit und dienen im Chat als Stilmittel gesuchter Mündlichkeit.*
- *Fragen Sie die Chatterin, den Chatter, was jetzt wichtig ist, was jetzt ansteht. Verlieren Sie sich nicht in Nachforschungen und darin, wie Sie die meist komplexe Problematik entwirren können.*
- *Bitte nicht versuchen, jemanden zu ändern! Wir Menschen wünschen uns meistens, dass die oder der andere sich ändert. Das liegt aber (leider ;-)) nicht in unserer Macht. Das einzige, was wir beeinflussen können, sind wir selbst. Drum ist es sinnvoll, dass Sie auch im Chatdialog darauf achten, dass eine Veränderung bzw. ein Ziel der Chatterin oder des Chatters bei ihr oder ihm bleibt.*
- *Sie sind verantwortlich für das Setting. Behalten Sie die verfügbare Zeit und Ihren Auftrag im Auge.*

#### **4. Entwickeln des Ziel**

#### **5.**

#### **6. Abschluss des Chats**

Kündigen Sie den Abschluss an. Der Abschluss erfolgt nicht selten in zwei Schritten: der Ansatz zum Abschluss (Ankündigung) und die tatsächliche Beendigung.

Ich beende meinen Vortrag mit den Worten die wir so gerne hören:

Danke fürs Zuhören!