

VÖBB-Workshop

# Schreiben wie man spricht

## Methoden für die Mail- und Chatberatung

Mag.<sup>a</sup> Barbara Glattauer, 7.12.2020

# Ablauf des Workshops

- ✓ Einführung zu „Distance Counselling“
- ✓ Input zu Onlineberatung via Mail
- ✓ Praxisbeispiel Mail-Beratung
- ✓ Zeit für Fragen und Austausch

## *Pause*

- ✓ Input zu Onlineberatung via Chat
- ✓ Beispiel Onlineberatung via Chat
- ✓ Zeit für Fragen und Austausch
- ✓ Literaturtipps

# Einführung zu „Distance Counselling“

- ✓ Charakteristikum: Berater\*in und Kund\*in sind physisch nicht am gleichen Ort
- ✓ Kanalreduktion: Berater\*in und Kund\*in können sich nicht sehen, nicht hören oder nur tw. sehen und hören
- ✓ Beratung ist technisch vermittelt: Telefon, Mail, Internetplattform, Videotelefoniesoftware...
- ✓ teilweise Zeitverzögerung
- ✓ verschiedene Vor- und Nachteile
- ✓ als Berater\*in muss ich Vor- und Nachteile kennen, damit ich Nachteile abfedern und Vorteile optimal nutzen kann
- ✓ unterschiedliche Kund\*innen in unterschiedlichen Situationen bevorzugen unterschiedliche Beratungsarten => Vielfalt ist ein Vorteil und bringt Niederschwelligkeit

# Onlineberatung via Mail - Charakteristika

- ✓ „nur“ schriftlich (=> man sieht/hört sich nicht)
- ✓ asynchron (= nicht gleichzeitig)
- ✓ schriftlicher Dialog mit Zeitverzögerung

# Onlineberatung via Mail - Vorteile

- ✓ Kund\*innen können gleich schreiben und müssen sich nicht an Öffnungszeiten halten
- ✓ Kund\*innen müssen keine Beratungsstelle aufsuchen, sondern können in „ihren 4 Wänden“ schreiben => senkt Hemmschwelle eine Beratung in Anspruch zu nehmen
- ✓ Kund\*innen können oft anonym bleiben, wenn sie das möchten
- ✓ reflexiver Prozess bei den Kund\*innen wird schon beim Schreiben ausgelöst
- ✓ Kund\*innen können die Mails nachlesen
- ✓ Links oder Dokumente können leicht mitgeschickt werden
- ✓ Berater\*innen haben Zeit zum Recherchieren und können sich bei Bedarf mit Kolleg\*innen austauschen
- ✓ durch den schriftlichen Beratungsprozess wird Supervision erleichtert

# Onlineberatung via Mail - Nachteile

- ✓ keine Mimik, Gestik und Stimme
- ✓ Sätze wirken geschrieben „härter“ => es passieren leichter Missverständnisse
- ✓ Zeitverzögerung: Zum Zeitpunkt meiner Antwort ist die Situation vielleicht schon eine andere, Wartezeit ist unangenehm für Kund\*innen
- ✓ nicht alle Kund\*innen können sich schriftlich leicht ausdrücken
- ✓ Mail-Beratung = schriftlicher Dialog mit Zeitverzögerung => bei Orientierungsfragen dauert es oft länger als bei der persönlichen Beratung bis man einen Schritt weiterkommt
- ✓ bei Stress besteht die Gefahr, dass die Mail-Beratung zu kurz kommt => bewusst Zeiten einplanen und freihalten

# Onlineberatung via Mail - Dos and Don'ts

- ✓ ungestörte Umgebung, wenn irgendwie möglich, und genügend Zeit
- ✓ beim Lesen der Anfrage: Auf die eigene Resonanz achten. Wenn ich diese Nachricht lese, welche Bilder kommen bei mir, welche Gefühle gibt es? Oft kann ich das für die Beantwortung der Anfrage nutzen.
- ✓ Notizen machen
- ✓ bei Bedarf auf Etappen beantworten
- ✓ Herstellen eines persönlichen Kontakts:
  - ✓ angenehmer Ton, freundliche Anrede
  - ✓ Wenn passend, versuchen „im Stil“ des\*r Kund\*in zu schreiben.
  - ✓ Spiegeln: Schreiben, was ich verstanden habe, aber auch wozu ich Fragen habe. Anknüpfen an dem, was der\*die Kund\*in schreibt.

# Onlineberatung via Mail - Dos and Don'ts

- ✓ Vorsicht bei den Formulierungen! Etwas Geschriebenes wirkt anders als etwas Gesprochenes! Eher Konjunktive und Fragen verwenden.
- ✓ „Türen öffnen“: Wenn es die Vermutung gibt, dass mehr hinter der Frage steckt => Die Frage schon (teilweise) beantworten, aber nachfragen, ob es sein kann, dass es auch um XYZ geht.
- ✓ Hilfreich sind auch Smileys ☺ oder andere Emoticons, um Gefühle ausdrücken zu können.
- ✓ Wenn es passt, gerne Bilder oder Metaphern verwenden. Und die Kund\*innen einladen zu schreiben, ob das Bild für sie passt oder ob sie ein anderes Bild haben.



# Onlineberatung via Mail - Dos and Don'ts

- ✓ Schluss: Fragen am Schluss erhöhen die Wahrscheinlichkeit, dass sich der\*die Kund\*in „gehört“ fühlt und bei Bedarf nochmal zurückschreibt.
- ✓ Und ganz wichtig: Nicht schrecken, wenn Kund\*innen nicht mehr zurückschreiben. Oft gibt es keinen klaren Abschluss bei der Mail-Beratung, aber die Kund\*innen sind zufrieden.
- ✓ Am Anfang der Beratungstätigkeit wenn möglich: Kolleg\*innen drüberlesen lassen, sich Feedback holen. Wenn es das Angebot gibt, Supervision nutzen.

# Oraliteralität = So schreiben wie man spricht

- ✓ Modus der gesprochenen Sprache in der Form der Schriftsprache
- ✓ Vorteile: Beziehung und Dialog kann leichter aufgebaut werden
- ✓ Charakteristika:
  - Füllwörter (hmm, naja, also...)
  - direkte Anrede („Wissen Sie, Frau Sükrü, ...“)
  - Dehnlaute (Schokolade schmeckt sooo gut!)
  - Redefluss schriftlich abbilden („Wenn Sie jetzt mal an eine Zeit denken, in der - wie soll ich das sagen - naja, in der beruflich alles gepasst hat....“)
  - holophrastischer Satzbau (Inhalt auf ein Wort komprimiert, bspw. „Genau!“)
  - Beispiele: „Hmmm, das ist eine wirklich gute Frage, die Sie da stellen. Ich schreibe Ihnen mal meine Gedanken dazu...“  
„Und trotzdem dürfte der Brenner ein bisschen schuldbewusst geschaut haben, weil die Soili hat auf einmal, also ich muss schon fast sagen, zärtlich gesagt...“

Jetzt aber eine Pause...



© Trueffelpix Fotolia.com

# Onlineberatung via Chat - Charakteristika

- ✓ „nur“ schriftlich (=> man sieht/hört sich nicht)
- ✓ quasi synchron (= fast gleichzeitig)
- ✓ schriftlicher Dialog in quasi Echtzeit

# Onlineberatung via Chat - Vorteile

- ✓ Kund\*innen können in ihrer gewohnten Umgebung schreiben
- ✓ Rechtschreibfehler sind kein Problem
- ✓ Rückfragen sind möglich => relativ schnelles Medium
- ✓ persönlicher Kontakt kann leicht hergestellt werden
- ✓ vieles, das auch auf die Mail-Beratung zutrifft: Links und Dokumente können leicht versandt werden, Chat kann nachgelesen werden...

# Onlineberatung via Chat - Nachteile

- ✓ wenn die Technik nicht funktioniert, dann gibt es keine Beratung
- ✓ kann stressig werden für den\*die Berater\*in, da es schriftliche Kommunikation in (quasi) Echtzeit ist
- ✓ Sprecher\*innenwechsel nicht immer einfach
- ✓ Nachrichten werden oft mit kleiner Zeitverzögerung zugestellt => Missverständnisse können entstehen
- ✓ keine Mimik, Gestik, Stimme => kann man aber recht gut durch Emoticons und den „Tonfall“ kompensieren

# Onlineberatung via Chat - Dos and Don'ts

- ✓ Unbedingt vorher testen (Kund\*innenprofil anlegen), damit ich weiß: Was kann ich tun (bspw. Dokumente schicken) und was kann der\*die Kund\*in tun?
- ✓ Chunks: Eine Nachricht in mehrere Teile aufteilen.  
(„Hmmm, das ist eine gute Frage...  
Ich schreibe Ihnen mal, was mir dazu einfällt...  
Aaaalso,“)
- ✓ aktiver Sprecher\*innenwechsel („Darf ich schon? 😊“) oder auch ein Zeichen ausmachen („...“ solange man noch schreibt oder „fertig“ am Ende der Nachricht)
- ✓ Rechtschreibfehler sind kein Problem. Lieber mehr Tippfehler als lange Wartezeiten.
- ✓ Oraliteralität = So schreiben, wie man spricht.  
Das ist bei Chat leichter als bei einer Mailberatung, aber auch wichtiger.

# Onlineberatung via Chat - Dos and Don'ts

- ✓ Der Start ist oft ganz direkt => Chat bewusst strukturieren (Einstieg, Zielklärung, Auftragsklärung, Bearbeitung des Auftrags, Schluss)
- ✓ Chatberatung ist sehr schnell=> wenn notwendig entschleunigen („Jetzt sind wir ja schon mittendrin, aber ich hätte noch eine wichtige Frage: ...“)
- ✓ Wenn notwendig, dann unterbrechen. („Entschuldigung, darf ich kurz mal was nachschauen...“)
- ✓ Zusammenfassen, was verstanden wurde.
- ✓ aktives Zuhören: „mhm“, „verstehe“
- ✓ eigene Wahrnehmung zur Verfügung stellen („Wenn ich Ihre Nachrichten lese, dann klingt das für mich, als ob... Was meinen Sie dazu?“)



# Onlineberatung via Chat - Dos and Don'ts

- ✓ Emoticons 😊
- ✓ handlungskommentierende Gesprächsschritte „hört zu“, „ich lausche“
- ✓ eventuell: Inflektivkonstruktionen \*gespanntwartet\*
- ✓ eventuell: Akronyme \*lol\*
- ✓ Vorher überlegen, wie es weitergehen kann: Neuer Chattermin, andere Beratungsform...? Manchmal ist eine Stunde schnell um...

# Literaturtipps

- ✓ Lehrbuch Onlineberatung (Emily M. Engelhardt)  
Leseprobe: [www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com/onlineberatung](http://www.vandenhoeck-ruprecht-verlage.com/onlineberatung)
- ✓ Handbuch Online-Beratung. Psychosoziale Beratung im Internet (Hg. Stefan Kühne, Gerhard Hintenberger)  
Leseprobe: [www.v-r.de/de/handbuch\\_online\\_beratung/t-0/1004041/](http://www.v-r.de/de/handbuch_online_beratung/t-0/1004041/)
- ✓ E-Beratungsjournal (kostenlos): [www.e-beratungsjournal.net/](http://www.e-beratungsjournal.net/)
  - ✓ Oraliteralität als Interventionsstrategie in der Mailberatung mit Jugendlichen (Gerhard Hintenberger): [https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0210/hintenberger.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0210/hintenberger.pdf)
  - ✓ Prozessmodelle für die schriftbasierte Onlineberatung (Gerhard Hintenberger): [www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/03/hintenberger\\_2019\\_01.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2019/03/hintenberger_2019_01.pdf)

Vielen Dank für eure  
Aufmerksamkeit...

... und viel Freude bei euren zukünftigen  
Mail- und Chat-Beratungen! 😊

Mag.<sup>a</sup> Barbara Glattauer  
[barbara.glattauer@gmail.com](mailto:barbara.glattauer@gmail.com)