



Masterarbeit

Elternberatung per E-Mail

Eine inhaltsanalytische Untersuchung zur E-Mail-Beratung des Elternnotrufs Zürich

Janina Elsener-Elendt

Vertiefungsrichtung

Entwicklungs- und Persönlichkeitspsychologie

Fachliche Beratung: Dr. phil. Agnes von Wyl

Zürich, Mai 2010

Diese Arbeit wurde im Rahmen des konsekutiven Masterstudienganges in Angewandter Psychologie an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW verfasst. Eine Publikation bedarf der vorgängigen schriftlichen Bewilligung durch das Departement Angewandte Psychologie.

ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Departement Angewandte Psychologie, Minervastrasse 30, Postfach, 8032 Zürich.

Vielen herzlichen Dank an das Stammteam des Elternnotrufs 2008, mit deren Einsatz und Offenheit diese Arbeit ermöglicht wurde. Namentlich sind das Frau Rochelle Al-
bes, Frau Anna Flury-Sorgo, Frau Karin Gerber und Herr Rainer Kreuzheck.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung und Fragestellung	1
1.1 Beratung im Internet	1
1.2 Forschungsstand	1
1.3 Forschungsfrage und Relevanz	2
1.4 Aufbau der Arbeit	3
Theoretischer Teil	3
2. Beratung	3
2.1 Mediengestützte Beratung	5
2.2 Psychosoziale Beratung für Eltern	8
2.2.1 Beratungsmethoden	9
2.2.2 Erziehungsberatung Online	10
3. Online-Beratung	10
3.1 Theoretische Grundlagen	11
3.1.1 Kommunikation und Interaktion	11
3.1.2 Beziehung und Gefühle	13
3.1.3 Kontext und Raum	14
3.1.4 Person und Identität	14
3.2 Standards für psychologische Online-Beratung	14
3.2.1 Kompetenzen der Online-Berater	15
3.2.2 Formale Standards - Qualität der Angebote	16
3.2.3 Integrative, inhaltliche und Prozessqualität nach Eidenbenz und Lang	17
3.2.4 Technische Standards und Anforderungen	20
3.3 Kommunikationsmittel E-Mail	21
4. E-Mail-Beratung	22
4.1 Möglichkeiten und Grenzen	22
4.2 Theoretische Konzepte	23
4.2.1 Schreib- und Poesietherapie	25
4.2.2 Literarische Mittel	25
4.2.3 Lösungsorientierte Beratung	25
4.2.4 Vier-Folien-Modell	26

4.2.5	Dialogischer Ansatz	27
4.2.6	Systemische Metaphernanalyse	27
5.	Psychologisches Arbeiten mit Texten	29
5.1	Schriftliche Kommunikation	29
5.2	Bedeutung des Schreibens	30
Empirischer Teil		30
6.	Untersuchungskonzept	30
6.1	Ausgangslage: Beschreibung des Elternnotrufs	30
6.1.1	Die E-Mail-Beratung des ENR	32
6.1.2	Das E-Mail-Beratungsteam des Elternnotrufs 2008	33
6.2	Entwicklung des Untersuchungskonzeptes	36
6.3	Fragestellung	36
6.3.1	Wie wird E-Mail-Beratung vom ENR umgesetzt?	36
6.3.2	Welche theoretischen Konzepte werden genutzt?	37
6.3.3	Welche Anwendbarkeitskriterien gibt es?	37
6.3.4	Wie wird die schriftliche Beratung ausgeführt?	38
6.3.5	Welchen Einfluss hat die Zielgruppe?	38
6.3.6	Wie ist ein Beratungs-E-Mail aufgebaut?	38
6.4	Methodisches Vorgehen	38
6.4.1	Qualitative Inhaltsanalyse	39
6.4.2	Analysetechnik	39
6.4.3	Gütekriterien	41
6.5	Datenbasis I: Beratungs-E-Mails des ENR	42
6.5.1	Archivalische nichtreaktive Datenerfassung	42
6.5.2	Auswahlprozess für die repräsentativen E-Mails	42
6.5.3	Zusammenstellung der exemplarischen Beratungs-E-Mails	44
6.5.4	Aufarbeiten des Datenmaterials	46
6.5.5	Kategorien für die Analyse der Antwort-E-Mails	46
6.6	Datenbasis II: Interviews der E-Mail-Beraterinnen und Berater	49
6.6.1	problemzentriertes Leitfadeninterview	49
6.6.2	Interviewleitfaden	50
6.6.3	Durchführung der Interviews	51

6.6.4	Aufarbeiten des Datenmaterials	51
6.6.5	Kategorien für die Analyse der Interviews	51
6.7	Zusammenfassung	53
<u>7.</u>	<u>Ergebnisse</u>	<u>53</u>
7.1	Ergebnisse der Analyse der Beratungs-E-Mails	53
7.1.1	Kategorie 1: Systematik der E-Mails	54
7.1.2	Kategorie 2: Beratungsmethodische Inhalte	57
7.1.3	Kategorie 3: Sprach- und Schriftlichkeit	60
7.1.4	Zusammenfassung: Aufbau einer Antwort-E-Mail	62
7.2	Ergebnisse der Interviews	63
7.2.1	Kategorie 4: Bearbeitungsstrategie zur Beantwortung der Anfragen	63
7.2.2	Kategorie 5: Konzepte und Methoden	69
7.2.3	Kategorie 6: Anwendbarkeitskriterien der E-Mail-Beratung im ENR	70
7.2.4	Kategorie 7: Zielgruppe	73
	<u>Schlussfolgernder Teil</u>	<u>75</u>
<u>8.</u>	<u>Diskussion</u>	<u>75</u>
8.1	Zusammenfassung der Arbeit	75
8.2	Interpretation und Diskussion der Ergebnisse	77
8.3	Fazit	84
8.4	Methodenkritik	85
8.5	Ausblick	86
<u>9.</u>	<u>Abstract</u>	<u>88</u>
<u>10.</u>	<u>Literaturverzeichnis</u>	<u>89</u>
<u>11.</u>	<u>Tabellenverzeichnis</u>	<u>96</u>
<u>12.</u>	<u>Abbildungsverzeichnis</u>	<u>97</u>
<u>13.</u>	<u>Anhang</u>	<u>98</u>

1. Einleitung und Fragestellung

1.1 Beratung im Internet

Beratung im Internet findet mit der laufenden Entwicklung und Verbreitung des Massenmediums Internet ein immer grösser werdendes Publikum und wird daher permanent ausgebaut. Institutionen, Gesellschaften, Gemeinden, Vereine, Familien und Personen unterhalten einen eigenen Internetauftritt. Sie geben Informationen oder stellen Dienstleistungen wie Online-Beratungen. In der Literatur zur Online-Beratung finden sich eine wachsende Anzahl von Ratgebern und Erfahrungsberichten. Unterschieden wird in der Art der Kommunikation. Man findet schriftliche Beratungen in Foren, per Chat, per sms, in Blogs, per Twitter oder per E-Mail oder auch mündliche per Videotelefonie mit Hilfe von Skype. Weiterhin wird nach Zielgruppen wie z. B. Jugendliche und Erwachsene getrennt, denn ihnen wird jeweils ein anderer Umgang mit elektronischen Medien und Online-Beratungen zugeschrieben. Generelle Unterschiede zeigen sich in den Inhalten, den Umsetzungsweisen, den Aufgaben und Zielen. Online-Beratung wird heute von unzähligen Disziplinen und über verschiedene Formen angeboten und genutzt.

Die Arbeit beschäftigt sich mit der psychologischen Online-Beratung in der Eltern- und Erziehungsberatung über das Kommunikationsmittel E-Mail. Im Feld der psychologischen oder psychosozialen E-Mail-Beratungen sind die Angebote vielfältig und die Handhabungen und Umsetzung unterschiedlich. War man, wie der Elternnotruf (ENR), vor ca. zehn Jahren noch ein Pionier in dieser Art der Unterstützung und arbeitete nach dem Motto ‚learning by doing‘, so haben sich mittlerweile Standards und Richtlinien unter dem Begriff Online-Beratung entwickelt. Die Praxis der psychologischen E-Mail-Beratung des Elternnotrufs (www.elternnotruf.ch) wird in dieser Arbeit mit Theorien, Standards, Umsetzungsbeispielen sowie mit Erfahrungsberichten aus der Praxis verglichen. Dafür legte der Elternnotruf Zürich seine Arbeit zur E-Mail-Beratung offen.

1.2 Forschungsstand

Die Entwicklung der internetbasierten Beratung, die ca. 1995 (Wenzel, 2008) mit den ersten Angeboten innerhalb der psychologischen Online-Beratung im deutschsprachigen Raum begann, steht aktuell kurz vor Ende der Pionierphase (Kühne, 2009). Zeichen der fachlichen Entwicklung sind normative Dokumente wie Qualitätsstandards, eine wachsende Anzahl an Publikationen, eine zugehörige Fachzeitschrift, Workshops, Seminare,

Tagungen und Ausbildungslehrgänge. Für die Verstärkung der Institutionalisierung seit 2003 wird neben der Erweiterung der Angebote auf die Gründung der Deutschen Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB), die Österreichische Gesellschaft für Online-Beratung (ÖGOB) und die Entwicklung verschiedener Standards hingewiesen. Für die Schweiz stellte die Förderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) das Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen (KFOB, 2003) und die Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet (KFOB, 2006) auf. Für die Zukunft sieht Kühne (2009) als wichtigste Herausforderung der Online-Beratung eine Sedimentierung der Standards und Normen mit Blick auf die Entwicklung der medialen Umgebungen für Beratung.

Eine Studie zu den Erfolgsfaktoren der psychologischen Beratung für Eltern und Jugendliche über eine virtuelle Beratungsstelle ergab, „dass die virtuelle Begegnung in der Internet-Beratung sich für viele Menschen als zugänglicher, fruchtbarer, geeigneter und indizierter darstellte“ (Schultze, 2007, S. 2) im Vergleich zu den herkömmlichen Face-to-Face-Beratung (F2F-Beratung). Aufgeführte Gründe sind die psychologischen Einflüsse der vollumfänglichen Anonymität und die hohe Transfereffizienz durch die Schriftlichkeit. Schlussfolgernd wird eine höhere fachliche Effizienz mit der Entwicklung der psychologisch-therapeutischen und personalen Gegebenheiten gesehen als bei der technischen Weiterentwicklung.

1.3 Forschungsfrage und Relevanz

Angesichts der bisher fünfzehnjährigen Entwicklung und der Tendenz zur flächendeckenden Verbreitung von E-Mail-Beratung ist es angezeigt, bestehende Institutionen, welche mit dieser Form der Beratung arbeiten, zu beforschen. Der Elternnotruf (ENR) als ein Pionier der psychologischen E-Mail-Beratung in der Schweiz kann und möchte dazu seinen Beitrag leisten. Mit dieser institutionsbezogenen Forschung soll die Umsetzung der E-Mail-Beratung des ENR als ein Beispiel von Online-Beratung für Eltern aufgezeigt werden. Die zentrale Fragestellung: ‚Wie wird die E-Mail-Beratung vom Elternnotruf umgesetzt?‘ wird mit den Ergebnissen inhaltsanalytischer Auswertungen von 44 Beratungs-E-Mails und vier Beraterinnen sowie Berater-Interviews beantwortet. Das Ziel ist, die Arbeit des Elternnotrufs zur Qualitätssicherung und Leitfadententwicklung sichtbar zu machen.

1.4 Aufbau der Arbeit

Im Mittelpunkt der Untersuchung stehen die Handlungsweisen der Beraterinnen und Berater als Prozess- und Zielgestalter mit ihren fachlichen Voraussetzungen. Dementsprechend fließen in der Aufarbeitung der Theorie zur psychologischen Online-Beratung die von Nußbeck (2006) hervorgehobenen Punkte wie die Kommunikationspsychologie, Theoretische Konzepte, Beratungsprozess, Beziehungsgestaltung und die Evaluation der Beratungen mit ein. Allgemein verbindliche ethische Grundsätze oder Grundhaltungen der psychologischen Arbeit wie Menschenbild und Schweigepflicht werden nicht diskutiert.

Die Formen der mediengestützten Beratung und die Methoden der psychosozialen Beratung in der Eltern- und Familienberatung werden im ersten Teil einleitend vorgestellt. Weitere Kapitel beschäftigen sich mit Theorien und Standards der Online-Beratung und erörtern die Erkenntnisse zur E-Mail-Beratung und deren theoretischen Konzepte. Der zweite Teil beschreibt das qualitative Untersuchungskonzept und die Ergebnisse der inhaltsanalytischen Auswertungen. Im schlussfolgerndem Teil werden die Ergebnisse dargestellt und diskutiert.

Theoretischer Teil

2. Beratung

Beratung ist eine der wichtigsten Methoden sozialer, sozialpädagogischer und psychosozialer Arbeit und beschreibt eine Interaktion zwischen ratgebenden Personen und ratsuchenden Personen. Sie kann präventive, kurative oder rehabilitative Funktionen bei kognitiven, emotionalen oder praktischen Problembewältigungen übernehmen. Disziplinübergreifend wird beschrieben, dass Beratungen „generell die Förderung von Selbst- und Situationserkenntnis sowie die Eröffnung und Aktivierung von Kompetenzen und Ressourcen ... zum Ziel“ (Sickendiek et al., 2008, S. 15) haben. Mit Hilfe von Dialogen, die über das reine Vermitteln von Informationen hinausgehen, wird dies angestrebt. Weitere Definitionen zur psychologischen Beratung kennzeichnen die Betrachtungsweisen zur Prozess- und Zielgestaltung plus die Voraussetzungen der Ratsuchenden und der Ratgebenden. Nußbeck (2006) hat diese zusammenfassend mit den folgenden Punkten dargestellt:

- Beratung ist ein zwischenmenschlicher Prozess in sprachlicher Kommunikation.
- Beratung dient neben der Vermittlung von Informationen der Verbesserung der Selbststeuerung und dem Aufbau von Handlungskompetenzen, der Orientierung und Entscheidungshilfe, der Hilfe bei Bewältigung von Krisen.
- Der Ratsuchende ist veränderungswillig, sucht die Beratung in der Regel freiwillig und ist aktiv am Prozess beteiligt.
- Der Berater braucht Fachwissen über das Problemfeld und Beratungswissen zur Beziehungsgestaltung. (S. 21)

Trotz der Vielfalt der Beratungsformen und der theoretischen Ausrichtungen kann man wesentliche Elemente einer psychologischen oder auch psychosozialen Beratung zusammenfassen. So werden als Kennzeichen professioneller Beratung eine vertrauensvolle Klient-Berater-Beziehung, die Nutzung theoretisch fundierter Theorien, evidenzbasiertes Vorgehen, Problem-, Lösungs-, und Ressourcenorientierung gesehen. Sie sollte weiterhin auf der Grundlage partizipativer Zusammenarbeit und eines zielgerichteten sowie prozesshaften Geschehens die Handlungskompetenzen der Klientinnen und Klienten erweitern. Je nach Zielgruppe sollten die Inhalte und Methoden angepasst sein und die Lebenswelt der Betroffenen berücksichtigen oder mit einbeziehen. Als Rahmenbedingungen werden interdisziplinäres und qualitätskontrolliertes Arbeiten, mit Offenheit für die Weiterentwicklung der Beratung, z. B. für neue Beratungsformen, aufgestellt. Warschburger (2009) betont ausserdem in Abgrenzung zu psychotherapeutischen Angeboten die Realisierung eines niederschweligen Zugangs zum Beratungsangebot.

Im Interesse dieser Arbeit steht die psychosoziale Beratung des ENR für Eltern und andere sorgeberechtigten Personen von Kindern und Jugendlichen. Der ENR versteht seine Beratungsarbeit als präventives Angebot für diese Zielgruppe und nutzt klassische und mediengestützte Beratungssettings. Hänggi (2007) stellt, entsprechend dazu, in einer tabellarischen Übersicht Beispiele präventiver Angebote für Eltern, die sich der Medien bedienen, im deutschsprachigen Raum auf. In dieser findet sich auch die Arbeit des ENR, ohne die E-Mail-Beratung, wider. Sie wird in der Aufstellung als präventive Beratungsarbeit, die über Aufklärungsarbeit hinausgeht und ein Training von neuen Handlungsweisen ausschliesst, verstanden und eingeordnet (Tab. 1). Obwohl es sich um eine Übersicht eines Schweizer Autors handelt, wird für die mediengestützte Beratung nur ein einziges Beispiel für die deutschsprachige Schweiz, speziell für Eltern, erwähnt.

Tabelle 1: Kategoriensystem: ausgewählte Beispiele präventiver medialer Angebote für Eltern (Hänggi, 2007, S. 28)

Medium	Interventionsmethode		
	Aufklärung	Beratung	Training
Printmedien	Elternbriefe (El-Giamal, 1999) Babyjahre (Largo, 1999)	Das Eltern-Survival-Buch (Nussbaum, Stamer-Brandt & Stiefhofer, 2003) Eltern fragen... (Familie&Co, 2003)	Das Anti-Stress-Programm für die Familie (Rogge, 2003) Pubertät – Das Überlebenstraining für Eltern (Wüschner, 2003)
Telefon, Mobiltelefon		Eltern Notruf (Informationen unter www.elternnotruf.ch)	
Radio, TV, Video	„Super-Mamas“ (Doku-Soap bei RTL2) Triple P Video (Sanders, Turner & Markie-Dadds, 2002)		Triple P Video (Sanders, Turner & Markie-Dadds, 2002) Videobasiertes Anti-Aids Training für Familien (engl.; Winett, 1993)
CD-ROM	Willkommen im Leben! Ein Ratgeber für das erste Lebensjahr (www.dach-cd.de)		Parenting Wisely (engl.; Gordon, 2000) Freiheit in Grenzen (Schneewind, 2004)
Internet	Eltern im Netz (www.elternimnetz.de) Online-Familienhandbuch (www.familienhandbuch.de) starke-eltern.de (www.starke-eltern.de)	bke-Elternberatung.de (www.bke-elternberatung.de) theratalk® (www.theratalk.de)	theratalk® (www.theratalk.de) CoupleCoaching®-Interactive (www.couple-coaching.de) Online-Elterstraining zur Bewältigung von Familienstress (www.elterstraining.ch)

In dieser Aufstellung werden, nach Perrez (1994), unter der Kategorie Interventionsmethode die angewandten Präventionsmethoden Aufklärung, Beratung und Training unterschieden. Der Aufklärung bzw. Informationsvermittlung wird die Aufgabe, durch Informationen die Handlungsgrundlage zu verbessern, zugesprochen. Unter Beratung wird auf individuelle Problemstellung ausgerichtete Informationsvermittlung verstanden, die über einen persönlichen Kontakt erfolgt. Die beratende Person trägt hier wesentlich zur Akzeptanz der Informationen bei. Das Training, als dritte präventive Interventionsmethode, versteht sich als Unterstützung für den Aufbau und die Festigung des neu zu erwerbenden Verhaltens. Dafür werden Übungen, Wiederholungen, Rollenspiele, Verhaltensmodelle oder ähnliches eingesetzt. Die Kategorie Medium unterscheidet die jeweilige Mediennutzung der Angebote.

2.1 Mediengestützte Beratung

Mediengestützte Beratung ist eine neuere Beratungsform. Vorreiter hierfür ist die Telefonberatung. Sie ist zu finden bei Telefonberatungseinrichtungen wie Telefonseelsorge, Sorgentelefon, Krisentelefon, Hotlines und Kummernummern. Diese Beratungsart bietet Hilfesuchenden „momentane Entlastung/ Beistand, stützende Begleitung, Information/ Anleitung, Verständigungshilfe und Feedback zur Selbstvergewisserung und Anregung zur Problemlösung und -lösung“ (Seidlitz & Theiss, 2007, S. 49). Ein in der Literatur zu findender methodischer Ansatz ist die ressourcenorientierende Gesprächs-

führung. Die Prozessgestaltung dieses Ansatzes soll, als ein Umsetzungsbeispiel der mediengestützten Beratung, aufgeführt werden. Das folgende Schema (Abb. 1) zeigt das idealtypische Modell ressourcenorientierter Telefonberatung. Die einzelnen Aspekte weisen die Reihenfolge der Gesprächsphasen auf, die in der Realität eher zirkulär auftreten. Einige Aspekte können jedoch je nach Hilfewunsch völlig nebensächlich sein. So betonen Seidlitz und Theiss (2007), als Herausforderung für hilfreiche Telefonberatung, einen differenzierten Umgang mit den unterschiedlichen Aufträgen und Möglichkeiten.



Abbildung 1: Aspekte im Prozess der ressourcenorientierten Gesprächsführung (Seidlitz & Theiss, 2007, S. 63)

Aktuell gibt es darüber hinaus verschiedene Online-Angebote über das Internet und Anwendungen der Mobiltechnologien. Zu den Besonderheiten der mediengestützten Beratungsformen gehört der starke Vergleich mit den Face-2-Face-Beratungen. Die F2F-Beratung wird als die theoretisch reflektierte, praktisch erprobte und empirisch evaluierte Beratungsform für die Reflexion und Entwicklung herangezogen. Dem entstandenen Konkurrenzverständnis zwischen F2F-Beratung und Online-Beratung sollte aber vielmehr eine Ergänzungsfunktion, entgegengestellt werden. Eidenbenz (2009) betont den qualitativen Unterschied zur F2F-Beratung in der Beziehungsgestaltung.

Der Klient bestimmt den Ort, den Zeitpunkt und die Struktur der Beratung. In den meisten Fällen kann er entscheiden, ob er seine Identität bekannt geben will oder nicht. Er bewegt sich in einem spezifischen Ausdrucksraum und ist dank der Eigenheiten der virtuellen Kommunikation – im Vergleich zu herkömmlichen Beratungsformen – freier und ungehemmter im Ausdruck. Er ist in der Beziehungs- und Prozessgestaltung autonomer und unabhängiger. (Kommission für Online-Beratung, 2003; zit. nach Eidenbenz, 2009, S. 215)

Der Medieneinsatz erweitert zudem das Setting und die Methoden der psychologischen Beratung. So haben sich neben der reinen F2F-Beratung oder der reinen mediatisierten Beratung auch Mischformen, die je nach Möglichkeiten und Bedürfnissen angepasst werden, entwickelt. Zu den bekannten Formen der F2F-Beratung wie Einzel-, Paar- oder Gruppenberatung, Peer- oder Expertenberatung, Inter- oder Supervision, Einzel-, Kurzzeit- oder Langzeitberatung und der offenen oder strukturierten Beratung, kommen weitere Möglichkeiten hinzu. Die Unterscheidungen innerhalb der mediatisierten Beratungssettings sind nach Döring (2006, S. 106):

- zeitgleiche (synchrone) Beratung (z. B. Telefon, Chat) versus zeitversetzte (asynchrone) Beratung (z. B. Brief, SMS, E-Mail),
- stationäre/ortsgebundene Beratung (z. B. per stationärem Internet-Computer) versus mobile/ortsungebundene Beratung (z. B. per Mobiltelefon ...),
- audiovisuelle Beratung (z. B. per Online-Videokonferenz) versus auditive Beratung (z. B. per Festnetz- oder Mobiltelefon) versus schriftliche Beratung (z. B. per Brief, SMS, E-Mail),
- anonyme Beratung (z. B. mit Pseudonym oder Freemailer-Adresse) versus identifizierbare Beratung (z. B. mit Angabe des Namens und der Anschrift),
- private Beratung versus öffentliche Beratung (z. B. mit anonymer Publikation von Fragen und Antworten auf einer Website),
- rein mediatisierte Beratung versus hybride Beratung (mit persönlichen und mediatisierten Anteilen),
- interpersonale mediatisierte Beratung versus automatisierte/computerisierte Beratung (z. B. über Software-Programme, die einen menschlichen Berater simulieren)

Die Entscheidung für die jeweilige Variante des Beratungssettings unterliegt den Möglichkeiten der verfügbaren Medientechnologien, welche die Aspekte wie Datensicherheit, Falldokumentation oder Evaluation miteinbeziehen können sowie der Zielgruppe mit ihren Wünschen und Bedürfnissen. Online-Beratungsangebote finden sich bei öffentlichen und gemeinnützigen Einrichtungen, im Rahmen von ehrenamtlicher Arbeit, Sozialarbeit und Seelsorge, niedergelassenen Psychotherapeuten, Kriseninterventionseinrichtungen, psychotherapeutischen Kliniken oder über Peer-Beratung in Online-Selbsthilfe-Foren. Je nach Anbietenden sind sie kostenlos oder werden nach Stunden-Ansätzen wie eine F2F-Beratung berechnet.

Zu den Zielgruppen zählen alle Mediennutzenden, die aus örtlichen, zeitlichen, finanziellen, praktischen oder anderen persönlichen Überlegungen heraus diese Form der Beratung als vorteilhaft sehen. Vorteile der mediengestützten Beratungen sind die Möglichkeit eines anonymen und unverbindlichen Erstkontaktes, der Ausgleich von mündlichen

Kommunikationsschwächen oder die schnelle Unterstützung in Krisensituationen (Döring, 2006).

2.2 Psychosoziale Beratung für Eltern

Für die theoretische Einordnung der Beratungsarbeit im ENR wird die Literatur zur Erziehungs- und Familienberatung herangezogen. Hundsalz (2006) beschreibt die Erziehungs- und Familienberatung als professionelle Hilfe in Problem- oder Krisensituationen mit Kindern und Jugendlichen, bei der die Themen individueller oder familienbezogener Natur sein können. Das Ziel ist, die Sorgeberechtigten in der Erziehungsverantwortung zu unterstützen und auf diesem Weg das Wohl des Kindes und eine entsprechende Erziehung zu gewährleisten. Das meist prozess- und lösungsorientierte Geschehen ist kontextabhängig und zeitlich begrenzt. Die Vielfalt ihrer Leistungen wird in drei Gruppen zusammengefasst:

- Beratung wie therapeutische Unterstützung bei Erziehungsfragen, -schwierigkeiten, bei seelischen, Leistungs- oder Verhaltensproblemen sowie familiären Krisen
- Präventive Angebote für Eltern, Kinder und Jugendliche
- Vernetzungsarbeit mit anderen Einrichtungen der Bereiche Jugendhilfe, Gesundheit und Schule

Zu den Qualitätsmerkmalen gehören Niederschwelligkeit und eine nutzungsfreundliche Organisation. Darunter werden die Aspekte der Erreichbarkeit und Transparenz der Angebote, ausreichend zur Verfügung stehende Kapazitäten, ein einfaches Anmeldeverfahren sowie Gebührenfreiheit verstanden.

Die Fachliteratur zu psychosozialer Beratung für die Erziehungs- und Familienberatung und verwandter psychosozialer Unterstützungsformen baut auf die Forschung und Praxis im deutschsprachigen Raum auf. So zeigen viele Ausführungen ein verallgemeinerndes Bild mit Schwerpunkt der Handhabung in Deutschland. Für eine regionale Einordnung der Arbeit des ENR in der Eltern- und Familienberatung zeigt sich, dass es speziell für die Schweiz keine allgemeingültige Vertiefung zu den Grundlagen und zur Praxis gibt. Die jeweiligen kantonalen Umsetzungen richten sich nach Empfehlungen des Bundes und der Stiftung Kinderschutz Schweiz. Aktuell wird die Vernehmlassung einer Totalrevision des Bundesgesetzes über die Kinder- und Jugendförderung sowie den Kinder- und Jugendschutz diskutiert. Die Bereiche der Förderung sollen gesamtschweizerisch definiert und eine Harmonisierung der Massnahmen mit Empfehlungen zu Mindeststandards erarbeitet werden. Das erklärt, warum es noch keine allgemein

verbindlichen Richtlinien für die Arbeit in den Bereichen der Erziehungs- und Familienberatung gibt (Gespräch mit Frau Allebes; Eidgenössisches Departement des Innern, 2009). Ein Ziel der Stiftung Kinderschutz Schweiz ist es, eine nationale Elterninformations- und Beratungsplattform zu schaffen, welche eine flächendeckende ‚rund-um-die-Uhr-Elternberatung‘ sowie internetbasierte Beratung und Information für Eltern anbietet. Diese Plattform soll ein wichtiges Grundangebot zur Stärkung der Eltern und zum Schutz des Kindes schaffen. Der ENR wird als ‚Good-Practice-Beispiel‘ erwähnt und arbeitet an diesem Projekt mit (Stiftung Kinderschutz Schweiz, 2009).

2.2.1 Beratungsmethoden

Konzeptionelle und methodische Ausrichtungen entscheiden über die Handlungsformen in der Beratungsarbeit. Diese Entscheidungen werden region-, personen- oder schwerpunktspezifisch gehandhabt und unterliegen ferner den weltanschaulichen Ausrichtungen der Trägerschaften. Die Erziehungsberatung im deutschsprachigen Raum entwickelte sich über eine reine testdiagnostische Phase bis in die 70er Jahre, in der die Kinder anhand von Intelligenz- oder projektiven Tests eingeschätzt und daraufhin die Eltern beraten wurden, hin zu einer auf verschiedene Therapieschulen basierenden Beratungsarbeit. Die gegenwärtige Beratungspraxis ist ein eklektisches Vorgehen. Sickendiek, Engel und Nestmann beschreiben das kurz mit: „Gemischt wird, was auf dem Markt ist“ (2008, S. 49). Eine weitere Beobachtung ist der Einbezug von nichtpsychologischen Berufsgruppen, wie die der Sozialpädagogik, in leitenden Funktionen von Erziehungsberatungsstellen. Disziplinübergreifende Beratung bewirkt, dass sich weniger an psychologisch-therapeutischen Leitkonzepten orientiert wird. Sie wurde ausserdem alltagsnaher und lebensweltorientierter sowie kontext- und sozialökologischer (Sickendiek et al., 2008).

In der Erziehungsberatung werden trotz der Durchmischung vier Grundorientierungen unterschieden (Kriz, 2008). Die psychodynamische Perspektive, die „biografische Gewordenheiten des Menschen und ihren Ausdruck in der aktuellen, symptombelasteten Situation verstehbar“ (S. 111) macht, nimmt Aspekte im Sinne einer „Nachsozialisation“ (S. 111) in der Beratung auf. Die behaviorale bzw. verhaltenstherapeutische Perspektive, stützt sich auf ein lerntheoretisches Verständnis für Entwicklung und Genese mit Ansätzen unter dem Prinzip der kognitiven Verhaltenstherapie. Die humanistische Perspektive beschäftigt sich mit dem Schwerpunkt, das Wesen des Menschen zu erkennen. Gemeint ist „... die Art und Weise, *wie* er sich und seine Existenz selbst in der

Welt versteht, wie er sich zur Welt, zu sich selbst und zu seinen Möglichkeiten verhält“ (S. 115). Und als vierte Perspektive ist die systemisch-familientherapeutische Ausrichtung mit ihren verschiedenen Techniken, die sich den Einflüssen von sozialen Strukturen und Bildern der subjektiven inneren Realität der Menschen für ihr Wohlbefinden und Verhalten widmen, anzuführen.

2.2.2 Erziehungsberatung Online

Neben den verschiedenen Online-Angeboten der Beratung gehört im deutschsprachigen Raum die Erziehungsberatung zu den Vorreitern und hat sich als vorbildliches Beispiel für dieses Beratungssetting erwiesen. Für Eltern ermöglicht das überregionale Internet umfangreiche erziehungsberaterische Informations- und Kommunikationsstrukturen. Eine besondere Eigenschaft der Online-Beratung ist, dass der Grad der Involviertheit vollkommen selbst bestimmt werden kann. Je nach Angebot der Homepages stehen Informationen, Chats, Foren oder E-Mail-Kontakte zur Verfügung. Man kann sich sowohl für Peer- oder professionelle Beratung entscheiden als auch zwischen passivem Konsum oder intensivem Beratungsprozess. Der Wechsel zwischen den verschiedenen Anbietern ist genauso möglich, wie die eigene Rolle wandelbar ist. Einmal ist man ratsuchend und ein anderes Mal ist man ratgebend involviert. So ist die Erziehungsberatung eine facettenreiche Beratungsform mit informierendem und präventivem Charakter geworden.

Eine Studie der deutschen Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (Buckel et al., 2003) zeigt auf, dass Eltern von der Online-Beratung entwicklungspsychologische Informationen, Orientierungshilfen, Stützung, Motivation und spezifische Beratungshilfen erwarten. E-Mail-Beratungen stellen dabei den Kernbereich von textbasierter Online-Beratung. So kann allein durch die Reflexion für das schriftliche Formulieren einer Problematik eine prozesshafte und verhaltensändernde Auseinandersetzung mit der Thematik angestoßen und durch die E-Mail-Beratung aufrecht erhalten werden (Engel, 2008).

3. Online-Beratung

Zu den besonderen Merkmalen der Online-Beratung gehören neben der bereits erwähnten Anonymität und der selbstbestimmten Involviertheit auch die Niederschwelligkeit des Beratungsangebotes. Sie zeichnet sich durch einfache Erreichbarkeit aus, und hilft somit, die Beratung alltagsnah in die Lebenswelt integrieren zu können. Diskutiert wird aber, dass bei genauerer Betrachtung diese nur teilweise gegeben ist. So ist die institu-

tionelle und Thematisierungs-Niederschwelligkeit nur für versierte Internetnutzer erreicht (Engel, 2008). Sowohl die Niederschwelligkeit als auch alle anderen Merkmale der Online-Beratung stehen in der Diskussion, um die jeweiligen Vor- und Nachteile für eine konstruktive Beratungsarbeit abzuwägen. Im Folgenden wird sich auf die theoretischen Grundlagen der Online-Beratung konzentriert.

3.1 Theoretische Grundlagen

In der Diskussion zur Online-Beratung als eine eigenständige Theorie ist zurzeit, laut Brunner (2009), noch viel Nachhol- und Reflexionsbedarf vorhanden. Im Brennpunkt der Überlegungen stehen das interdisziplinäre Feld, eine mögliche Anlehnung an die F2F-Beratung, Vergleiche zur Telefonberatung und der anderen Formen mediatisierter Beratungen z. B. Ratgeberliteratur, Zeitschriften oder Talkshows. Weiterhin gehören auch die Einflüsse auf zentrale Konzepte wie Person, Identität und Beziehung in der mediatisierten Beratung in das Interesse der Forschung. Brunner regt zudem zu Betrachtungen der folgenden vier Themenfelder der theoretischen Grundlagen an: Kommunikation/Interaktion, Beziehung/Gefühle, Kontext/Raum und Person/Identität.

3.1.1 Kommunikation und Interaktion

Beratung wird als eine spezifische Form der Kommunikation und Interaktion verstanden. Speziell in der schriftlichen Kommunikation ist die mögliche Trennung von Kommunikation und Interaktion (Luhmann, 1987). Diese Art der Verständigung wird auch als bewusst distanzierte Kommunikation beschrieben. Schriftliche Kommunikation per E-Mail ist zudem als eine ‚elektronische Textualität‘ (Wehner, 1997) einzuordnen und unterliegt anderen Kommunikationsmustern. Zudem spielt auch die Entstehung und Vermittlung der digitalen Texte eine Rolle. Wie in der F2F-Beratung die Vorbereitung und das Setting seine Einflüsse auf die Beratung besitzen, haben die digitalisierte Schriftlichkeit und ihre internetbasierte Vermittlung Einflüsse auf das Lesen und Schreiben (Brunner, 2007). Dementsprechend wird die computervermittelte Kommunikation (CVK) als eine eigenständige Form der Kommunikation verstanden. Sie wird definiert als eine asynchrone verschriftlichte Kommunikation mit den Besonderheiten der Kanalreduktion, dem Herausfiltern sozialer Hinweisreize und der Digitalisierung.

Mit dem *Kanalreduktionsansatz* wird der Umstand, dass die Herabsetzung von sensorischen Hinweisen die Kommunikation beschränkt, beschrieben. Das kommunikative Gegenüber ist nur noch textuell präsent. Aus defizitärer Sicht wird von einer Ent-

Wirklichung oder Ent-Menschlichung durch die Ent-Sinnlichung, Ent-Räumlichung, Ent-Zeitlichung, Ent-Kontexttualisierung und Ent-Emotionalisierung der Verständigung gesprochen, zugunsten von beispielsweise Ökonomie, Effizienz und Geschwindigkeit. Kompensationsmöglichkeiten sind die Nutzung von Soundwörtern, Aktionswörtern und Emoticons, die auch häufig genutzt werden. In Chats wird z. B. als standardmässiger Gesprächseinstieg das Geschlecht, Alter und der Wohnort abgefragt, der Age-Sex-Location-Check (Döring, 2003).

Die *Filtertheorie* macht auf die fehlenden sozialen Hinweisreize und deren Folgen aufmerksam. Dies wird nicht als defizitär betrachtet, denn vorschnelle Bewertungen auf Grund von Äusserlichkeiten finden wahrscheinlich weniger statt. Man geht bei Anonymität oder Pseudonymität von einem Nivellierungseffekt der sozialen Hemmungen aus, der Privilegien oder Kontrollen abbaut und dadurch Offenheit, Ehrlichkeit und Egalität aber auch normverletzendes und antisoziales Verhalten unterstützt (Döring, 2003).

Das *Digitalisierungsmodell* konzentriert sich auf den Umgang mit der technischen Datenform. Digitale Texte können in einer Vielzahl von computergestützten Programmen verarbeitet werden. Die Texte können ausgedruckt, reproduziert, gespeichert und wiederverwendet werden. Einzelne Textteile können herausgeschnitten und weiterverarbeitet werden. Diese technischen Optionen stehen für Möglichkeiten und Risiken. Die damit verbundenen Vor- und Nachteile erzeugen Ambivalenzen. Eine dieser Widersprüchlichkeiten bewegt sich zwischen Entlastung durch umfassenden Informationsaustausch und Überlastung bei Fehlnutzung. Eine Andere ruft die Dokumentation und automatische Verarbeitungen von Texten hervor, welche gleichzeitig Risiken für den verantwortungsvollen Umgang mit den Daten beinhalten. Die Unterstützung durch automatisierte Archivierung oder Sortierung unterstützt die Kontrolle über die Kommunikationsabläufe, kann aber auch einen Kontrollverlust durch die generelle Nachvollziehbarkeit des eigenen Verhaltens im Internet auslösen. Weitere Ambivalenzen zeigen sich im Umgang mit dem grossen Informationsfundus, der Transportgeschwindigkeit und der vollständigen Dokumentation digitaler Netzkommunikation im Internet. Hier wird eine technische, juristische, und sozial-normative Medienkompetenz vom Nutzenden erwartet (Döring, 2003).

Ein weiterer Aspekt ist der Umgang mit der Sprachverwendung. Die Art der Internetkommunikation wird oft als eine „verschriftete Mündlichkeit“ oder „Oraliteralität“ beschrieben (Petzold, 2006, S. 30). Von Seiten der Nutzerinnen und Nutzer wird die Ver-

schriftlichung kaum als schwierig empfunden, sondern „als willkommene Form der Distanzwahrung, Zwang zur Konzentration auf die kommunizierten Inhalte ... oder als Chance zum Spielerischen gedeutet ...“ (Thimm, 2000, S. 14).

3.1.2 Beziehung und Gefühle

Weiterhin ist die Gestaltung der meist anonymen Beziehung zum Kommunikationspartner zu betrachten. Die Beziehungsgestaltung wird laut Studien (Luborsky et al., 1988; Orlinisky & Howard, 1986) als „wichtigste Dimension einer jeden Beratungskonstellation, eines jeden Beratungsprozesses“ (Sickendiek et al., 2008, S. 129) gesehen. In der computervermittelten Kommunikation (CVK) stellt sich die Frage über die Möglichkeit der Vermittlung von Gefühlen, Vertrauen und Verbindlichkeit. Diese Art von Beziehung wird als ‚Text Relationships‘ (Suler, 2004) bezeichnet. Innerhalb des Diskurses zur Beurteilung dieser Text-Beziehung sehen Theunert und Eggert (2003) die virtuellen Wirklichkeiten in der heutigen Gesellschaft als einen ‚integrierten Bestandteil der Lebenswelt‘. Brunner (2009) bemerkt dazu Erkenntnisse aus der Praxis der Online-Beraterinnen, die über Texte Gefühle ansprechen oder vermittelt bekommen und diese über reale Erfahrungen der Lesenden adaptieren können:

Texte können, wie gerade Online-Beraterinnen, die zum Teil mit sehr intensiven Texten konfrontiert sind, bestätigen, verärgern, berühren, beängstigen, verwirren, zum Lachen bringen, Vertrauen schaffen, Verständnis erzeugen, Erkenntnisse hervorbringen, Erlebnisse ausdrücken, Verliebtheit bewirken und auch erregen, wie das Phänomen Cybersex zeigt. (S. 43)

In der schriftlichen Kommunikation können sich auf Grund der medialen Distanziertheit intensive Beziehungen entwickeln. Die Anonymität unterstützt einen Enthemmungseffekt. Menschen sprechen in der Online-Beratung schneller als in der F2F-Beratung intime Themen an ohne eine Basis von Vertrauen. Dies wird mit dem Phänomen ‚talk to stranger‘ erklärt, das auch bei zufälligen Begegnungen mit fremden Personen möglich ist und tiefgründige Gespräche hervorbringen kann. Vor allem im Anfangsstadium ist auf den achtsamen Umgang mit dieser fragile Intimität zu achten und bei Reflexionen zu Beziehungsproblemen mitzubedenken.

Eine weitere Herausforderung in der CVK ist der Umgang mit Projektionen oder Imaginationen. Die wenigen sozialen Hinweisreize können die allgemeine Neigung hierfür steigern. Das heisst für die Online-Beratung, dass die aktive Auseinandersetzung mit entstandenen Bildern und die imaginative Zurückhaltung auf Seiten der Beraterinnen

und Berater und in der schriftlichen Beratung mit den Klientinnen und Klienten immer wieder thematisiert werden muss (Brunner, 2009).

3.1.3 Kontext und Raum

Das Internet ist mehr als ein Kommunikationsraum. Je nach Nutzung kann es auch ein Wirtschaftsraum, Sozialraum und Kulturraum sein und es bedarf Kenntnisse wie Regeln und Eigenheiten darüber. Der Raum oder der Rahmen, der eine soziale Situation organisiert, beeinflusst Verhaltensmuster und erzeugt Erwartungen (Höflich, 2003). Für die Online-Beratung ist zu beachten, dass die Verhaltensmuster und Erfahrungen aus dem F2F-Rahmen nicht einfach übernommen werden können. Dementsprechend ist es von Bedeutung, den Online-Beratungs-Rahmen zur Neu-Orientierung mit Regeln zu gestalten. Weitere kontextuale zu betrachtende mögliche Aspekte sind die Interaktion zwischen Mensch und Computer als Apparat und zwischen Mensch und Internet als unendlicher jederzeit verfügbarer Informationsgeber (Brunner, 2009).

3.1.4 Person und Identität

Im virtuellen Raum wird die Identität vor allem über Texte konstruiert. Sie wird als Selbst-Präsentation der Person verstanden und kann sich in verschiedenen bzw. mehreren Identitäten wiederfinden. Mit diesen Online-Identitäten kann man spielen und experimentieren. Solange alle Patchwork-Identitäten miteinander in Beziehung stehen, können sich nutzbringende Situationen entwickeln. Zum Beispiel erleichtert es das Nachdenken über das eigene Selbstbild aus der Wahrnehmung der virtuellen Identität heraus oder unterstützt eine ungezwungene Auseinandersetzung mit der eigenen Person. Zu den Risiken zählen Verdrängung sozialer Kontakte oder Enthemmung der menschlichen Persönlichkeit. Eine Erkenntnis aber ist, dass das bewusste Spiel mit fiktiven Identitäten Ausnahmen sind (Misoch, 2006; Benke, 2009).

3.2 Standards für psychologische Online-Beratung

Standards für psychologische Online-Beratung dienen zur Qualitätssicherung und zur Orientierung sowie zur Unterstützung des Vertrauens in die jeweiligen Internetangebote für die Klientinnen und Klienten. Sie haben sich analog zur Angebots- und Nutzungsentwicklung gebildet. Den Anbietenden werden Rahmenbedingungen mit Chancen und Grenzen aufgezeigt und durch das Einhalten wird den Ratsuchenden ein fachlich fundiertes Angebot ersichtlicher. Für den deutschsprachigen Raum sind verschiedene Qualitätsstandards und Richtlinien auszumachen. Je nach Professionalisierung der Angebote

sind sie in den jeweiligen Ländern differenzierter. Betrachten kann man die Inhalte auf drei Ebenen: „Kompetenzen der Online-Berater, formale Qualität der Angebote und integrative, inhaltliche und Prozessqualität“ (Eidenbenz, 2009, S. 214). In der Schweiz wurden die Kriterien zur Qualität und deren Förderung von der Kommission für Online-Beratung (KFOB) innerhalb der Förderung der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) aufgestellt und sind als Empfehlung für die Mitglieder des Berufsverbandes zu verstehen. Ein Gütesiegel gibt es bisher nicht.

Die Schweizer Standards der psychologischen Beratungsarbeit im Internet werden in den anschliessenden Ausführungen nach den drei Ebenen von Eidenbenz (2009) erläutert. Da die technischen Umsetzungen einem ständigen Wandel unterliegen und die Fachleute der digitalen Kommunikation die Standards mit ihren Überlegungen zu den Umsetzungsmöglichkeiten unter dem Aspekt Sicherheit im Internet erweitern, wird eine vierte technische Ebene hinzugenommen.

3.2.1 Kompetenzen der Online-Berater

Das Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen (KFOB, 2003) stellt eine Übersicht von Wissen und Können der Online-Beraterinnen und -Berater zur Qualitätssicherung auf. Die Darstellung (Abb. 2) zeigt einen einleitenden Ausschnitt zu den Qualifikationen für Online-Beraterinnen und Berater.

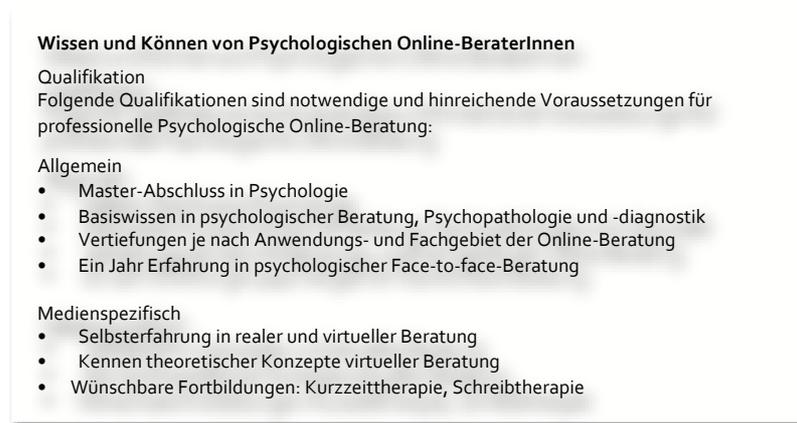


Abbildung 2: Auszug aus dem Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen des FSP (KFOB, 2003)

Zu den Anforderungen gehören neben den psychologischen Aus- und Weiterbildungen ebenso medienspezifische Fertigkeiten. Dabei stehen Selbsterfahrung in der virtuellen Beratung, Kenntnisse zu theoretischen Konzepten und anwendbaren Therapien, wie z. B. Kurzzeittherapie und Schreibtherapie, im Vordergrund. Im Einzelnen wird auf ‚psychologische und kommunikative Skills‘ (KFOB, 2003) wie z. B. die Triagekompetenz,

die Fähigkeit Hypothesen zur Problemlage zu bilden, die Bereitschaft für Intervention, Supervision und kontinuierliche Fortbildung hingewiesen. In Bezug auf die medien-spezifischen Fertigkeiten wird auf den Umgang mit der Schnelligkeit des Mediums und die entsprechende Zeitrahmentransparenz, das Kennen der Qualitätsstandards virtueller Beratung zur Qualitätssicherung und die Offenheit für neue Entwicklungen und Forschungen geachtet. Die technischen Kompetenzen von Basiswissen über aktuelle Hard- und Software bis hin zu vertieftem Anwenderwissen der Kommunikationsformen im Internet und das Wissen um die Bewahrung von Datensicherheit runden das Kompetenzprofil der Online-Beraterinnen und -Berater ab (KFOB, 2003).

3.2.2 Formale Standards - Qualität der Angebote

Die formalen Standards beziehen sich auf alle Angebote und Publikationen von Psychologinnen und Psychologen im Internet. Die Homepage ist, vor allem aber für die Online-Beratung, die Ausgangslage und primäre Möglichkeit, ihre Angebote kompetent, informativ und benutzerfreundlich darzustellen (Dzeyk, 2007). Die formalen Schweizer Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet wurden von der Kommission für Online-Beratung des FSP (KFOB, 2006) aufgestellt. Im Blickfeld stehen die Inhalte der Homepages von Psychologinnen und Psychologen verstanden als elektronische Praxisschilder und als Türöffner für die Online-Beratung. „Das Angebot ist möglichst transparent im Sinne einer allgemein verständlichen Beschreibung der Angebote darzustellen und sollte realistische Zielsetzungen enthalten“ (Eidenbenz, 2009, S. 217). Diese Aspekte werden als Erweiterung des Punktes ‚Bekanntmachung von Angeboten‘ der Berufsordnung für Psychologinnen und Psychologen verstanden (KFOB, 2006):

- *Informationen zu den Anbietenden:* Die Informationen der Anbietenden enthalten die Angaben der realen Praxisadresse, ausführliche Angaben zu den Qualifikationen, fachlichen und fachspezifische Kompetenzen, Angaben zu Berufsverbänden und die Kontaktmöglichkeiten der Beratungsperson.
- *Informationen zu den fachlichen Angeboten und Grenzen:* Die Schwerpunktthemen der Online-Beratung werden ausführlich und allgemein verständlich wiedergegeben. Weiterführende Informationen werden innerhalb der Homepage oder über Links zur Verfügung gestellt. Deutlich festgehalten sind die Grenzen der Online-Hilfe bei Notfallsituationen und die entsprechenden Notfallnummern.

- *Informationen zum Setting der Beratung:* Der Ablauf der jeweiligen Online-Beratung, die benötigte Zeit der Beantwortung und die Zahlungsmodalitäten sind deutlich angegeben.
- *Informationen zum Umgang mit Daten und Informationen:* Die Themen Vertraulichkeit, Schweigepflicht und Datensicherheit entsprechen den allgemeinen psychologischen Beratungsstandards und werden durch technische Massnahmen und vorschriftsmässige Aufbewahrung sichergestellt und transparent gehalten. Der verantwortungsvolle Umgang mit den Daten in der Online-Beratung hat oberste Priorität.
- *Informationen zu juristischen Aspekten und rechtlichen Gegebenheiten:* Juristisch wird die Online-Beratung im Obligationenrecht beschrieben: „Der Onlineberatungsvertrag zwischen Psychotherapeut und Patient ist als Auftrag im Sinne von Artikel 396ff des OR zu qualifizieren“ (S. 6).

Es besteht zur Orientierung und zur Selbstdeklaration eine Checkliste für psychologische Online-Beraterinnen und -Berater, welche Qualitätskriterien auflistet und als Referenz angegeben werden kann (Anhang). Sie beinhaltet die allgemeinen Qualitätskriterien für Homepages, die zusätzlichen Kriterien für Online-Beratung und die berufsethischen Kriterien.

Eine Studie zu den Glaubwürdigkeitsindikatoren zur Unterstützung des Vertrauens und der Nutzung von Online-Beratungsangeboten (Dzeyk, 2007) hat die Bedeutung einiger formaler Aspekte bestätigt und hervorgehoben. Für die Bewertung der Glaubwürdigkeit sind zuvorderst Inhalte bedeutsam. Die einflussreichsten Faktoren werden in der Kombination „Hinweise auf die berufliche Qualifikation eines Therapeuten, Datenschutz- und Sicherheitshinweise sowie Kontaktinformationen“ (Dzeyk, 2007, S. 346) gesehen. Für das Vertrauen in ein Beratungs- oder Therapieangebot zeigt sich die Kombination der Glaubwürdigkeitsfaktoren mit personenseitigen Variablen, wie thematisches Interesse und demografische Merkmalen, als bedeutsam. In verschiedenen Leitfäden (Weissenböck et al., 2006; Zehetner & Gerö, 2008) wird zudem auf die passende Gestaltung der Homepages in Bezug auf die Zielgruppen aufmerksam gemacht.

3.2.3 Integrative, inhaltliche und Prozessqualität nach Eidenbenz und Lang

Zur Reflexion für die Weiterentwicklung der Beraterkompetenzen und zur Qualitätssicherung der Beratungsprozesse haben Eidenbenz und Lang ein Instrument über fünf Phasen entwickelt. Das integrative Qualitätssicherungsmodell (IQSM) versteht sich als

therapie- und berateransatzübergreifend und ist parallel zu den Beratungsschritten des Prozessablaufes aufgebaut (Eidenbenz, 2009).

1. Phase = Einschätzungen des Ratesuchenden

In der ersten Phase des schriftlichen Beratungsprozesses werden die Fragestellungen und die Informationen erfasst. Danach wird die darausfolgende Eignung des Settings eingeschätzt. Die emotionalen Reaktionen der Beraterinnen und Berater spielen dabei eine bedeutende Rolle. Die vorgeschlagenen Fragen zur Einschätzung der Ratsuchenden (Tab. 2) zeigen die wichtigsten Betrachtungsweisen auf.

Tabelle 2: Einschätzung der Ratsuchenden nach Eidenbenz und Lang (Eidenbenz, 2009, S. 221-222)

Felder 1-4 ankreuzen	1	2	3	4
Emotionalität Welche Emotionen nehme ich wahr? Qualität der Gefühle	nüch- tern			emo- tional
Nähe oder Distanz Wie nahe oder distanziert erlebe ich das virtuelle Gegenüber? (Anrede, Formulierungen)	distan- ziert			nahe
Dringlichkeit Wie dringlich ist die Anfrage?	niedrig			hoch
Problemdruck/Leidensdruck Wie hoch schätze ich den Druck ein?	niedrig			hoch
Fragestellung Wie verständlich, klar, diffus ist die Frage?	diffus			klar
Informationen zur Person Wie viele Informationen bekomme ich zur Person? Geschlecht, Stand, Arbeit, Funktion	wenige			viele
Information zum Kontext Wie viele Hinweise bekomme ich zum Umfeld?	wenige			viele
Ressourcen Hinweise zu Ressourcen und wie schätze ich sie ein?	niedrig			hoch
Projektion Erwartungen und Projektionen des Klienten	niedrig			hoch
Eignung Setting Schätze ich die Frage als geeignet für Online-Beratung ein?	wenig			gut

2. Phase = Strategie der Online-Berater

In der zweiten Phase legt die Beraterin oder der Berater die Strategie fest und beantwortet die Anfrage. Zur Unterstützung des Vorgehens und Systematik sollen die sechs Punkte des Vorgehensplan helfen, die sich dann inhaltlich in der Beantwortung wiederfinden. Sie umfassen die elementarsten Punkte, die eine Beratungsantwort nach Eidenbenz und Lang enthalten sollte. Dabei wird das Herausgreifen *eines* Hauptaspektes, auf den sich die Beratung fokussiert, betont.

- 1. Fokus Welches ist der Hauptpunkt, auf den ich achten möchte?
- 2. Priorität Welchen Aspekt oder Punkt werde ich nicht prioritär berücksichtigen oder weglassen?
- 3. Ressourcen Was will ich positiv verstärken?
- 4. Informationen Welche Sachinformationen möchte ich oder kann ich vermitteln?

5. Perspektive Welche weiterführenden Fragen könnte ich formulieren?
 6. Angebot Welche Angebote empfehle ich (Mail, Links, Adressen etc.)?
 (Eidenbenz, 2009, S. 223)

3. Phase = Reflexion des Beraters

In dieser Phase wird der Beratungsfall eingeschätzt. Mit Hilfe der zusammengestellten Reflexionsfragen (Tab. 3) sollen die Belastung der Beraterin oder des Beraters und der Beratungsprozess thematisiert werden. Die Reflexionsfragen umfassen subjektive Belastungen und Aspekte der Psychohygiene mit dem Ziel die Selbststeuerung der Beraterinnen und Berater zu fördern.

Tabelle 3: Reflexion des Beraters (Eidenbenz, 2009, S. 224-225)

Felder 1-4 ankreuzen	1	2	3	4
Intensität/Belastung				
Anforderung	einfach			schwierig
Routineantwort- grosse Herausforderung				
Belastung	wenig			sehr
Fragestellung belastend für Berater				
Gegenübertragung	wenig			intensiv
Eigene Emotionen				
Gedanken über Ratsuchenden	negativ			positiv
Selbsteinschätzung				
Länge meiner Antwort	zu kurz	genau richtig	zu lang	
	niedrig			hoch
Zufriedenheit				
Einschätzung Beratungsprozess	nie			sicher
Klient meldet sich wieder - online				
Klient meldet sich wieder - Telefon				
Klient kommt oder geht in Face-to-Face-Beratung				
Selbstsicherheit	Super- / Intervision			Selbst- kompetenz
Gerne hätte ich diesen Fall in der Supervision oder mit einem Kollegen besprochen. – Ich habe mich bei der antwort kompetent und selbstsicher gefühlt.				

4. Phase = Feedback der Klientinnen oder Klienten

In diesem Fragebogen (Tab. 4) werden neben Zufriedenheit- und Wirksamkeitsaspekten auch verbale und paraverbale Aspekte sowie die gewünschte Art einer möglichen Weiterführung der Beratung mit einbezogen. Eine Evaluation mit Hilfe dieses Feedbackinstrumentes unterstützt auch die Aus- und Weiterbildungen der Beraterinnen und Berater.

Tabelle 4: Feedback der Klientinnen und Klienten (Eidenbenz, 2009, S. 225-226)

Felder 1-4 ankreuzen	1	2	3	4
	sehr			wenig
Mit der Beratung bin ich grundsätzlich zufrieden.	sehr			wenig
Der Berater / die Beraterin hat mein Anliegen verstanden.	sehr			wenig
Der Berater / die Beraterin nahm meine Frage ernst.	sehr			wenig

Die Beratung war hilfreich zur Klärung meines Anliegens.	sehr			wenig
Die Antwort hat mir eine neue Perspektive ermöglicht.	sehr			wenig
Erkenntnisse konnte ich in meine Praxis umsetzen.	ja			nein
Der Berater / die Beraterin hat die richtigen Worte gewählt, den richtigen Tonfall getroffen.				
Bei diesem Berater /dieser Beraterin würde ich mich wieder melden.				
Online				
Telefon				
Face-to-Face-Beratung				
Weitere Rückmeldungen				

5. Phase = Evaluation der Beraterin/ des Beraters

Die abschliessende Phase beschreibt die Selbstreflexion zum Vorgehen, unterstützt den eigenen Lernprozess und wird auch hier mit leitenden Fragestellungen von Eidenbenz (2009, S. 226-227) und Lang unterstützt.

Als Online-Berater ziehe ich folgende Konsequenzen aus den Rückmeldungen meiner Erfahrung:

1. Ich achte in Zukunft noch mehr darauf, dass ...
2. Ich werde zusätzlich bedenken, dass ...
3. Ich werde es unterlassen, ...
4. Ich nehme mir vor, ...
5. Ich habe gelernt, ...

3.2.4 Technische Standards und Anforderungen

Die Beratungsverläufe, die Qualität der Beratung und die möglichen Interventionsmöglichkeiten werden von den technischen Umsetzungen mitbestimmt (Wenzel, 2006). Die modernen Kommunikationstechnologien müssen vor allem in der Online-Beratung den aktuellen Datenschutzkriterien angepasst sein. Grundsätzlich dürfen Daten nicht verloren gehen und nicht für Dritte einsehbar sein. Die Richtlinien zum Datenschutz und die Gestaltung der Anonymität sind je nach Aktualität der Homepages und der Länder verschieden. So wird im Leitfaden des FSP auf die Priorität der Datensicherheit hingewiesen und auf das Nutzen von Passwörtern, Sicherheits-Backups und technischen Verschlüsselungen der E-Mails oder der Homepages. In Leitfäden zur Online-Beratung (Weissenböck et al., 2006; Zehetner & Gerö, 2008) werden die professionellen Instrumente für Online-Umsetzungen der psychosozialen Beratung hervorgehoben. Die Empfehlung ist, die unsichere E-Mail-Anwendung durch ein webbasiertes E-Mail-System zu ersetzen. Dies sind serverseitige Verschlüsselungsverfahren, bei denen die Informationen direkt auf einem Server gespeichert werden und diesen nicht verlassen. Zudem ist auf beiden Seiten nur ein passwortgeschützter Datenzugriff möglich. Weitere Kriterien

für die Wahl der Technik sind eine beiderseitige Bedienungsfreundlichkeit, eine Möglichkeit der Qualitätssicherung durch integrierte Auswertungs- und Statistiktools mit Klientenverwaltung, eine Möglichkeit individueller und bedarfsgerechter Statistik und modulare Strukturen zur Weiterentwicklung der Software (Risau, 2009).

3.3 Kommunikationsmittel E-Mail

Die Technologie des E-Mails ist ein Internet-Dienst und nur ein Beispiel für die Kommunikationsmöglichkeiten innerhalb der Online-Beratungen. In der aktuellen Literatur werden als weitere Möglichkeiten die Chat-Beratung, die Foren-Beratung und die der Mobilmedien diskutiert (Kühne & Hintenberger, 2009). Das E-Mail ist im privaten und beruflichen Kontext der meistgenutzte Internet-Dienst. Mit ihm können Nachrichten kostengünstig, schnell und unaufdringlich zwischen Personen verschickt werden. Die Daten liegen digital vor und können auf verschiedene Weise verwaltet oder verarbeitet werden. Die notwendigen E-Mail-Adressen sind frei wählbar wie auch die Anbieter der E-Mail-Server, welche die Übertragung übernehmen. Ein E-Mail ist ähnlich wie ein Brief aufgebaut und besteht aus Kopf (Header), Körper (Body) und optionalem Anhang (Attachment). Das E-Mail zählt zu den asynchronen Online-Kommunikationen, bei denen die Maschinschrift als verbales Symbolsystem mit nonverbalen Codes genutzt wird (Döring, 2003). Die Nutzung und Verwaltung von E-Mails wird vielseitig gehandhabt. Die verschiedenen Nutzungskontexte beeinflussen die Sprach- und Stilmittel dieser schriftlichen Kommunikation. Eine eigene E-Mail-Sprache ist aber nicht entstanden (Runkehl et al., 1998). Gleichwohl haben sich sprachliche Besonderheiten in der Online-Kommunikation entwickelt, die teils informell und teils durch entsprechende Einführungen genutzt werden. Emoticons bzw. Smileys symbolisieren Emotionen und stellen nonverbale Gesten dar. ASCII-Kunst erstellt Bilder oder Symbole aus alphanumerischen Zeichen. Soundwörter wie „huch“ oder „hmm“ ahmen auditive Ereignisse nach. Grossbuchstaben oder Sternchen betonen einzelne Wörter. Aktionswörter wie *würg* oder *staun* stehen für Befindlichkeiten oder Handlungen. Disclaimer werden genutzt, um heikle Äusserungen abzuschwächen, z. B. „Sch**ss*“, oder anzukündigen, z. B. <Spitzfindigkeit > (Döring, 2003). So zeigt sich, dass Mailen ein zeitgemässer Weg der Kommunikation ist und die virtuelle und kanalreduzierte Kommunikation obendrein Nachdenken, Gefühlsentladungen oder Reflektieren in einem anonymisierten Raum ermöglichen kann (Knatz, 2009).

4. E-Mail-Beratung

E-Mail-Beratung ist eine neue Form der psychosozialen Hilfe. Knatz und Dodier (2003, S. 19) bringen es mit folgendem Satz auf den Punkt: „Der Ratsuchende schildert in schriftlicher Form seine Sorgen und seine Problemstellung und erhält je nach Angabe des Online-Anbieters in einem festgelegten Zeitraum, der sich von einigen Stunden bis hin zu mehreren Tagen erstrecken kann, eine Antwort auf sein Schreiben“. Die E-Mail-Beratung wird aufgrund ihrer Entstehung als nachzuholende Modernisierung betrachtet und ist zu Anpassungs- und Entwicklungsaufgaben verpflichtet. Die spezifische personengebundene Unterstützung, die Beratung bieten kann, ist nicht ohne Schwierigkeiten in eine virtuelle Form umzuwandeln. Normative Einwände, fehlende Erfahrungen, qualifizierte Mitarbeitende, Beschleunigung und Ausdehnung der Arbeit und die Herausforderungen, die ein überörtliches System mit sich bringt, sind die zu organisierenden Entwicklungsaufgaben (Weinhardt, 2009).

4.1 Möglichkeiten und Grenzen

Die Anonymität und Pseudonymität des Internets gewähren Schutz und haben einen enthemmenden Effekt. Es gibt Gedanken, Gefühle und Probleme, die man keinem Menschen sagen, aber auch nicht für sich behalten möchte. (Knatz, 2009, S. 59)

Die E-Mail-Beratung bietet Raum und Gelegenheit für Gedanken, Gefühle und Probleme, zeigt aber auch ihre Begrenzungen. Grenzen in der Online-Beratung werden einmal durch die Nutzungsgewohnheiten der Ratsuchenden gegeben. Viele Kontakte sind einmalig oder nur von geringer Anzahl (Westphal, 2007). Lang (2002) gibt die begrenzte Tragfähigkeit der Beziehung, die Direktheit der Gefühle und die Unlust, lange Texte zu schreiben, zu bedenken. Das methodische Vorgehen wird dadurch eingeschränkt. Beraterische Methoden wie Konfrontationen oder paradoxe Interventionen kann man kaum riskieren. Einübungen neuer Verhaltenskompetenzen können nur über Hausaufgaben vorgeschlagen werden. Und die Technik des Rollenspiels kann nicht eingesetzt werden. Zudem beschränken sich die Informationen durch die Kanalreduktion der CVK (vgl. 3.1.1) und die ausgesuchten und schriftlich festgehaltenen Inhalte in den Anfragen, was zu Missverständnissen führen kann. Die Beraterinnen und Berater sind gefordert, mit den Wirklichkeitskonstruktionen der Anfragenden umzugehen und diese Überlegungen in ihre beraterische Arbeit einzubinden. „Also wird er [der Berater] Fragen stellen, die ihm selbst mehr Informationen bringen sollen, die aber vor allem dem Klienten neue

Anstösse geben können“ (Lang, 2002, S. 5). Weitere Begrenzungen werden in den Angeboten der E-Mail-Beratungen sichtbar. Die Anbietenden schliessen Fragestellungen wie Suizidgefährdungen aus. Demnach sind Problematiken innerhalb einer Krisensituationen für die E-Mail-Beratung nicht geeignet. Eine Chance der Online-Beratung ist die erleichterte Suche nach Rat. Durch Anonymität sinkt die Schwellenangst und die Erfahrungen können weitere Beratungsformen für die Ratsuchenden eröffnen. So kann Online-Beratung auch als Einstieg in die Vielfalt der Beratung gesehen werden. Neben den Vorteilen der äusseren Faktoren für die Ratsuchenden wie die Mobilität, die Zeit-Wohnortsunabhängigkeit und die Finanzierung, sieht Lang (2002, S. 9) folgende wertvolle psychologische Aspekte:

- Die Initiative beim Ratsuchenden und die Beibehaltung der Regie in allen Phasen des Beratungsprozesses
- Eine gewisse Anonymität
- Die Wahl des richtigen Zeitpunktes
- Der Aufbau des Vertrauens auf der Grundlage von Information (Einsicht in Homepage inkl. der Kompetenz des Beraters) und als eigene Vorschussleistung
- Zugang aus dem eigenen Büro mit der Möglichkeit, andere Personen mit einzubeziehen
- Ein Text mit der eigenen Problem- und Zielbeschreibung
- Ein beständig einsehbares Protokoll aller Prozesse. Das gesprochene Wort ist flüchtig, ein Text kann nachhaltiger wirken

Sein Resümee besteht darin, dass diese Aspekte den Verlust der Vorteile einer F2F-Beratung ausgleichen und damit die Online-Beratung vertretbar machen.

4.2 Theoretische Konzepte

Die methodischen Herangehensweisen in der E-Mail-Beratung werden, wie schon erwähnt, von der F2F-Beratung abgeleitet. Dazu gehört die Annahme, dass eine wertschätzende und stabile Beratungsbeziehung Grundvoraussetzung und dementsprechend herzustellen ist. Genauso wird die Neigung zum eklektizistischen Vorgehen in der Methodik übernommen. Dabei ist eine Tendenz zur ressourcenaktivierenden Vorgehensweise festzustellen. Das mediale Setting unterstützt Anwendungen von Schriftlichkeit wie Schreib- und Tagebuchaufgaben, wobei dies in der Theorie noch wenig diskutiert wird. Die Kombination von medialen Rahmenfaktoren und inhaltlichen Gestaltungsmöglichkeiten erlauben informierende und stabilisierende Beratungen, die anonym und schnell erhältlich sind. Sie zeichnen sich durch wenige E-Mail-Kontakte aus. Begleiten-

de E-Mail-Beratungen mit mehreren Kontakten über einen längeren Zeitraum werden auch als Hilfe für sozial zurückgezogenen Menschen wahrgenommen. Die Bedeutung hierbei ist eine verlässliche Begleitung, die gleichzeitig die Autonomie der Ratsuchenden unterstützt (Weinhardt, 2009).

Döring (2006) vermutet, dass grundsätzlich Theorien und Methoden der F2F-Beratung auch auf die mediatisierte Beratung umsetzbar sind. Humanistische, psychoanalytische, systemische, lern- und verhaltenstheoretische oder auch körperbezogene Ansätze könnten angewandt werden. So finden sich in der aktuellen Literatur zur Online-Beratung verschiedene Beratungsansätze oder Beratungskonzepte, welche die Schriftlichkeit umsetzen. Bei diesen, im Folgenden vorgestellten, Beispielen werden in der bezuggenommenen Literatur keine Abgrenzung zwischen Beratung und Therapie vorgenommen. Zudem wird auf Online-Therapieformen, die sich auf psychische Störungsbilder konzentrieren, hier nicht eingegangen. Die methodischen Ansätze, die Weinhardt (2009) diskutiert, werden mit denen, die Kühne und Hintenberger (2009) vorgestellt haben, zusammengebracht. Die tabellarische Übersicht nach Weinhardt (Tab. 5) wurde durch die Autorin erweitert und vergleicht alle diskutierten Beispiele.

Tabelle 5: Überblick über beraterische Ansätze zu Schriftlichkeit (nach Weinhardt, 2009, S. 103), *erw. von Autorin*

	Theoretischer Zugang	Fokus	Modus	Funktion von Schriftlichkeit
Schreib/Poesie-Therapie	<i>tiefenpsychologische Methode</i>	biografisch-rückblickend, Historizität beraterischer Fragestellungen	Aufschreiben-Erkennen-Durcharbeiten, Katharsis	Strukturalistisches Erschliessen von Tiefenstrukturen
Literarische Mittel (Epston & White)	<i>Mischform Strukturierter Ansatz aus der reflektierten Praxis</i>	aktuelle Narration im Problemsystem	Erzählung-Gegenerzählung, Veränderung narrativer Strukturen	Macht: Schriftlichkeit von Dokumenten, indirekt: Text als Korrelat wiedererlangter Lebensautonomie
Lösungsorientierte Beratung	<i>Narrativer Ansatz der Systemischen Beratungs- und Therapieform</i>	zukunfts- und zielorientiert	Dekonstruktion von Beschwerden	Indirekt, Konzeptualisierung von Beratung als Kontext
Vier-Folien-Modell	<i>Mischform Strukturierter Ansatz aus der reflektierten Praxis</i>	flexibel, tendenziell zukunfts- und zielorientiert	flexibel	Nativ, Anschluss an Präferenzmedium der Klienten
Dialogischer Ansatz	<i>Konstruktivistische und dialogische Theorien</i>	<i>entdeckendes Schreiben</i>	<i>Aufschreiben-Lesen-Verstehen-Aufschreiben</i>	<i>Anonymität, schreiben als aktive Handlung</i>
Systemische Metaphernanalyse	<i>Qualitative Sozialforschung Konstruktivismus</i>	<i>Metaphern des Sprachgebrauches</i>	<i>Textanalyse-Resümee bearbeiten</i>	<i>Protokoll</i>

In der Aufstellung werden unter ‚Fokus‘ die Ansatzpunkte, die Veränderungen initiieren, unter ‚Modus‘ die zugrundeliegenden Wirkmechanismen und unter ‚Funktion der Schriftlichkeit‘ werden die spezifischen Arbeitsweisen der textvermittelten Formen zusammengefasst.

4.2.1 Schreib- und Poesietherapie

Zu der Schreib- und Poesietherapie findet sich keine genaue Definition in der Literatur. Eine Einführung sowie Entwicklungen und verschiedene Ansätze der Schreibtherapie sind bei Werder (1986; 1995) zu finden. Ein Merkmal besteht darin, dass fremde oder eigene Texte auf unterschiedliche Weise produziert werden. Dies kann durch Assoziationen oder über eine vorgegebene Fragestellung geschehen. Die Texte werden anschliessend in Bezug auf die beraterische Fragestellung geklärt. Ansatzpunkt ist, dass die Distanzierungsfunktion des Schreibens verdrängte Aspekte der eigenen Biographie verdeutlicht und bearbeitbar macht (Weinhardt, 2009).

4.2.2 Literarische Mittel

Die Familientherapeuten Epston und White (1994) entwickelten literarische Mittel zu therapeutischen Zwecken für Briefberatungen. Wichtig für diesen Ansatz ist die Unterscheidung zwischen Sprache und Schrift. Die Macht des geschriebenen Wortes wird auf die Bedeutung von Schriften, wie z. B. bei Büchern und Dokumenten, zurückgeführt und genutzt. Die therapeutische Wirkung wird an dem Zusammenspiel von zwei Handlungen festgemacht: Die Externalisierung des Problems, als erste Handlung, wird durch den Einbau der eigenen verfassten Geschichte zum Problem in eine neue ähnliche unterstützt. Speziell dabei ist, dass die Beraterinnen und Berater das Problem als eine eigenständige Person in die neue Geschichte mit einbauen. Zum Schluss, als zweite Handlung der Therapie, wird die Symbolwirkung eines Schriftstückes durch seine materielle Existenz genutzt. Umgesetzt können das passende Erklärungen, Referenzschreiben oder Urkunden für die Klientinnen und Klienten sein (Weinhardt, 2009).

4.2.3 Lösungsorientierte Beratung

Bei diesem Ansatz wurde die lösungsorientierte Beratungsmethodik für eine F2F-Beratung nach de Shazer für die schriftliche Beratung angepasst. Diesem Ansatz nach wird ein Problem ohne die Sicht auf seine Entstehung und Beschaffenheit bearbeitet. Sowohl die Ausnahmen als auch die hypothetischen Lösungen stehen im Blickpunkt der Beratung sowie die Art des Beteiligungsmusters der Klientinnen oder Klienten im Bera-

tungsdialog. Diese drei möglichen Muster sind: der geschickte Besucher, der sich beschwerende Klagende und der hoffnungsvolle Kunde. Die Ausnahmen vom Problemuster werden in spontane, bewusste oder hypothetische Situationen eingeteilt. Mit spezifischen Fragetechniken werden die einzelnen Ausnahmen verstärkt bzw. hypothetisch entwickelt, um zum jeweiligen Beratungsziel zu gelangen. Das primäre Ziel dieses Ansatzes, die schnelle und pragmatische Herstellung von lösungsförderndem Verhalten, wird von Stumpp und Oltmann (1999) als eine gute Möglichkeit für effektive Hilfe über das Medium Internet betrachtet. Unter dem Gesichtspunkt der Ressourcen- und Kundenorientierung wird auch von Knatz und Dodier (2003) die lösungsorientierte Beratungsform als Option für die „Hilfe zur Selbsthilfe im Netz“ verstanden und befürwortet (Weinhardt, 2009).

4.2.4 Vier-Folien-Modell

Das ‚Vier-Folien-Modell‘ wurde von Knatz und Dodier aus der Praxis der E-Mail-Beratung der Telefonseelsorge Deutschland (www.telefonseelsorge.com) entwickelt. Wesentliche Rollen spielen in diesem Modell der lösungsorientierte Ansatz, der Einbezug der Schriftlichkeit sowie die Asynchronität dieser Beratungsform. Die daraus entwickelte strukturierte Herangehensweise wird mit einem ‚Vier-Folien-Modell‘ beschrieben, die den Lese- und Erkenntnisprozess der Beraterinnen und Berater mit Hilfe von Reflexionsanleitungen unterstützt. Mit der ersten Folie werden Fragen gestellt, die Gefühle und Resonanzen beim Lesen der Anfrage aufgreifen und nach deren Reflexion diagnostische Hinweise für die Bearbeitung geben. Mit den Fragen der zweiten Folie werden dem Inhalt und dem Thema des E-Mails Beachtung geschenkt. Der Text wird nach soziodemographischen Fakten, Stärken und Schwächen des Ratsuchenden und Schlüsselwörtern durchgegangen. Die dritte Folie nimmt den professionellen diagnostischen Blick mit Fragen wie „Was ist das eigentliche Thema der oder des Ratsuchenden?“ oder „Was sind die Fragen und Wünsche an Sie?“ (Knatz, 2009, S. 109) auf. Die vierte Folie strukturiert die Intervention und das Verfassen der Antwort mit folgenden Punkten:

- *Anrede:* Wenn möglich an die Stil des Ratsuchenden anpassen ...
- *Einleitung:* Vorstellen der Institution und der eigenen Person ...
- *Auf generelle Fragen der oder des Ratsuchenden eingehen ...*
- *Positive Wertschätzung ausdrücken:* Lob und Anerkennung ausdrücken, dass der oder die Ratsuchende sich dem Problem stellt und eine Problemlösung anstrebt ...
- *Feedback:* Mitteilen, was Sie sachlich und emotional verstanden haben ...

- *Mitteilen, was Sie nicht verstanden haben*: Klären fehlender und unverstandener Dinge ...
- *Hypothesen und Vermutungen in Fragen kleiden*
- *Problemlösungswege aufzeigen und begründen*: Hier ist es wichtig Alternativen offen zu lassen...
- *Nachfragen, ob dieser vorgestellte Weg gangbar ist. ...* Einen Wunsch für die Ratsuchende oder den Ratsuchenden formulieren, ...
- *Angebot und Grenzen deutlich machen ...*
- *Abschluss*: Einladung zu einer Antwort
- *Mitteilen der Rahmenbedingungen ...*
- *Grüßformel ...* (S. 109-110)

Zentral in diesem Beratungskonzept ist der Kontaktaufbau und das Beziehungsangebot, welche für eine hilfreiche Beratung als Basis verstanden werden, und laut Forschung (Wampold, 2001) auch bessere Erfolge erzielen (Knatz, 2009).

4.2.5 Dialogischer Ansatz

Mit Hilfe der Vorteile der Anonymität (Schultze, 2007) entstehen in Online-Beratungssettings eher partnerschaftliche Beratungsbeziehungen. Auf dieser Grundlage arbeitet der dialogische Ansatz und unterstützt den wechselseitigen Austausch mit der beraterischen Haltung des Nicht-Wissens (Anderson & Goolishian, 1992). Klientinnen und Klienten sind Autoren ihrer Geschichte und reflektieren mit der Unterstützung der Beraterinnen und Berater, die aus dem Hintergrund den Gesprächsprozess leiten. Das freie Schreiben, das auch als ein Akt der Entdeckung von Klientinnen und Klienten beobachtet wird, begründet mit der offenen Wahl einer der Stimmen des Selbst nach dem Konzept der Mehrstimmigkeit (Bakhtin, 1984). Mit einem „wechselseitigen fortlaufenden Prozess des Schreibens – Lesens – Verstehens – Schreibens usw. [erzeugen die Gesprächspartner] einen gemeinsamen reflexiven (*Schreib-Sprach-*) Raum“ (Zenner & Gielen, 2009, S. 118). So baut sich der Erkundungsprozess zum Thema der Anfragen auf. Auch das Selbst der Beraterin oder des Beraters wird hier betrachtet. In einem inneren Dialog zwischen den Stimmen des professionellen Selbst und dem erfahrenden Selbst werden die Äusserungen der Klientin oder des Klienten reflektiert. Das dialogische Selbst der Beraterinnen und Berater ist die innere Konversation (Rober, 2005) zu Hypothesen, Fragen oder Kommentaren für die Beratung (Zenner & Gielen, 2009).

4.2.6 Systemische Metaphernanalyse

In der sprachlichen Kommunikation sind Metaphern ein fester Bestandteil. Sie werden als ein Vergleich verschiedener Sachverhalte verstanden. In der F2F-Beratung gehören

sie bereits zu den beraterischen Werkzeugen. In der E-Mail-Beratung kann eine methodisch fundierte Analyse der Metaphern Erkenntnisse hervorbringen.

Die Ausdrücke, die als Metaphern zu verstehen sind, werden herausgesucht und die verschiedenen Interpretationen zusammengestellt. Das kann mit Hilfe von etymologischen Wörterbüchern geschehen oder durch eine wortwörtliche Wahrnehmung. Z. B. kann das menschliche Leben „als Weg, als Kampf, als Gebäude oder als Auf und Ab“ (Beck, 2009, S. 133) verstanden werden. Die jeweiligen Konzepte beschreiben die persönlichen Erfahrungsbereiche. Ein bestimmtes kognitives Konzept wird auf ein anderes übertragen und gestaltet so Handlungen, die sich auch in sprachlichen Metaphern widerspiegeln. „Das bedeutet konkret, dass jeder die Welt kognitiv so erlebt und danach handelt, wie er sich sprachlich ausdrückt“ (Beck, 2009, S. 133). Und von der sprachlichen Gestaltung kann man auf die kognitiven Muster schliessen. Im Fokus der Analyse steht der pragmatische Gehalt. Welche Handlungsweisen werden positiv und welche werden negativ bewertet? Wenn z. B. das Leben als ein Weg gesehen wird, kann es egal sein, ob dieser gut oder schlecht läuft. Der Stillstand wird als negativ bewertet.

Für valide Ergebnisse einer Analyse wird die Heuristik zur systemischen Metaphernanalyse von Schmitt (2003) vorgeschlagen:

1) *Definition des Zielbereichs*

Das Thema oder eine Zielvereinbarung muss festgelegt werden.

2) *Sensibilisierung des Beraters*

Eine Sammlung von thematisch relevanten Metaphern aus der Alltagssprache und der Fachliteratur wird erstellt.

3) *Untersuchung des Textes*

Der Text wird nach den thematisch relevanten Metaphern untersucht.

4) *Bilden von metaphorischen Konzepten*

Passende Metaphern werden zu metaphorischen Konzepten zusammengefasst.

5) *Optional – Methodentriangulation*

Für möglichst valide Ergebnisse kann eine weitere Methode zur Bestätigung der Ergebnisse genutzt werden.

Beispiel: ‚Das Leben ist ein Weg.‘ ist das Konzept. Die passenden Metaphern könnten sein: der berufliche Werdegang, neben der Spur sein, in einer Sackgasse stecken u. ä.

In der Beratung werden die gefundenen Konzepte gewürdigt und durch Differenzierungen und Hinterfragen entwickelt und damit die Handlungsmöglichkeiten erweitert.

(Beck, 2009)

5. Psychologisches Arbeiten mit Texten

Unter diesem Punkt werden Gedanken zur schriftlichen Kommunikation und zur Bedeutung des Schreibens betrachtet. Diese Aspekte der schriftlichen Beratung sollen abschliessend aufgezeigt werden.

5.1 Schriftliche Kommunikation

Schriftlichkeit hat im Unterschied zur Sprache eine andere Entwicklung und andere Bedeutungen. Sie dient nicht nur zur Kommunikation sondern auch für Aufzeichnungen, Registrierungen, Erinnerungstützen und anderen Ansprüchen. Der kommunikative Gebrauch ist nur eine Funktion. Sie ist eine verzögerte und indirekte Kommunikation, unterschiedlich und immer wieder rezipierbar. Das bedeutet, der Verfasser des Textes ist sich nicht sicher, in welcher Konstellation der Lesende welche Inhalte liest und wie er es versteht. Der schriftliche Text muss daher auf ausdrückliche Formulierungen zum Ausgleich der fehlenden Intersubjektivität und den Schwerpunkt auf die Übermittlung von Informationen setzen. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Herstellung von Verbindlichkeit im Text. Das objektive Verhältnis zum Thema wird durch die Verschriftlichung über die subjektive Behandlung des Verfassers personalisiert.

Die Texte andererseits kann man auf unterschiedliche Weise betrachten. Wolff (2006) regt zu folgenden methodischen Prämissen bei einer Textanalyse an:

- *Methodische Gestaltung der Texte:* Hier steht die Systematik im Blickfeld.
- *Texte als praktische Lösungen von Darstellungsproblemen:* Instrumente, Praktiken und Formate für Darstellungs- und Verständnisprobleme
- *Texte als situierte soziale Phänomene:* Einbettung in eine kommunikative Konstellation
- *Texte als reflexive Phänomene:* Verständlichkeit und argumentative Vorsorge
- *„Aktiver“ Text:* dieser veranlasst Leser zu (Implikations-) Handlungen

Die sozialwissenschaftliche Textanalyse ist, eine „... Arbeit am konkreten Material [um] herauszufinden, was sich in und an Texten über deren Organisiertheit entdecken lässt“ (Wolff, 2006, S. 255). Weniger im Interesse stehen theoretische Fragestellungen

oder praktische Probleme. So beginnt eine Untersuchung mit dem Überprüfen von Auffälligkeiten oder Regelmässigkeiten und dann wird zur Betrachtung der Methodik übergegangen. Abschliessend bemerkt Wolff (2006), dass eine Textanalyse keine bessere Gestaltung von Texten unterstützen, aber für Darstellungsprobleme praktische Instrumentarien finden kann. Und im Sinne einer Supervision, ist es möglich kommunikative Implikationen und Nebenfolgen abzuschätzen.

5.2 Bedeutung des Schreibens

Das Phänomen, während des Schreibens Entdeckungen über sich selbst zu machen, unterstützt die schriftliche Beratung. Diese Selbstreflexion der Ratsuchenden wird durch intensives Nachdenken für das schriftliche Ausdrücken von Emotionen und Erinnerungen und das Festhalten der Gedanken und Probleme hervorgebracht. Das Schreiben erhellt die eigene Problemstellung. Zudem hat das Schreiben einen höheren Verbindlichkeitscharakter als das gesprochene Wort. „So schafft das Aufschreiben der eigenen Problemsituation oft Entlastung, Erleichterung und Klarheit“ (Knatz, 2009, S. 66). Das Aufschreiben ermöglicht ausserdem eine Distanz zum Erlebten und kann die Problemfindungslösung unterstützen. Eine Feldstudie zu den Wirkfaktoren der Online-Beratung, „zeigte die unmittelbare Wirkung des E-Mail-Schreibens auf die emotionale Befindlichkeit der Klienten“ (Larbig et al., 2005, S. 77). Bereits beim Verfassen scheint eine emotionale Stärkung spürbar zu sein.

Empirischer Teil

6. Untersuchungskonzept

Im Folgenden soll das qualitative Forschungsprojekt von der Ausgangslage bis zur Umsetzung beschrieben werden. Einleitend werden der ENR und dessen Arbeitsgebiet eingehend erläutert, um dann die Forschungsfrage und den Ablauf der Untersuchung zu skizzieren.

6.1 Ausgangslage: Beschreibung des Elternnotrufs

Das Untersuchungsfeld dieser Arbeit ist die Online-Beratung des ENR in Zürich. Diese Institution ist ein Beispiel aus dem psychosozialen Beratungsfeld, welches seit mehreren Jahren Beratung per E-Mail für die deutschsprachige Schweiz anbietet. Der ENR ist

eine Kriseninterventions- und Beratungsstelle für Eltern und andere Bezugspersonen von Kindern und Jugendlichen in jedem Alter. Sie bieten 24 Stunden Telefonberatung, Einzel-, Eltern- und Familienberatungen, Elterncoaching, Videokonsultationen, Gruppenangebote, Vermittlungen zu weiteren Fachstellen, themenspezifische Referate für Eltern und über ihre Homepage E-Mail-Beratung. Erweiternd unterstützen sie mit Fachberatung, Supervision und Weiterbildungsangeboten Fachleute und Institutionen. Die Trägerschaft ist ein gemeinnütziger und neutraler Verein mit Sitz in Zürich, der sich mit Spenden, Beiträgen des Kantons Zürich, Leistungsverträgen der Kantone Zug und Aargau und Einnahmen aus eigenen Dienstleistungen finanziert. Erwähnt werden muss, dass die Beratungsstelle ein einmaliges institutionelles Beispiel in der Kombination mediengestützter und klassischer Beratung für ihre Zielgruppe in der Schweiz ist. Als vergleichbare öffentliche und kostenlose Beratungsstellen, die mediengestützt arbeiten, können die Angebote für Jugendliche von Pro Juventute mit der Telefonnummer 147 und der Chatberatung über die Homepage oder das Beratungsangebot der Dargebotenen Hand mit der Telefonnummer 143, ihrer E-Mail- und Chat-Beratung angeführt werden. Die Institution ENR steht in enger Zusammenarbeit, ohne eine endgültige Aufzählung machen zu wollen, mit weiteren kantonalen und ausserkantonalen Beratungsangeboten sowie der Stiftung Kinderschutz Schweiz und beteiligte sich an der Erstellung der Richtlinien für Online-Beratung in der Schweiz.

Im Jahr 2008 feierte der ENR sein 25 jähriges Bestehen und blickt auf eine kontinuierliche Nutzungssteigerung seiner Angebote zurück. Der Schwerpunkt der Arbeit liegt mit 80% bei der mediengestützten Beratung via Telefon und E-Mail. Im Jahr 2008 führten sie 2554 Telefongespräche mit 1740 Personen und beantworteten 283 E-Mails von 167 Personen.

Der Elternnotruf ist eine Kriseninterventionsstelle mit Schwerpunkt auf kurz- oder mittelfristige Verläufe. In 78% aller Fälle genügte eine einmalige Beratung. Weitere 10% kamen zweimal, ebenso viele wurden 3- bis 10-mal beraten. Nur wenige Personen kommen mehr als 10-mal zu einer Beratung. (Verein Elternnotruf, 2008)

Das durchschnittlich siebenköpfige Beratungsteam, vier Hauptamtliche sowie drei Springerinnen und Springer, teilt sich 350 Stellenprozente bestehend aus Psychologinnen und Psychologen sowie Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern. Die Mitglieder des Stammteams haben zudem therapeutische Zusatzausbildungen. In ihrer Grundhaltung thematisieren sie die Herausforderungen an das Elternsein und bedenken, das trotz gro-

sser persönlichen Einsatz Fragestellungen entstehen können. Mit den folgenden Worten beschreibt das Team seine Haltung und Aufgabe:

Eltern sein stellt hohe Anforderungen an den Menschen. Dennoch gehen wir davon aus, dass Eltern diese Aufgabe nach bestem Wissen und Gewissen zum Wohle ihrer Kinder erfüllen. Dabei möchten wir Eltern in ihren vielfältigen Fragestellungen unterstützen und begleiten (www. elternnotruf.ch).

6.1.1 Die E-Mail-Beratung des ENR

Das für diese Untersuchung interessierende E-Mail-Beratungsangebot besteht seit 1998 und ist als Ergänzung zur Telefonberatung durch Schenkung einer Homepage entstanden und soll nach über zehnjähriger praxisorientierter Umsetzung analysiert werden. Die Analyse der Arbeit des ENR hat zum Ziel, die E-Mail-Beratungsarbeit für die Entwicklung gemeinsamer Strategien und Standards und für Einführungen in diesen Tätigkeitsbereich transparent zu machen. Dazu stellt der ENR seine archivierten Beratungse-Mails und die persönlichen Erfahrungen aller langjährigen Mitglieder des E-Mail-Beratungsteams zur Verfügung.

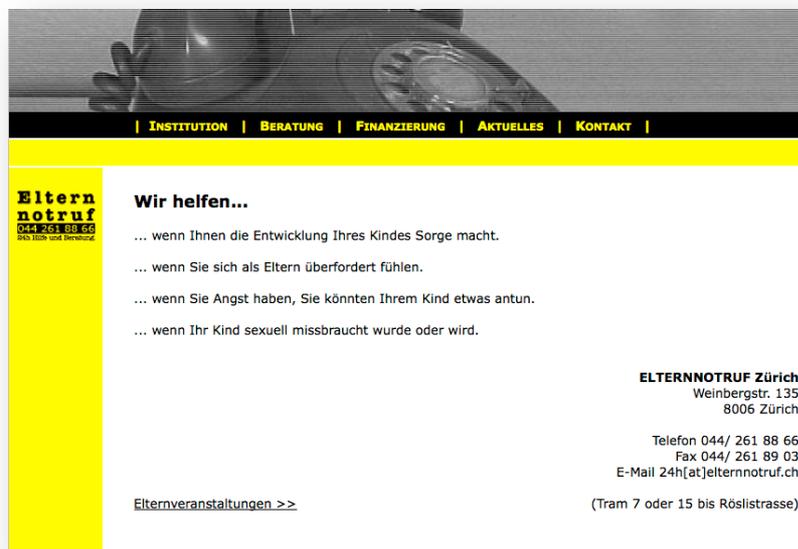


Abbildung 3: Startseite der Homepage des Elternnotrufs (www.elternnotruf.ch; 26.03.2010)

Der Weg zur E-Mail-Beratung des ENR führt über die Homepage. Sie bietet auf ihrer Startseite (Abb. 3) eine Übersicht zu den Kontaktmöglichkeiten und den thematischen Unterstützungsangeboten. Die Kontaktaufnahme zur E-Mail-Beratung wird über den Verweis ‚Beratung‘ auf der Startseite und daraufhin über den weiteren Verweis ‚E-

Mail-Beratung' ermöglicht. Informationen zur Anonymität, zur inhaltlichen Gestaltung der Anfrage, zur Bearbeitungszeit von zwei Arbeitstagen und zu weiteren Kontaktmöglichkeiten gestalten die E-Mail-Beratungsseite. Eine zusätzliche technische Nutzung zur Datensicherheit während des Transfers oder der Einsatz eines webbasierten E-Mail-Systems gibt es nicht. Es wird darauf hingewiesen. Ausführliche Informationen zu den Beraterinnen und Beratern sind auf weiteren Seiten der Homepage des ENR zu finden (www.elternnotruf.ch).

Elternnotruf
044 261 88 66
24h Hilfe und Beratung

E-Mail-Beratung

Gerne können Sie Ihre Fragen per E-Mail an unser Beratungsteam stellen. Alle Ihre Informationen werden streng vertraulich behandelt - allerdings tragen Sie selbst das Risiko, das bei der Übertragung am Internet nicht ganz auszuschliessen ist.

Für eine seriöse Beratung benötigen wir einige Informationen. Schildern Sie uns Ihre Lebenssituation, sowie Anzahl und Alter Ihrer Kinder. Die Angabe Ihrer Wohnregion ist notwendig, wenn wir Ihnen die Adresse einer anderen Institution oder einer Therapeutin oder eines Therapeuten angeben sollen. In allen anderen Fällen hat sie für uns statistischen Wert.

Name oder Kennwort

E-Mail-Adresse

Wohnkanton

Fragestellung

Wir bemühen uns, Ihnen so schnell wie möglich zu antworten (innert 2 Arbeitstagen). Allerdings braucht eine gute Antwort manchmal etwas mehr Zeit. Falls Sie eine schnellere Beratung wünschen, wählen Sie die Telefonnummer 044/ 261 88 66 oder 041/710 22 05. Der Elternnotruf Zürich und der Elternnotruf Zug bieten rund um die Uhr telefonische Beratungen an (Ihre Anrufe auf die Zuger Nummer werden für Sie kostenlos nach Zürich umgeleitet).

Abbildung 4: Einstieg in die anonyme Kontaktaufnahme für eine E-Mail-Beratung des ENR (<http://www.elternnotruf.ch/beratung/email-beratung.shtml>, 26.03.2010)

Über die abgebildete Seite der Homepage (Abb. 4) wird die anonyme Kontaktaufnahme zum ENR ermöglicht und gleichzeitig orientierende Hinweise zur inhaltlichen Gestaltung des E-Mails gegeben.

6.1.2 Das E-Mail-Beratungsteam des Elternnotrufs 2008

Die E-Mail-Beratung wird vom Stammteam des ENR durchgeführt. Die Beraterinnen und Berater haben immer halbtagesweise über viereinhalb Stunden Telefondienst, währenddessen Telefonberatungen durchgeführt und die eingegangenen E-Mails beantwortet werden. Die Telefonberatung hat Priorität. Die E-Mail-Anfragen werden je nach den

zeitlichen Möglichkeiten der einzelnen Beraterinnen und Berater, aber innerhalb von 48 Stunden, beantwortet. Für eine Beantwortung wird mit einem zeitlichen Rahmen von 30 Minuten bis 60 Minuten gerechnet (Gespräch mit Frau Allebes).

Frau Rochelle Allebes ist Sozialarbeiterin FH, Paar- und Familientherapeutin/Beraterin SGS, Supervisorin BSO und Gruppentherapeutin. Sie ist seit 1990 beim ENR und zum Zeitpunkt des Interviews 59 Jahre alt, verheiratet und Mutter von zwei Söhnen. In ihren Weiterbildungen studierte sie die Gestalttherapie, die systemische Beratung und besuchte das psychoanalytische Seminar in Zürich. Selbsterfahrungen in der virtuellen Beratung machte sie privat mit eBalance (www.ebalance.ch) und einem Online-Kurs, der mit der Unterstützung des Chats arbeitete. Sie schreibt Artikel für Zeitschriften u. ä. zum Thema Erziehung, gibt Weiterbildungskurse für Eltern und ist Dozentin sowie Supervisorin im Ausbildungsinstitut für systemische Therapie und Beratung Meilen (ausbildungsinstitut.ch). Mit Interesse verfolgt sie die Entwicklung der E-Mail-Beratung und besuchte z. B. das Online-Fachforum in Nürnberg 2009. Ihre Beratungserfahrungen erstrecken sich von der F2F-Beratung (seit 1977) über die Telefonberatung (seit 1990) bis zur E-Mail-Beratung (seit 1990).



Rochelle Allebes
Sozialarbeiterin FH, Paar- und Familientherapeutin/Beraterin SGS, Supervisorin BSO, Gruppentherapeutin

im Elternnotruf seit 1990
70%, Mo, Mi, DoNa

verheiratet, 2 Söhne

Besondere Interessen: Erziehung und Geschlecht/Gender, Mütter sexuell ausgebeuteter Kinder, Bikulturelle Familien, Patchworkfamilien, Familien mit Jugendlichen, Pflegeeltern

↑ TOP

Abbildung 5: Auszug aus der Beschreibung des Beratungsteams (<http://www.elternnotruf.ch/beratung/team.shtml>; 26.03.2010)

Herr Rainer Kreuzheck ist Diplompsychologe, systemisch- lösungsorientierter Paar- und Familientherapeut und im ENR seit 2006 tätig. Er ist zum Zeitpunkt des Interviews 38 Jahre alt, verheiratet und Vater einer Tochter. Er gibt Kurse im lösungsorientierten Arbeiten mit Kindern, Jugendlichen und Eltern und führt Elternbildungsveranstaltungen durch. Zu seinen Beratungserfahrungen gehören zehn Jahre F2F-Beratung sowie vier Jahre Telefon- und E-Mail-Beratung.



Rainer Kreuzheck
Diplompsychologe, Paar- und Familientherapeut

im Elternnotruf ab 1. Juni 2006
80%, Di, Mi, Do, Fr

verheiratet
eine Tochter

Erziehungsberatung: Probleme von Kindern in Fähigkeiten verwandeln
Einzelgespräche mit Vätern über das Vatersein und seinen Herausforderungen

Besondere Interessen: Gespräche mit Eltern und Jugendlichen

↑ TOP

Abbildung 6: Auszug aus der Beschreibung des Beratungsteams (<http://www.elternnotruf.ch/beratung/team.shtml>; 26.03.2010)

Frau Anna Flury Sorgo ist Fachpsychologin für Psychotherapie FSP, systemische Psychotherapeutin und war von 1995 bis 2010 beim ENR tätig. Sie ist zum Zeitpunkt des Interviews 50 Jahre alt, verheiratet und Mutter von zwei Töchtern. In ihren Weiterbildungen beschäftigte sie sich mit der Marte Meo Methode sowie mit Coaching, Supervision und Teamentwicklung. Ihre Veröffentlichungen beinhalten verschiedene Themen ihres Arbeitsfeldes (www.beziehungsweise.ch). Unter anderem war sie an der Erstellung der Schweizer Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet und am Kompetenzprofil für psychologische Online-beraterInnen der FSP beteiligt. Zu ihren Beratungserfahrungen zählen fünfzehn Jahre Telefon- und F2F-Beratung, dreizehn Jahre E-Mail-Beratung und zehn Jahre Psychotherapie.



Anna Flury Sorgo
Fachpsychologin für Psychotherapie FSP

seit 1995 im Elternnotruf
65%, Mo, DoNa, Fr

verheiratet
2 Töchter

Besondere Interessen: die kindliche Entwicklung, insbesondere bei behinderten oder wahrnehmungsgestörten Kindern, Beziehungen in der Familie, Erziehen unter erschwerten Voraussetzungen, Erziehungsberatung mit Video.

↑ TOP

Abbildung 7: Auszug aus der Beschreibung des Beratungsteams (<http://www.elternnotruf.ch/beratung/team.shtml>; 27.11.2010)

Frau Karin Gerber ist Dipl. Sozialarbeiterin FH, systemische Paar- und Familientherapeutin, Supervisorin und arbeitete von 1996 bis 2009 beim ENR. Sie ist zum Zeitpunkt des Interviews 50 Jahre alt, verheiratet und Mutter einer Tochter und eines Sohnes. In ihren Weiterbildungen beschäftigte sie sich auch mit dem Leiten von Non-Profit-Unternehmen. Ihre Beratungserfahrungen sind 23 Jahre F2F-Beratung, dreizehn Jahre Telefonberatung und zehn Jahre Online-Beratung. Da sie seit mehreren Monaten nicht

mehr im ENR tätig ist, fehlt hier ihre Beschreibung im Rahmen der Homepage des ENR.

6.2 Entwicklung des Untersuchungskonzeptes

Für die Untersuchung werden archivierte Beratungs-E-Mails genutzt, die hinsichtlich der Einhaltung des Datenschutzes eingeschränkten Auswertungsmöglichkeiten unterliegen. Das entwickelte Untersuchungskonzept konzentrierte sich dementsprechend auf die Analyse der Antwort-E-Mails der Beraterinnen und Berater. Um das Ergebnis zu verichten, wurden zusätzlich Interviews mit den Mitgliedern des Beratungsteams zur Umsetzung der E-Mail-Beratung geplant. Die letztendliche Entscheidung die E-Mail-Daten des Jahres 2008 zu nutzen, unterlag dem Aspekt, dass in diesem Jahr die Beraterinnen und Berater mehrjährige Erfahrungen mit der E-Mail-Beratung hatten und gleichzeitig die aktuellsten vorliegenden Beispiele zum Zeitpunkt des Untersuchungsbeginns waren. Ausserdem erklärten sich alle vier Fachkräfte zur Mitarbeit bereit.

6.3 Fragestellung

Die zentrale Fragestellung mit den forschungsleitenden Teilfragestellungen wird einleitend aufgeführt und anschliessend ausführlich erläutert.

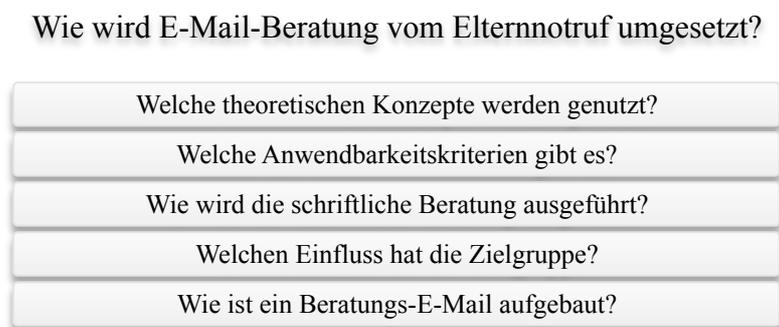


Abbildung 8: zentrale Fragestellung und die forschungsleitenden Teilfragestellungen

6.3.1 Wie wird E-Mail-Beratung vom ENR umgesetzt?

In dieser wissenschaftlichen Untersuchung steht die psychosoziale Beratungsarbeit im Rahmen einer Institution mit dem Kommunikationsmittel E-Mail im Mittelpunkt. Die Fragestellung: ‚Wie wird E-Mail-Beratung vom ENR umgesetzt?‘ wird mit Hilfe von leitenden Teilfragestellungen analysiert. Für die Erläuterung zur Entstehung der Teilfragestellungen wird auf die Überlegung zur Strukturierung eines Beratungskonzeptes von Kuhn (2001) Bezug genommen. Ein Beratungskonzept wird dadurch charakterisiert,

dass es Theorien, Grundhaltungen und Praxiserfahrungen für geleitetes Handeln gegenüberstellt. Die folgende Grafik (Abb. 9) zeigt die verschiedenen zu reflektierenden Ebenen mit ihren wesentlichen Elementen für die Erstellung eines spezifischen Beratungskonzeptes.



Abbildung 9: Struktur und Ebenen eines Beratungskonzeptes (Kuhn, 2001, S. 6)

Mit den leitenden Teilfragestellungen werden die Aspekte der Beratung aufgegriffen, welche die E-Mail-Beratung im ENR konzeptionell erläutern und auch Einblick in die praktische Umsetzung geben. Die Fragen beziehen sich auf die drei Beratungskonzeptebenen Theorie, Beratungsgestaltung und Handlungsmodell. Das heisst, dass die Grundhaltungen mit den Wertvorstellungen, Menschen- und Weltbildern der Beraterinnen und Berater bzw. der Institution nicht berücksichtigt werden.

6.3.2 Welche theoretischen Konzepte werden genutzt?

Mit der Frage: ‚Welche theoretischen Konzepte werden genutzt?‘ wird nach den genutzten Beratungstheorien und dem Beratungsverständnis gefragt. Die aktuelle Forschung beschreibt eine eklektische Nutzung der Theorien und dass die systemisch-lösungsorientierten Verfahren im Vordergrund der aktuellen E-Mail-Beratungskonzepte stehen.

6.3.3 Welche Anwendbarkeitskriterien gibt es?

Mit der Frage zu den Anwendbarkeitskriterien sollen Aspekte zur Beratungsgestaltung erforscht werden. Hier stehen die Erfahrungen mit der E-Mail-Beratung zum Diskurs. Durch den direkten Vergleich der Beratungssettings zeigen sich für die Beraterinnen

und Berater Kriterien der Anwendbarkeit. Diese Einschätzungen zur Handhabbarkeit der E-Mail-Beratung soll herausgearbeitet werden.

6.3.4 Wie wird die schriftliche Beratung ausgeführt?

Die Frage zur Ausführung der E-Mail-Beratung konzentriert sich auf das genutzte Handlungsmodell. Die Prozessbeschreibung der schriftlichen Beratung wird mit verschiedenen methodischen Zugängen und strukturierenden Methoden in der Literatur erläutert. Auch ein Vorgehensplan bzw. eine Systematik kann eine schriftliche Beratung unterstützen. Im Blickfeld steht hier der Ablauf der E-Mail-Beratung des ENR-Teams.

6.3.5 Welchen Einfluss hat die Zielgruppe?

Mit der Frage: ‚Welchen Einfluss hat die Zielgruppe?‘ steht die Bedeutung von Eltern als Klientinnen und Klienten in der Beratungsarbeit per E-Mail im Mittelpunkt der Betrachtung. Im Einzelnen wird nach erforderlichlichem Expertenwissen, allgemeinen Beratungszielen sowie klientenspezifischen Herausforderungen geforscht.

6.3.6 Wie ist ein Beratungs-E-Mail aufgebaut?

Die letzte Teilfragestellung beschäftigt sich mit der Frage nach der schriftlichen Umsetzung der E-Mail-Beratung im ENR. Sie konzentriert sich auf das Gegenständliche dieser Beratungsart. Mit ‚Wie ist ein Beratungs-E-Mail aufgebaut?‘ sollen die Systematik, die Inhalte und die Schriftlichkeit eines Beratungs-E-Mails, die sich über die Jahre im ENR entwickelt haben, analysiert werden.

6.4 Methodisches Vorgehen

Mit der Festlegung der empirischen Methode wird das Geschehen als ein wissenschaftlicher ‚Vorgang des Messens‘ (Früh, S. 28) betrachtet. Die vorliegende empirische Arbeit hat sich der Bestandsaufnahme des Geschehens der E-Mail-Beratung im ENR zum Ziel gesetzt und orientiert sich an der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (1983, 1985, 2002, 2008). Die qualitative Analyse ist eine eher induktive Untersuchung, um einmaliges oder individuelles Geschehen zu verstehen und festzuhalten. Im Vergleich dazu beforscht die quantitative Analyse allgemeine Prinzipien, um das Geschehen generell bzw. deduktiv zu erklären.

6.4.1 Qualitative Inhaltsanalyse

Im Fokus dieser Methodik steht, je nach Fragestellung, ein Hauptthema und verschiedene Unterthemen, nach denen Texte mit Anwendung eines Kategoriensystems analysiert werden sollen. Die Methodik der qualitativen Inhaltsanalyse erforscht mit Hilfe von Pilotstudien, Vertiefungen, Einzelfallstudien, Prozessanalysen, Klassifizierungen oder auch Theorie- und Hypothesenprüfungen, Hypothesen und Theorien. Die vorliegende empirische Untersuchung ist eine Einzelfallstudie mit dem Ziel, die beraterische Arbeit einer Organisation deskriptiv und interpretativ darzustellen. Zugleich ist das vorliegende Untersuchungskonzept eine subjektorientierte Beratungsforschung (Strauss & Stiemert, 1995), denn es setzt sich anwendungsorientiert mit der Beratungsarbeit des ENR auseinander.

Für die Ausführung einer qualitativen Untersuchung in der Beratungsforschung gibt es zu beachtende Richtlinien. So ist bei empirischen Erhebungen auf den Einsatz von unterschiedlichen Methoden, der personellen Vielfalt in den Erhebungen sowie auf mehrere Interviews mit unterschiedlichen Themen zu achten. Weiterhin ist die Auswertung des empirischen Materials über mehrere Interpretationsschritte mit verschiedenen intensiven Textinterpretationsverfahren, den Einsatz von mehreren Interpreten und qualitativer wie quantitativer Auswertungen der gleichen Daten zu ermöglichen (Strauss & Stiemert, 1995). Um den Richtlinien, zur Vielfalt der Erhebungsmethoden und der thematischen Auseinandersetzung, weitgehend gerecht zu werden, besteht das zu analysierende Datenmaterial dieser Forschungsarbeit einerseits aus archivierten Daten und andererseits aus Interviewtranskriptionen zur Forschungsfrage. Für weitere Angaben und Einsichten zur Institution und in das Online-Beratungsfeld wurden Dokumente des ENR, die zugehörige Homepage und orientierende Gespräche mit einzelnen Teammitgliedern sowie der Besuch eines Fachforums genutzt. Um den Auswertungskriterien einer qualitativen Beratungsforschung gerecht zu werden, wird nach dem Ablaufmodell der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2008) gearbeitet. Das heisst, dass die Texte des Datenmaterials mit Hilfe der fünf vorgestellten forschungsleitenden Teilfragestellungen kategorial analysiert und die Kriterien der Durchführung systematisch durchgeführt und reproduzierbar dargestellt werden.

6.4.2 Analysetechnik

Alle zu analysierenden Daten dieser Untersuchung werden nach den Richtlinien der strukturierenden Inhaltsanalyse (Mayring, 2008) ausgewertet. Im Schema (Abb. 10) des

inhaltsanalytischen Ablaufmodells nach Mayring (2008) wird deutlich, dass im eigentlichen Analyseprozess die drei interpretativen Verfahren ‚Zusammenfassung‘, ‚Explikation‘ und ‚Strukturierung‘ genutzt werden können.

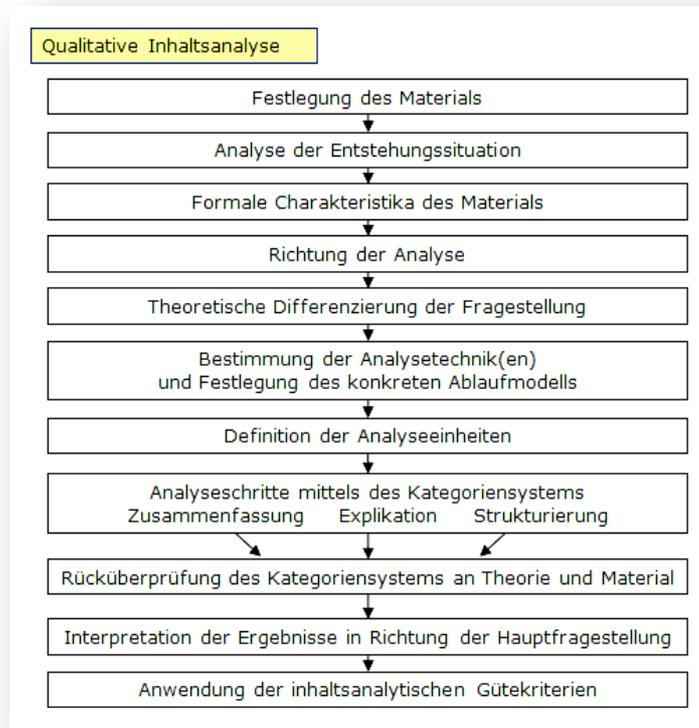


Abbildung 10: Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell (Mayring, 1989, S. 49, zitiert nach Lamnek, 1993, S. 217)

Die Strukturierung ist die ‚zentralste inhaltsanalytische Technik‘ (Mayring, 2008) und versucht eine Anordnung nach festgelegten Kriterien herauszufiltern. Diese Strukturierungen können nach formalen, inhaltlichen, typisierenden oder skalierenden Gesichtspunkten aufgebaut sein (Lamnek, 2005). Die genaue Definition der Strukturierungsdimensionen zum Aufbau eines Kodierleitfadens wird unterstützt durch drei festgelegte Schritte (Mayring, 2008):

1) *Definition der Kategorien*

Es wird genau definiert, welche Textbestandteile unter eine Kategorie fallen.

2) *Ankerbeispiele*

Es werden konkrete Textstellen angeführt, die unter eine Kategorie fallen und als Beispiel für diese gelten sollen.

3) *Kodierregeln*

Sofern zwischen den Kategorien Abgrenzungsprobleme bestehen, werden Regeln formuliert, um eindeutige Zuordnungen zu ermöglichen.

Das gezeigte Ablaufmodell der Analysetechnik ‚Strukturierung‘ (Abb. 11) verdeutlicht den Ablauf der Datenanalyse. Die Arbeitsschritte Kodieren, Extrahieren, Paraphrasieren, Generalisieren und Zusammenfassen leiten die Datenauswertungen, die im Kontext der Fragestellungen stehen. Anschliessend werden die Ergebnisse den Kategorien entsprechend dargestellt, zusammengefasst und diskutiert.

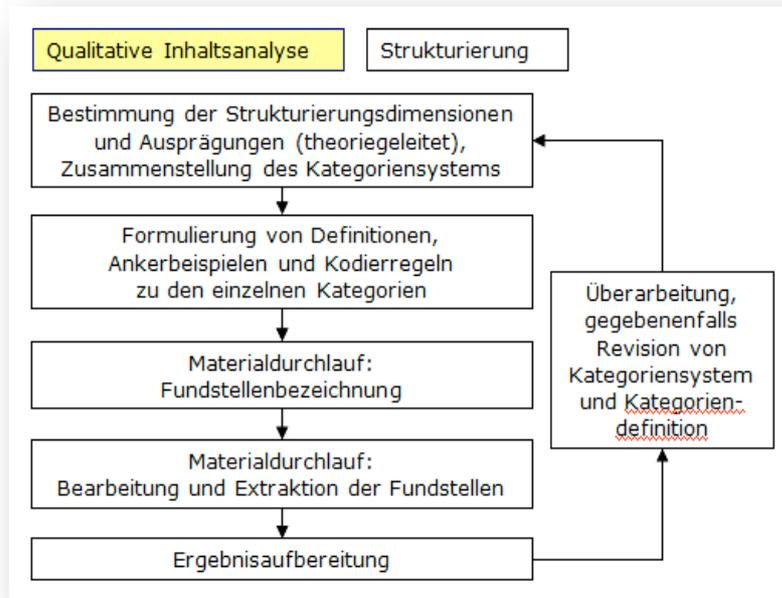


Abbildung 11: allgemeines Ablaufmodell der Analysetechnik Strukturierung (Mayring, 2002, S. 120)

Für die Auswertung der Daten wird das computergestützte Analyseprogramm MAXQDA für qualitative Daten angewandt. MAXQDA (www.maxqda.de) ist ein Unterstützungstool, um die Möglichkeiten der qualitativen Datenanalyse optimal ausnutzen zu können. Durch die computergestützte Organisation der Texte, Kategorien und Kodierungen wird die Verarbeitungskapazität erhöht und die Untersuchung optimiert.

6.4.3 Gütekriterien

Um die Validität dieser Einzelarbeit zu unterstützen, wurden die Zuordnung der Textbestandteile zu den Kategorien und die Darstellung der Ergebnisse von einem Kommilitonen geprüft. Durch die Nutzung der verschiedenen Daten unterstützt das Untersuchungskonzept die Validierung der Ergebnisse. Zur Unterstützung der Reliabilität werden die Aufzeichnungen so erstellt, dass es Leserinnen und Lesern möglich ist, Ergebnisse und Schlussfolgerungen der Forscherin nachvollziehen zu können. Die Unterlagen können bei der Autorin angefordert werden.

6.5 Datenbasis I: Beratungs-E-Mails des ENR

Um die Umsetzung der E-Mail-Beratung beschreiben zu können, wurden Beispiel-E-Mails analysiert. Die Entscheidung, die Aufmerksamkeit lediglich auf die Antwort-E-Mails der Beraterinnen und Berater zu legen, wurde, wie schon erwähnt, aus ethischen Motiven und Datenschutzgründen bestimmt. Für das Aufzeigen von Inhalt und Gestaltung der Beratungs-E-Mails und um die Fragestellung zum Aufbau zu beantworten, wurden 44 repräsentative Beispiele betrachtet. Im Folgenden werden die Daten und die Vorbereitungen für eine strukturelle Inhaltsanalyse ausführlich beschrieben.

6.5.1 Archivalische nichtreaktive Datenerfassung

Der Teil der zu analysierenden Daten sind archivierte E-Mail-Dokumente. Sie können als nonreaktive bzw. nichtreaktive Daten definiert werden. Diese Art der Erhebung hat keinen Einfluss auf die Erschaffung der Daten. Das heisst, mögliche Reaktivitätseffekte durch die Untersuchung können ausgeschlossen werden. Andere Beispiele für archivalische nichtreaktive Datenerfassung sind Inhaltsanalysen von Briefen oder Protokolle von Bundestagsdebatten (Bungard & Lück, 1995). In dieser Arbeit wurden die auf Papier archivierten Beratungs-E-Mails des ENR aus dem Jahr 2008 für die Beantwortung der Fragestellung genutzt. Die nach einem Auswahlprozedere (vgl. 6.5.2) ausgesuchten Beratungs-E-Mails wurden zur Fixierung und für die computergestützte Inhaltsanalyse mittels technischer Unterstützung von Scanner und Texterkennungsprogramm in digital verwendbare Daten umgewandelt.

6.5.2 Auswahlprozess für die repräsentativen E-Mails

Die erste Handlung war, die Daten zu sichten und zu kategorisieren, um eine spätere Auswahl der E-Mails für die Inhaltsanalyse transparent zusammenzustellen. Diese strukturierende Einteilung bezog sich auf die gewünschte Unterstützung, die in den E-Mail-Anfragen der Klientinnen und Klienten zum Ausdruck kam. Welche Ziele beinhalten die eingehenden Anfragen? Diese konnten in drei Kategorien eingeteilt werden:

- *Beratung*: E-Mail-Anfragen, die eine Beratung für Eltern oder Bezugspersonen betreffend Verhalten oder Erziehungsfragen in der Familie mit Kindern und Jugendlichen beinhalten.
- *Information*: E-Mail-Anfragen, die Informationen zu unterstützenden Institutionen in Erziehungsfragen oder bei der Begleitung von Kinder und Jugendlichen geben,

sowie Terminanfragen für Beratungsgespräche oder Weiterleitungen zu regionalen oder weiteren Fachstellen.

- *Sonstiges*: Unter diesem Punkt summieren sich Anregungen und Rückmeldungen zur Arbeit des ENR, medizinische, finanzielle oder juristische Fragen, Anfragen aus Deutschland und andere vom Team nicht zu beantwortende Fragen.

Zu erwähnen ist hierbei, dass im Datenmaterial 2008 keine negativ gestimmten E-Mails, wie Scherz-Anfragen, provokante Eingänge oder Missbilligungen zu finden sind.

Im Jahr 2008 gingen 167 E-Mail-Anfragen beim ENR ein. Nach der oben beschriebenen Einteilung sind davon 75.5 % Beratungsanfragen, 15.5 % Anfragen um Informationen und Weiterleitungen (Triage), 9 % sonstige Inhalte wie Rückmeldungen zur Arbeit des ENR oder nicht zu beantwortende Anfragen. Die folgende Darstellung (Abb. 12) illustriert die Aufteilung der Anfragen über das E-Mail an den ENR.

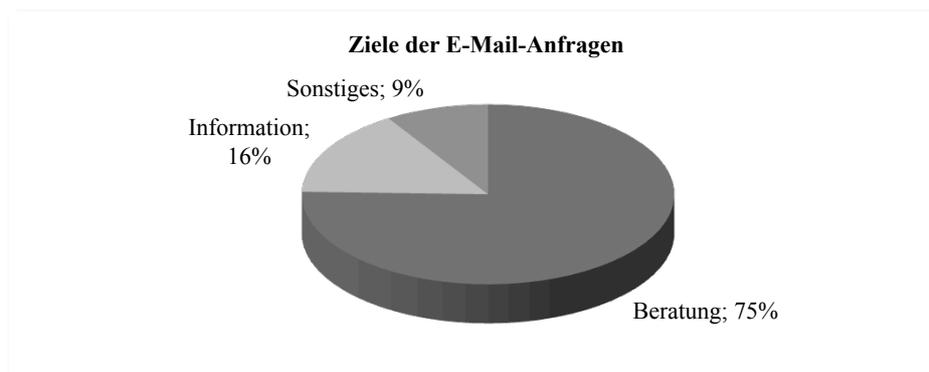


Abbildung 12: Kategorisierung der E-Mail-Anfragen des ENR 2008 nach Ziel der Anfragenden

Im einem nächsten Schritt wurden die 126 E-Mails der Kategorie Beratungen erneut gesichtet, da sich diese Arbeit mit der Umsetzung der psychologischen E-Mail-Beratung auseinandersetzt. Im Interesse standen beim formalen Ablauf der Beratung die Anzahl der Kontakte und deren Gestaltung. Der ENR bietet zu den E-Mail-Beratungen auch Telefon- und F2F-Beratungen, was sie ausdrücklich kommunizieren. Die Analyse der statistischen Angaben des ENR ergab, dass 56% der Beratungsanfragen Folgekontakte haben, die sich wiederum unterscheiden in:

- *Weiterführende Gespräche (1)*, in denen die E-Mail-Beratung nach einer E-Mail-Antwort des Beratungsteams in eine Telefon- oder F2F-Beratung übergang.
- *Weiterführende E-Mail-Beratungen (2)*, die sich durch mindestens zwei Kontakte auszeichneten, in denen die Anfragenden weitere Fragen per E-Mail an die Beraterinnen und Berater richteten.

- *Abschliessende Rückmeldungen (3)*, welche nach einer Antwort des Beratungsteams als abschliessende Nachricht von Seiten der Anfragenden kamen.
- *Keine Rückmeldungen (4)* hat es bei 44 % der E-Mail-Beratungen gegeben und damit wurden diese nach einem einmaligen Kontakt beendet.

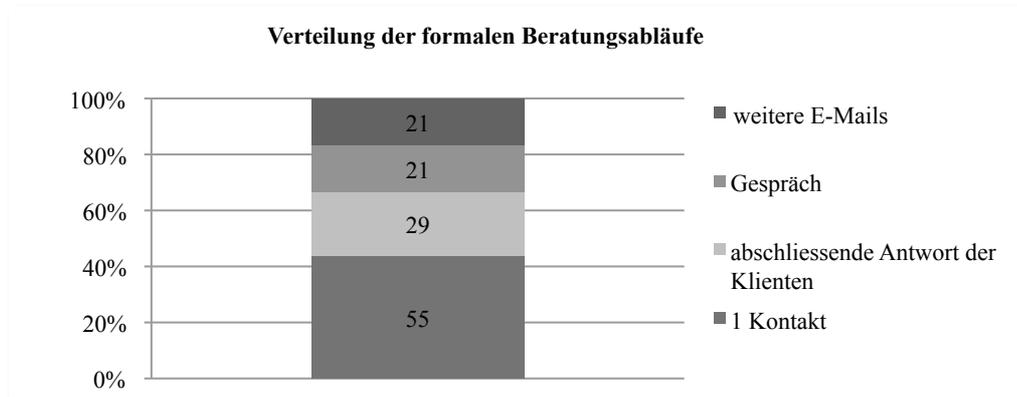


Abbildung 13: quantitative Verteilung der einzelnen Beratungsabläufe im ENR

Diese Kategorisierung verdeutlicht, dass 16,5% der Klientinnen und Klienten mit Beratungswunsch weiterführende Gespräche durch direkten Kontakt mit dem ENR aufnehmen, 16,5% die E-Mail-Beratung mit mindestens zwei Folgekontakten nutzten (davon 2,5% mit mehr als vier Kontakten), 23% mit abschliessenden Rückmeldungen zur Beratung berichteten und 44% die Beratung ohne Rückmeldungen beendeten. Die obige Darstellung (Abb. 13) zeigt die quantitative Verteilung der vier verschiedenen Beratungsabläufe, die sich nach einer E-Mail-Beratungsanfrage zu Themen der Elternberatung im ENR ergaben.

Diese Zahlen ähneln sich mit den Erkenntnissen anderer E-Mail-Beratungsanbietenden, wie z. B. die Ergebnisse von Westphal (2007; zit. in Lang, 2009, S. 187), die Folgekontakte mit 44,1 %, davon 20,5 % mit einem Folgekontakt angeben.

6.5.3 Zusammenstellung der exemplarischen Beratungs-E-Mails

Für die Analyse der Antwort-E-Mails wurde ein gleichmässiger und stellvertretender Teil aus den beiden Kategorien mit und ohne Rückmeldung herausgegriffen, denn alle diese Beispiele sind Antworten auf eine Beratungsanfrage. Zudem wurden von allen vier Teammitgliedern gleich viele Beispiele zu den vier Beratungsabläufen ausgewählt. Das Ziel war, eine gleich starke Verteilung aller Antwort-E-Mails zu den verschiedenen Beratungsabläufen zu bekommen. Die Illustration (Abb. 14) verdeutlicht die Aufteilung.

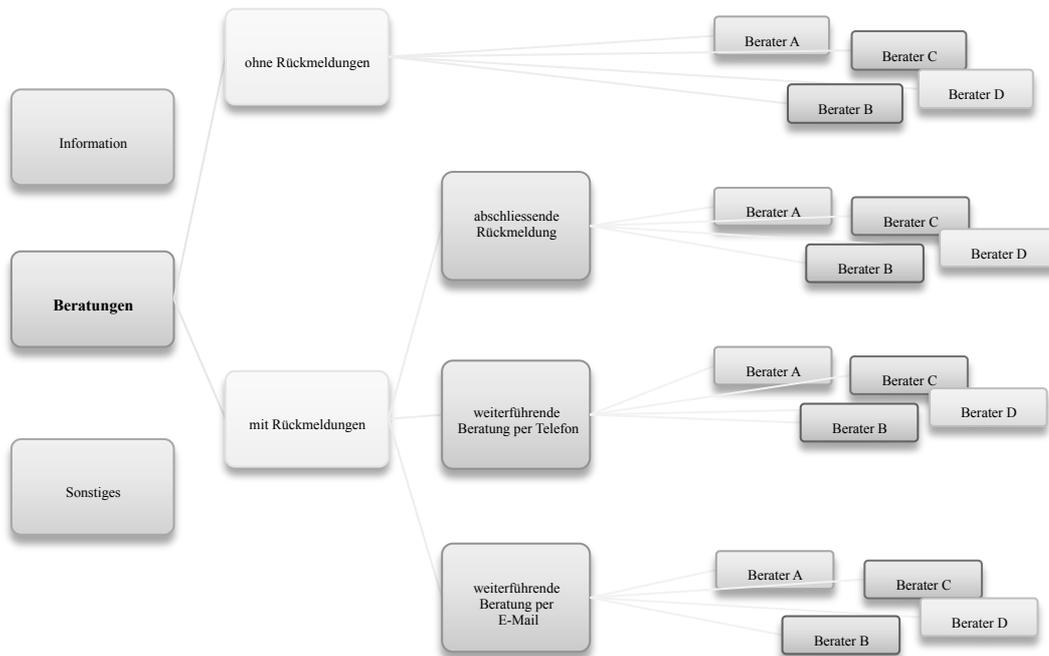


Abbildung 14: Kriterien für die Auswahl der E-Mails für die Inhaltsanalyse

Die gezeigte Übersicht (Tab. 6) beschreibt die endgültige Auswahl der stichprobenartig herausgenommenen Beratungs-E-Mails für die qualitative Inhaltsanalyse. Die Verläufe mit und ohne Rückmeldungen wurden mit zu je sechs Beispielen pro Beraterin oder Berater aufgenommen. Die drei unterschiedlichen Beratungsverläufe mit weiteren Kontakten wurden gleichmässig verteilt. Eine Beraterin hatte durch ihr geringeres Arbeitspensum insgesamt weniger E-Mails zur Auswahl und keine weiterführenden Beratungsbeispiele. Hier werden die beiden Hauptkategorien mit und ohne Rückmeldung zu je vier Beispielen vertreten sein. Zu beachten ist, dass im weiteren Verlauf dieser Arbeit nicht weiter auf individuelle Unterschiede zwischen den Beraterinnen und dem Berater eingegangen wird.

Tabelle 6: endgültige Auswahl und Verteilung der Daten für die qualitative Analyse

	Berater A	Berater B	Berater C	Berater D	Gesamt
Mit Rückmeldungen					
Weiterführende Gespräche	2	0	2	2	6
Weiterführende E-Mail-Beratung	2	0	2	2	6
Abschliessende Rückmeldungen	2	4	2	2	10
Ohne Rückmeldungen	6	4	6	6	22
ERGEBNISSE	12	8	12	12	44

6.5.4 Aufarbeiten des Datenmaterials

Die E-Mail-Beratungen, die Daten dieser Arbeit, wurden vom ENR in der Papierform archiviert. Darum war ein weiterer Vorgang, die 44 ausgewählten Beratungs-E-Mails für die computergestützte Analyse qualitativer Daten zu digitalisieren. Mit Hilfe eines Scanners in Kombination eines Texterkennungsprogramms wurden die E-Mails des Beratungsteams für eine computergestützte Analyse aufbereitet.

6.5.5 Kategorien für die Analyse der Antwort-E-Mails

Die Analyse zum Aufbau eines Beratungs-E-Mails wurde mittels drei Hauptkategorien durchgeführt. Mit der Kategorie (1) konzentrierte sich die Auswertung auf die Systematik der E-Mails. In der Kategorie (2) wurde nach beratungsmethodischen Inhalten einer systemischen Beratung und in der Kategorie (3) nach Umsetzungsbeispielen für den Umgang mit der Schriftlichkeit und Sprachlichkeit gesucht.

(1) Systematik der E-Mails

Als erstes wurde der Aufbau der E-Mails analysiert, indem die Systematik bzw. die Struktur der E-Mails betrachtet wurde. Wie auch in anderen Beratungssettings vorhanden, sollten diese Aspekte des Prozesses verdeutlicht werden. Als leitende Unterkategorien wurden die Gliederungspunkte der vorgeschlagene Strukturierung des ‚Vier-Folien-Modells‘ (Knatz, 2009; vgl. 4.2.4) herangezogen. Weitere entstanden beim Materialdurchlauf. In der nachstehenden Tabelle (Tab. 7) sind die aufgestellten Kategorien mit den Definitionen und Beispielen angegeben. Kursiv hervorgehobene Kategorien wurden beim Materialdurchlauf aufgenommen.

Tabelle 7: Kategorien zur Analyse der Systematik der E-Mail-Beratungstexte

Kategorien	Definition	Beispiel	
Systematik der E-Mails	Anrede	Anrede der Anfragenden	Sehr geehrte Frau ..., Liebe Frau ...
	Einleitung	Einleitung der E-Mail-Beratung	Danke, dass Sie geschrieben haben.
	Auf generelle Fragen eingehen	Antworten, die zur Orientierung innerhalb der E-Mail-Beratung dienen	Unser Kontakt ist vertraulich ...
	positive Wertschätzung	Wertschätzende, einleitende Formulierungen an die Anfragenden	Ich finde es toll, dass Sie ...
	Feedback 1	Mitteilungen über den verstandenen Inhalt der Anfrage	Ich habe verstanden, dass ...
	<i>Feedback 2</i>	<i>Empathische Mitteilungen zur Problemlage</i>	<i>Das ist wirklich eine ganz schwierige Situation für Sie.</i>
	Mitteilen von nicht verstandenem	Mitteilungen über die nicht verstandenen Dinge	Mir ist nicht ganz klar ...
	Hypothesen und	Hypothesen und Vermutungen	Könnte es sein, dass ...

Hypothesen und Vermutungen	Hypothesen und Vermutungen zur Problemstellung der Beraterinnen und Berater	Könnte es sein, dass ...
Problemlösungswege aufzeigen und begründen	Angegebene Problemlösungswege der Beraterinnen und Berater	Vielleicht wäre für Sie auch eine Möglichkeit, ...
Nachfragen, ob dieser vorgestellte Weg gangbar ist	Fragen zur Passung der Lösungswege	Können Sie sich vorstellen, ...
Angebot und Grenzen deutlich machen	Formulierte Angebote und Grenzen	Was ich nicht leisten kann, ... Ich bin bereit, mit Ihnen zusammen ...
Abschluss	Abschliessende Formulierungen	Ich würde mich freuen, ...
Mitteilen der Rahmenbedingungen	Rahmenbedingungen weiterer Kontakte	In der Regel antworten wir innerhalb von 48 Stunden.
Grussformel	Abschliessende Grussformeln	Mit freundlichen Grüßen

(2) Beratungsmethodische Inhalte

Die Unterkategorien konzentrieren sich auf methodische Handlungsweisen der systemischen Beratung, die als zentrale angewandte Methode vom Beratungsteam, laut den Aus- und Weiterbildungen ihrer Portraits (vgl. 6.1.2), dargestellt wird. Die Aufstellung und Definitionen der Unterkategorien wurden nach den Vorschlägen für systemisches Handwerkzeug von Schwing und Fryszer (2009) erarbeitet und verstehen sich als Erweiterung zu den schon erwähnten Interventionen in der Kategorie (1) Systematik der E-Mails, wie z. B. Hypothesen aufstellen und Problemlösungswege aufzeigen.

Tabelle 8: Kategorien zur Analyse der systemischen Handlungsweisen

Kategorien	Definition	Beispiel	
Methoden systemischer Beratung	Zirkuläres Fragen	Fragen zur Haltung und Sichtweise, zu Dingen und Situationen, die in Wechselwirkung miteinander stehen	Wie erleben Sie ihre Tochter im Alltag? Wie erleben Ihre Eltern sie? Gibt es da Begegnungen, die positiv sind?
	Fragen nach Biographie und Ressourcen	Ausnahmen nachfragen, Ressourcen aus der Problembeschreibung ansprechen	Wie sah es aus, als es besser war?
	Komplimente	Mit Komplimenten Ressourcen aktivieren	Zuerst einmal ein Kompliment dafür, dass Sie die Bereitschaft zeigen, ihr Verhalten zu hinterfragen und allenfalls zu ändern. Das zeigt mir, dass Sie Ihre Tochter sehr lieben.
	Normalisieren	Normalisierende Kommentare, Formulierungen, welche die genannten Anliegen als lösbare Anforderungen im Leben beschreiben	Viele Eltern stellen sich die Frage, wenn sie mit den Selbstbestimmungswünschen ihrer Jugendlichen zu tun haben.
	Metaphern	Geschichten, Berichte aus früheren Beratungserfahrungen, Anekdoten, Lebensweisheiten einbauen	Immer dieses Doppelpack. Diesen Satz, den ich im Titel geschrieben habe, fällt mir oft ein, wenn Eltern von Zwillingen um Rat suchen.
	Reframing	Situationen in einem anderen	Vielleicht könnte man mit ihm reden

		Blickwinkel (Rahmen) erscheinen lassen, Gesagtem eine neue Bedeutung zuweisen	über sein Bedürfnis nach „Abenteuer“.
	Netzwerkarbeit	Relevante Bezugspersonen einbinden	Wichtig ist, denke ich, dass Sie wieder mehr Energie bekommen können. Das heisst, wie können Sie Unterstützung organisieren, so dass Sie wieder ein paar Nächte durchschlafen können. Gibt es da jemanden, der da helfen könnte?

(3) Sprach- und Schriftlichkeit

Mit dieser Kategorie wurden die Texte nach den praktischen Lösungen innerhalb der computervermittelten Kommunikation untersucht. Welche Instrumente, Praktiken und Formate für Darstellungs- und Verständnisprobleme wurden genutzt? Die definierten Kategorien waren: (a) Sprachlichkeit: sprachlichen Umsetzungen, wie Äusserungen in bildlicher Sprache, Einsatz von Humor oder persönlicher Kommentare und (b) Schriftlichkeit: schriftliche Umsetzungen, wie Soundwörtern, Aktionswörtern oder Emoticons (vgl. 3.3). Die unterstehende Darstellung (Tab. 9) zeigt die Kategorien für die Analyse zur Sprach- und Schriftlichkeit.

Tabelle 9: Kategorien zur Analyse der Schrift- und Sprachlichkeit in den E-Mail-Beratungstexten

Kategorien		Definition	Beispiel
(a) Sprachlichkeit	Humor	Humorvolle Vergleiche	Immer dieses Doppelpack!
	Umgangssprache	Mit Wörtern der Umgangssprache Situationen und Emotionen beschreiben	Helvetismen: Wenn es „chlöpft“ ...
	Sprichwörter	Weisheiten, prägnant ausgedrückt	Was man bekämpft, verstärkt man.
	Bilder	Sprachlich Bilder hervorrufen	Menschen sind ja keine Roboter, die immer gleich funktionieren.
	Eigene Beratung reflektieren	Gedankengänge während der Beratung im Antwortschreiben kommentieren	Während ich Ihnen schreibe, fällt mir auf, dass ich ...
(b) Schriftlichkeit	Zeichennutzung	Zeichennutzung ausserhalb der angewandten Satzzeichen zur gestalterischen oder sprachlichen Unterstützung	- Klammern (...) - Aufzählungen - Anführungszeichen:
	Symbole, Sonderzeichen	Zeichen zur gestalterischen oder sprachlichen Unterstützung	- Emoticons ☺ oder :-) als Ausdruck von Freude - Sonderzeichen
	Soundwörter/Aktionswörter	Wörter, die Gedanken, Gefühle oder Haltungen andeuten	hmm, zwinker,

6.6 Datenbasis II: Interviews der E-Mail-Beraterinnen und Berater

Weitere Daten lieferten Interviews mit den Fachkräften des ENR. Die Wissensbestände der Beraterinnen und Berater sollten zur Beantwortung der Forschungsfrage: ‚Wie wird E-Mail-Beratung vom Elternnotruf umgesetzt?‘ weitere Informationen und Erkenntnisse bringen. Zur Reflexion und Erfassung der Arbeitsweisen und Erfahrungswerte wurden alle vier Teammitglieder der E-Mail-Beratung zu ihrer Arbeit befragt. Mit Hilfe eines Leitfadeninterviews, einer verbalen Datenerhebung, wurden diese Daten erfasst. Im Interesse stand die Rekonstruktion des handlungsorientierten Wissens der erfahrenen Beraterinnen und Berater.

Für nutzbringende Interviews in der wissenschaftlichen Empirie werden drei Voraussetzungen genannt. Ein alltagsnaher Kommunikationsstil schafft Vertrauen. Transparenz und Relevanz der Untersuchung erhöht die Compliance (Vicini, 1993). Durch den Forschungsauftrag und die Zusammenarbeit mit dem ENR konnten diese Punkte umgesetzt werden.

6.6.1 problemzentriertes Leitfadeninterview

Das Leitfadeninterview gilt als gängigste Interviewform in der Sozialforschung und ist das meistgenutzte Erhebungsverfahren der qualitativen Forschung (Aufenhanger, 2006). Das Erhebungsverfahren ist einfach, und es gibt eine klare Strukturierung mit einer dementsprechend kalkulierbaren Auswertung. Gefahren für die Forschenden werden indem gesehen, dass man nicht über das thematische Feld hinauskommt und die Auswertungskategorien aus dem Leitfaden herbeiführt. In halbstrukturierten bzw. teilstandardisierten Interviews, in denen die Befragten „...möglichst frei zu Wort kommen...“ (Mayring, 1983, 2002, S. 67), aber sich auf eine vom Interviewenden vorher analysierte Problemstellung beziehen, werden als problemzentrierte Interviews (Witzel, 1985) verstanden. Bestimmte Gesichtspunkte zur Problemstellung werden in einem Interview-Leitfaden vorbereitet und im Gespräch angesprochen. Der Leitfaden wird zu zentralen Aspekten der Problemstellung entwickelt. Dieser gibt eine Reihenfolge vor und enthält Formulierungsvorschläge. Das tatsächliche Interview besteht aus drei Teilen: Mit einleitenden Sondierungsfragen wird die subjektive Bedeutung des Themas für den Interviewten festgehalten. Anschliessend werden die wesentlichen Fragestellungen mit Hilfe des Leitfadens angesprochen. Ergeben sich zusätzliche fördernde Fragen zum Thema, werden sie vom Interviewenden ad-hoc mit einbezogen. Das, auf diese Weise erschlossene, Datenmaterial wird über ein Tonaufnahmegerät, welches die Interviews für die

Auswertungen protokolliert, aufgenommen. Zur schriftlichen Fixierung werden die Audiodaten transkribiert.

6.6.2 Interviewleitfaden

Abgeleitet aus der vorangegangenen Theorie und einer ersten Analyse der Beratungs-E-Mails, mit dem Ziel die Umsetzung der E-Mail-Beratung darzulegen, wurde der Leitfaden entwickelt. Er gliedert die Interviews in vier Dimensionen, die sich auf einzelne der forschungsleitenden Teilfragestellungen abstützen. Der Interviewleitfaden ist im Anhang dargestellt.

- *Dimension Bearbeitungsstrategie:* Der Schreibprozess als Kern der Arbeit benötigt Struktur, Techniken und Arbeitsbedingungen. Der praktische Teil, wie das Vorgehen oder die Bearbeitungsstrategien stehen im Interesse. Die entsprechende forschungsleitende Teilfragestellung: ‚Wie wird die schriftliche Beratung ausgeführt?‘ steht im Hintergrund dieser Dimension und wird mit der Frage: ‚Mit welchen Schwerpunkten, Strategien und Inhalten gestalten Sie Ihren Bearbeitungsablauf?‘ im Interview ermittelt.
- *Dimension Konzepte und Methoden:* Hier stehen die genutzten und bewährten Beratungstheorien und ihre Umsetzung im Vordergrund, um die Teilfragestellung: ‚Welche theoretischen Konzepte werden genutzt?‘ beantworten zu können. Die Frage für das Interview lautet: ‚Wie würden Sie ihr Beratungskonzept beschreiben?‘.
- *Dimension Anwendbarkeitskriterien:* Die E-Mail-Beratung ist nur eine Form der vorhandenen Beratungssettings im ENR. Mit den Erfahrungen als E-Mail-Beratende zeigen sich Kriterien der Anwendbarkeit, durchführbare methodische Ansätze oder auch der Status der Beratungsform im Vergleich zur Telefon- und F2F-Beratung sowie Vorteile und Grenzen. Mit der Interview-Frage: ‚Welche Möglichkeiten und Grenzen sehen Sie mit der E-Mail-Beratung in Ihrem Beratungsalltag?‘ sollen die Antworten für die Teilfragestellung zu den Anwendbarkeitskriterien eruiert werden.
- *Dimension Zielgruppe:* Die Zielgruppe des ENR sind Eltern und andere sorgeberechtigte Personen für Kinder und Jugendliche. Im Interesse stehen die Besonderheiten einer elternspezifischen E-Mail-Beratung wie Beratungsziele, Expertenwissen oder andere grundsätzliche Überlegungen. Um den Einfluss der Zielgruppe auf die E-Mail-Beratung zu untersuchen, wird die Frage: ‚Welche zu beachtenden Merkmale müssten in einem Regelwerk für Elternberatung per E-Mail stehen?‘ gestellt.

Die genannte Strukturierung gab den Interviewrahmen vor. Trotzdem waren eigene Inhalte der Interviewten erwünscht und wurden mit erweiternden Fragen angeregt.

6.6.3 Durchführung der Interviews

Die Voraussetzungen für gewinnbringende Interviews wurden beachtet: Die Transparenz des Untersuchungszweckes (Ullich, 1982) und die persönliche Relevanz (Kohli, 1978) wurde durch die eigene Auftragserteilung der Untersuchung unterstützt. Im Verlaufe der Untersuchung ergaben sich jedoch personelle Wechsel im ENR. Damit die Teilnahmemotivation erhalten blieb, wurde die Durchführung in den jeweiligen persönlichen Beratungsräumen organisiert. Weiterhin wurden die vier Themen des Interviews den Beraterinnen und Beratern zur Vorbereitung zugeschickt, was ihren Wünschen entgegenkam. Die vorbereitenden und einleitenden Angaben zu den Interviews und ihrem Ziel wurden in einem E-Mail an die Interviewteilnehmenden zusammengestellt und zugesandt (Anhang). Als Orientierungshilfe während des Interviews halfen vier Themenkarten mit den Hauptfragestellungen des Interviewleitfadens. Die Gespräche wurden mit einem digitalen Aufnahmegerät festgehalten.

6.6.4 Aufarbeiten des Datenmaterials

Die schriftliche Fixierung der Audiodaten wurde mit Hilfe der wörtlichen Transkription (Mayring, 1983, 2002, 1985), eine Verschriftlichungstechnik, um gesprochenes Material wörtlich wiederzugeben, erarbeitet. Auch diese Niederschrift wurde für die Weiterbearbeitung und für die computergestützte Analyse digital erzeugt. Im Vordergrund des Interesses stand die inhaltlich-thematische Ebene der Daten, infolgedessen wurden die Interviews während der Transkription in gebräuchliches Schriftdeutsch übertragen, jedoch reine Helvetismen beibehalten. Dabei wurde streng darauf geachtet, die Inhalte nicht zu verwischen. Zusätzlich wurde bedacht, dass die Interviews von der Interviewerin innerhalb von zwei Tagen nach Aufnahme transkribiert worden sind.

6.6.5 Kategorien für die Analyse der Interviews

Die Hauptkategorien der Analyse richteten sich nach den vier inhaltlichen Schwerpunkten des Leitfadens (vgl. 6.6.2) und wurden während des Materialdurchlaufs mit Unterkategorien erweitert. Die folgende Auflistung macht diese mit ihren Definitionen, Kodierregeln und Beispiele transparent (Tab. 10).

Tabelle 10: Kategorien zur Analyse der Interviews

Kategorien		Definition & Kodierregeln	Beispiel
(4) Bearbeitungsstrategien	Inhalte	Alle inhaltlichen Aspekte, die eine E-Mail-Beratung ausmachen, Techniken oder Strategien, die zur Problemlösung beitragen	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback an die Anfragenden - Problemlösungswege angeben - Antworten auf die Fragen - Positive Wertschätzung - Ressourcen einbeziehen - Informieren
	Wesentliches	Wesentliches, was bei der Umsetzung der Beratung per E-Mail bedacht werden sollte	<ul style="list-style-type: none"> - Umgang mit möglichen Missverständnissen - Begrenzungen und Möglichkeiten der Schriftlichkeit - Einseitige Kommunikation - Beraten ohne (direktes) Feedback
	Schwierigkeiten	Situationen oder Dinge, die eine E-Mail-Beratung erschweren	<ul style="list-style-type: none"> - Zeiteinteilung - Widerstände
	Vorgehen	Vorgehensschritte bei der Beantwortung einer E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> - Lesen, - schreiben, - kontrollieren, - abschicken
	Rahmenbedingungen	Rahmenbedingungen, die realisiert oder gewünscht werden	<ul style="list-style-type: none"> - Ausreichend Bearbeitungszeit - Aus- und Weiterbildungen
(5) Methoden	Konzepte und Methoden	Theoretischen Methoden und Konzepte, auf die sich die Beraterinnen und Berater des ENR abstützen	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Hauptkonzept, mein theoretischer Schwerpunkt ist ... - Also meine Methode, die ich gelernt habe, ist ...
(6) Anwendbarkeitskriterien	allgemein	Allgemeine Gedanken zur Anwendung/ Umsetzung der E-Mail-Beratung	<ul style="list-style-type: none"> - Sehr oft kommt nichts mehr. - Unser Hauptziel ist, dass ...
	Möglichkeiten	Möglichkeiten, welche die E-Mail-Beratung bietet	<ul style="list-style-type: none"> - Es gibt Leute, die drücken sich sehr gut schriftlich oder lieber schriftlich aus. - Man hat da eine neue Zielgruppe ... - Ich finde es eignet sich für ...
	Grenzen	Grenzen der E-Mail-Beratung beim ENR	<ul style="list-style-type: none"> - Komplexe Gewaltsituationen
(7) Zielgruppe	Beratungsziele	Beratungsziele betreffend der Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> - Ja und dann denke ich, geht es darum, wirklich die Eltern abzuholen, zu bestätigen, zu wertschätzen in ihrer Arbeit und was sie tun.
	Expertenwissen	Expertenwissen entsprechend der Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> - Also wenn man Elternberatung macht, wäre es sehr hilfreich, wenn man Ahnung hat, wie Erziehung funktioniert.

6.7 Zusammenfassung

Das erläuterte qualitative inhaltsanalytische Untersuchungskonzept mit der zentralen Fragestellung, den forschungsleitenden Teilfragestellungen, den Erhebungs- und Auswertungstechniken der genutzten Daten ist zusammenfassend in der folgenden Grafik (Abb. 15) dargestellt.

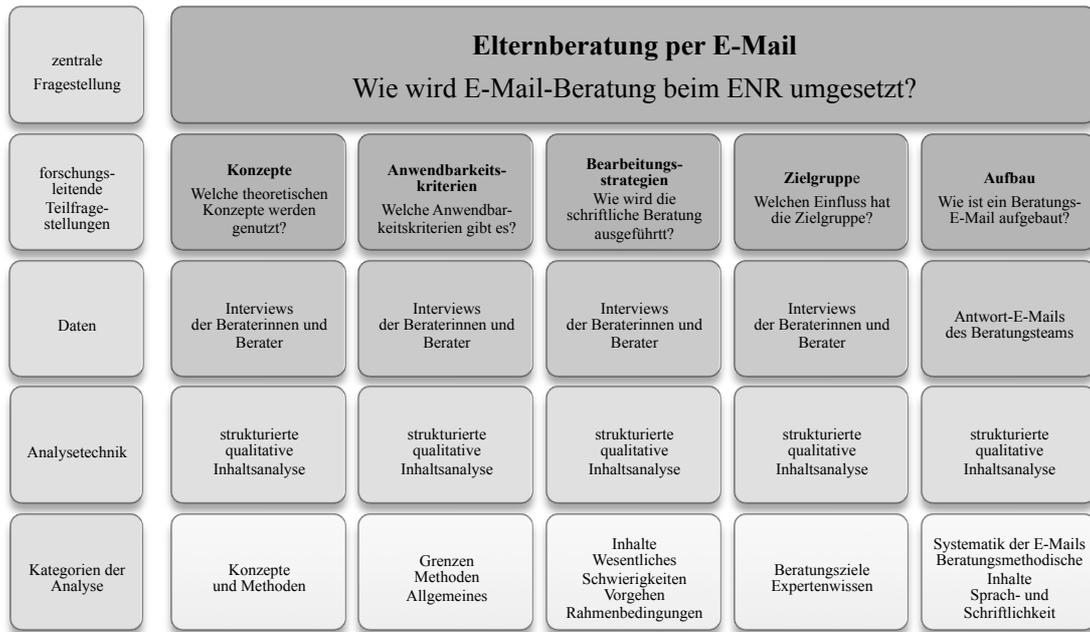


Abbildung 15: Untersuchungskonzept der vorliegenden qualitativen empirischen Arbeit

7. Ergebnisse

Die Ergebnisse der inhaltsanalytischen Auswertungen, die Analysen der Beratungs-E-Mails und der Interviews mit den dazugehörigen Fachkräften werden in diesem Kapitel, nach den aufgestellten Kategorien gegliedert, beschrieben. Zur Unterstützung der Transparenz des Untersuchungsvorganges werden im Anhang Arbeitsblätter mit dem jeweiligen Codebuch, den Paraphrasierungen und den Schlussfolgerungen aufgezeigt. Gleichzeitig werden mit der Darstellung der Ergebnisse die einzelnen Teilfragestellungen dieser Untersuchung beantwortet.

7.1 Ergebnisse der Analyse der Beratungs-E-Mails

Die Darstellungen der folgenden Ergebnisse beziehen sich auf die Inhaltsanalyse der Beratungs-E-Mails. Die leitende Frage lautet:

Wie ist ein Beratungs-E-Mail aufgebaut?

Die drei, zur Beantwortung, aufgestellten Kategorien sind:

1. Systematik der E-Mails,
2. Beratungsmethodische Inhalte,
3. Sprach- und Schriftlichkeit

7.1.1 Kategorie 1: Systematik der E-Mails

Die E-Mails der einzelnen Beraterinnen und Berater weisen ihre jeweils persönliche Charakteristik vor. Zudem ist der formale Aufbau der E-Mails sehr unterschiedlich gestaltet, was die E-Mail-Antworten sehr individuell macht. Gemeinsame Punkte neben Anrede und Grussformel sind: Einleitung, inhaltliche und bestätigende Feedbacks, Aufstellen von Vermutungen oder Hypothesen, Aufzeigen von Problemlösungswegen, verdeutlichte Angebote und Grenzen und abschliessende Worte. Die Grafik (Abb. 16) zeigt mit der Code-Matrix der kategorial zugeordneten Textstellen das Vorkommen der einzelnen Punkte in den 44 Antwort-E-Mails.

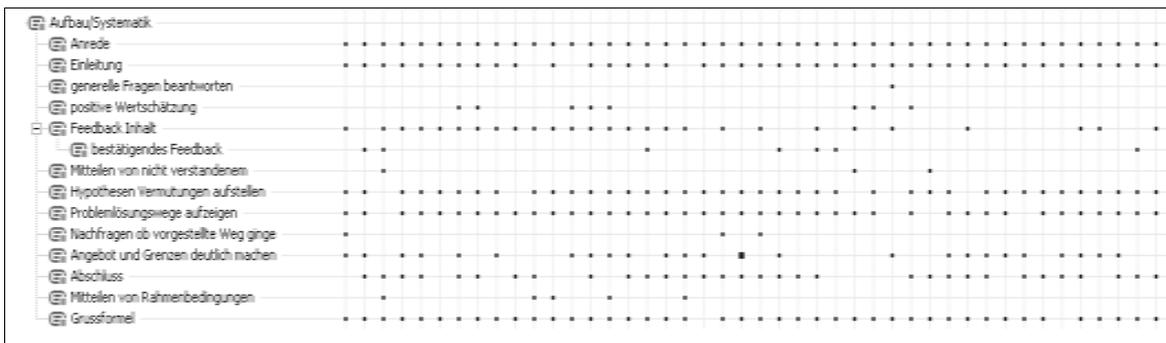


Abbildung 16: Code-Matrix der Systematik der Beratungs-E-Mails

Die genaue formale Umsetzung der E-Mail-Beratung des ENR wird in den folgenden Abschnitten dargestellt. Im Anhang befinden sich für eine umfassendere Aufstellung zur Gestaltung der E-Mails und der Analyse die tabellarische Übersicht der Beispiele zu den einzelnen Unterkategorien, E-Mail-Beispiele der Beratungsantworten und eine Layoutansicht der E-Mails.

Ein E-Mail beginnt mit einer Begrüssung. Für die durchgängig gebrauchten *Anreden* werden freundliche und respektvolle Formen verwendet. Es werden Familienamen oder Vornamen genutzt. Die *Einleitungen* werden kurz gehalten und beinhalten einen Dank an die Anfragenden für Ihre E-Mail-Anfrage.

Textbeispiel 1: Guten Tag Frau B. Vielen Dank für ihre E-Mail-Anfrage.

Textbeispiel 2: Liebe Frau A., lieber Herr B. Vielen Dank für ihr offenes und ausführliches E-Mail.

Grundsätzliche Aspekte zur E-Mail-Beratung werden in den Antworten nicht mit aufgenommen. *Positive Wertschätzungen* durch mitfühlende oder bestätigende Worte zu den schwierigen Situationen sind in allen Beratungen ein Schwerpunkt, doch direkt ausgesprochenen Komplimente sind nur vereinzelt zu finden.

Textbeispiel 1: Ich bin beeindruckt, wieviel Sie schon unternommen haben, um die jeweiligen störenden Situationen zu beheben.

Textbeispiel 2: Sie schildern sehr offen Ihre Überforderung und den Wunsch, mit der neuen Situation besser umgehen zu können. Das ist ein guter Ansatz.

Die *Feedbacks* zu den Anfragen werden unterschiedlich gestaltet. In etwa zwei Drittel der Texte sind sie eine Darlegung der verstandenen Inhalte. Sie können als ein längerer Satz, in verschiedenen Absätzen oder als ein einleitender Abschnitt angeführt sein. Die meisten Feedbacks basieren auf mitfühlenden Worten und Bestätigungen zu den beschriebenen Problemstellungen.

Textbeispiel 1: Sie machen sich Sorgen um Ihre 19jährige Tochter, die das letzte Schulsemester vor dem 1jährigen Praktikum nicht antreten will, obwohl sie das könnte. Sie schildern sie als eine eher zurückgezogene Person, deren einzige wichtigere Bezugsperson ein junger Mann aus Österreich ist. Ich kann gut nachvollziehen, dass Sie persönliche und psychische Probleme vermuten. Ihre Schilderungen lassen bei mir das Bild einer Person entstehen, die wenig Initiative zeigt und sich wenig zutraut.

Textbeispiel 2: Sie bitten uns um Hilfe und ich stimme Ihnen zu, dass es für sie sehr nützlich sein könnte, sich Unterstützung zu holen, damit so etwas wie Hoffnung am Horizont für sie aufscheint.

Die erhebliche Möglichkeit von falsch Verstandenem oder von zu wenigen Informationen wird öfter angesprochen als das jeweilige *Mitteilen von nicht Verstandenem*. Fragen dazu werden eher zu sachlichen Fakten gestellt und infolge die Einschränkung einer individuellen ergiebigen Antwort begründet.

Textbeispiel 1: Aus Ihrem Mail geht leider das Alter des Kindes nicht hervor.

Textbeispiel 2: Bei einer E-Mail-Beratung muss ich immer von verschiedenen Annahmen ausgehen, die vielleicht nun gerade auf Ihre Familie nicht zutreffen. Ich versuche diese einigermaßen transparent zu machen, aber natürlich können sie unzutreffend sein. Lesen Sie also mit Vorbehalt.

Hypothesen werden aus den Inhalten der Anfragen und aus den entsprechenden Entwicklungsstadien der Kinder und Jugendlichen gezogen. Sie werden weniger in Fragen formuliert. Vielmehr wird die grammatikalische Möglichkeitsform, Konjunktiv II, für persönliche Vermutungen oder Beurteilungen genutzt, die ein Anzweifeln zulässt. Auch

sachliche und fachliche Argumente werden für die Hypothesen herangezogen. Diese werden dann in einer unpersönlichen Ausdrucksform festgehalten. Vereinzelt werden auch Zielformulierungen als Hypothesen gebraucht, für die dann Problemlösungswege aufgezeigt werden.

Textbeispiel 1: Wenn es Ziel der Erziehung ist, dass Kinder im Leben bestehen können, so gehört es dazu, dass sie Verantwortung für die Haushaltsführung übernehmen inklusive der vollen finanziellen Verantwortung. ...

Textbeispiel 2: Ich höre auch, dass sie Prinzipien haben, die Sie im Moment aber nicht einhalten können und sich dann schämen. Ich gehe davon aus, dass sie das Beste für ihre Kinder wollen und jetzt verzweifelt sind, weil Sie sich selber nicht ...

Die *Problemlösungswege* sind vielfältig. Vorwiegend werden verschiedene Handlungsweisen als denkbare Lösungswege und deren Begründung angegeben. Zudem werden Vorgehensweisen für weitere Informationen oder Beratungen aufgezeigt und immer ist ein Angebot für einen persönlichen Kontakt zum ENR dabei. Die Beraterinnen und Berater geben stets zu bedenken, die Alternativen der vorgeschlagenen Lösungswege persönlich zu prüfen, jedoch auch fachliche Argumente zu berücksichtigen.

Textbeispiel 1: Ich würde Ihnen raten, in Absprache mit seinem Vater, klare Forderungen zu stellen, einerseits bezüglich Arbeiten im Haushalt, andererseits bezüglich der Miete. Sie können das mit einem Mietvertrag verbinden, ...

Textbeispiel 2: Ich skizziere nur einige Ideen: Wann waren Sie das letzte Mal mit Ihrem Mann alleine weg? Gibt es keine Grosseltern oder Gotte/Götti/Tante/Onkel, welche den Kleinen mal ein Wochenende hüten könnten? Meist geniessen das die Kinder, die am fremden Ort verwöhnt werden, die Hütepersonen, die mal das Kind ungestört erleben können und vielleicht auch Sie als Eltern. Vielleicht wäre Ihr Mann ...

Textbeispiel 3: Vielleicht können Sie mit ihr gemeinsam ein Ritual entwickeln, das sie ohne Sie machen kann. Ich denke, dass Sie auch zu Ihren Bedürfnissen stehen müssen. Eigentlich würde Ihre Tochter wieder Hilfe brauchen, und vielleicht wird ihr das auch eher klar, wem Sie nicht mehr mitmachen.

Textbeispiel 4: Übrigens, Sie können auch gerne mal in eine Beratung zu uns kommen oder ich kann Ihnen eine Adresse bei Ihnen in der Nähe vermitteln, wenn Sie mir schreiben, wo Sie wohnen.

Direktes *Nachfragen, ob die vorgeschlagenen Wege realisierbar sind*, wird durch die gegebene Auswahl verschiedener Vorschläge und dessen Betonung hinfällig. Bei den Beraterinnen und Berater des ENR steht in der E-Mail-Beratung die Anregung zu individuellen Lösungsmöglichkeiten im Vordergrund.

Textbeispiel: Ich hoffe, dass Sie mit dieser Idee etwas anfangen können. Bitte schreiben Sie mir, wenn das nicht der Fall ist.

So wird hier eine *Grenze* gezogen. Es stehen Gedankenanstöße, Vorschläge, Vermittlungen oder fachliche Informationen für die Problemlösungen im Mittelpunkt der Beratung. Ihre *Angebote* zu den weiteren möglichen Kontakten machen die Einschränkung ihrer E-Mail-Beratung deutlich.

Textbeispiel: Wie immer bei der Beantwortung eines E-Mails kann ich Ihnen nicht den richtigen Rat angeben, denn ich kenne ja weder Sie noch Ihre Familie persönlich. Ich werde mir einige Gedanken machen aufgrund Ihrer sehr präzisen Schilderungen und schlage Ihnen vor, dass Sie sich diese ansehen und überprüfen, ob Sie etwas davon brauchen können. Meistens bekommt man in einem Mail noch nicht genügend Unterstützung, weshalb Sie gerne wieder zurückschreiben oder auch anrufen dürfen. Am Wochenende werde ich unter der Elternnotruf-Telefonnummer 044 261 88 66 erreichbar sein.

Die *abschliessenden Worte* beinhalten Wünsche und Anstöße für Rückmeldungen.

Textbeispiel 1: Ich hoffe, dass diese Ideen Ihnen wieder etwas Mut machen.

Textbeispiel 2: Ich hoffe sehr, dass meine Ideen Ihnen weiterhelfen, doch weil es, wie gesagt, keine einfache Lösung gibt, bin ich nicht erstaunt, wenn sich Hindernisse ergeben oder wenn Sie weitere Fragen haben.

Allgemeine *Rahmenbedingungen* werden nicht angesprochen, aber es gibt individuell orientierende Mitteilungen wie z. B. die Telefonzeiten der jeweiligen Beraterinnen und Berater.

Textbeispiel 1: Sie dürfen sich selber auch gerne mit weiteren Fragen, Einwänden oder der Bitte nach Unterstützung an uns wenden.

Textbeispiel 2: Ich bin Donnerstagnachmittag und Freitag tagsüber erreichbar ... auch telefonisch unter 044/ 261 88 66.

Für die durchgängig gebrauchte *Grussformel* werden verschiedene freundliche und respektvolle Formen verwendet.

Textbeispiel 1: Mit freundlichen Grüßen

Textbeispiel 2: Herzliche Grüsse

7.1.2 Kategorie 2: Beratungsmethodische Inhalte

Nach weiteren beraterischen Methoden und Handlungsweisen der systemischen Beratung wurde unter dieser Kategorie geforscht (vgl. Tab. 8). In der Analyse der Systema-

tik zeigte sich schon durch die Gestaltung der E-Mails, dass Interventionen wie Feedbacks, positive Wertschätzungen, empathisches Verständnis, Hypothesenaufstellungen und das Aufzeigen von Lösungswegen als prinzipielle Aspekte der E-Mail-Beratung verstanden werden. Welche weiteren Interventionen genutzt werden, soll hier aufgezeigt werden. Die folgenden systemischen Interventionen wurden in den Beratungs-E-Mails gefunden. Die Beispiele zeigen die genutzten Umsetzungsmöglichkeiten.

Zirkuläre Fragen: Fragen zur Haltung und Sichtweise, zu Dingen und Situationen, die in Wechselwirkung miteinander stehen, kommen kaum vor. Die einzelnen Beispiele zeigen auch, dass diese Art von Gedankenanstößen in einem E-Mail schwierig weiter verarbeitet werden können. Sie werden eher als Lösungsvorschläge oder auch zur Blickwinkelerweiterung genutzt.

Textbeispiel 1: Wie erleben Sie Ihre Tochter im Alltag? Wie erleben Ihre Eltern sie? Gibt es da Begegnungen, die positiv sind?

Textbeispiel 2: Stellen Sie sich vor, Sie würden ihn fragen, wie sein Leben aussieht, wenn er 25 ist. Was würde er sagen? Was wäre ihm wichtig? Gibt es Aspekte dabei, welche konstruktive Möglichkeiten enthalten, die Sie unterstützen können?

Fragen nach der Biographie und Ressourcen: Ressourcen werden eher angesprochen, weniger direkt nachgefragt. Mehr im Mittelpunkt steht das Nachfragen von Ausnahmen um Ressourcen aufzuzeigen. Auch Fragen zur Biographie sind auszumachen. Hier stehen überwiegend die Kinder im Interesse und die Lösungsmöglichkeiten der angesprochenen Problemstellung. Angestossen werden aus diesem Blickwinkel Reflexionen zur Entwicklung der Personen, der Familien und von Beziehungen der Kinder und Jugendlichen.

Textbeispiel 1: Wie oft und wie lang in den (sagen wir) letzten zwei Jahren hatten Sie das Gefühl des über-den-Kopf-Wachsens und wie oft bzw. wie lang war es besser als momentan?

Textbeispiel 2: Ich gehe davon aus, dass Sie einige Möglichkeiten haben, wie Sie mit Problemen oder schwierigen Situationen umgehen.

Textbeispiel 3: Mich interessiert aber noch etwas Zusätzliches: ... In welchen Situationen funktioniert etwas gut.

Textbeispiel 4: Immerhin scheint Sarah nicht schlecht in der Schule zu sein, denn sie probiert nun die Gymiprüfung.

In den wenigen ausformulierten *Komplimenten* werden persönliche Ressourcen der Anfragenden angesprochen und betont. Eingebettet sind sie mehrheitlich im feedbackgebenden Teil des Beratungs-E-Mails.

Textbeispiel 1: Durch alle ihre geschriebenen Zeilen schimmert durch, dass sie eine gute Mutter sind, die sich für ihre Kinder und die ganze Familie engagiert. Sie können viel Energie mobilisieren und Sie sind eine Frau mit Verantwortungsbewusstsein, die ihr Leben selber gestaltet und in die Hand nimmt.

Textbeispiel 2: Zuerst einmal ein Kompliment dafür, dass Sie die Bereitschaft zeigen, ihr Verhalten zu hinterfragen und allenfalls zu ändern. Das zeigt mir, dass Sie Ihre Tochter sehr lieben.

Das *Normalisieren* der beschriebenen Situation findet sich sehr regelmässig in den Texten wieder. Oft werden sachliche Informationen zu den Problemstellungen gegeben, welche die gegebenen Entwicklungsstufen oder das allgemeine Geschehen in Familiensystemen erläutern. Beschrieben werden vorkommende Phasen in der Entwicklung und ihre Auswirkungen, allgemeine Probleme von Eltern und Bücher zu den jeweiligen Themen. Dabei werden die Lösbarkeit der Problemstellung und das Vorübergehen der aktuellen Anforderungen betont.

Textbeispiel 1: Im übrigen kenne ich aus meiner Beratungserfahrung viele Eltern, die in ähnlicher Situation mit der Zeit aus diesem Teufelskreis ausgebrochen sind und Lösungen gefunden haben, so dass sich die Beziehung zu den Kindern auch verbessert hat.

Textbeispiel 2: Im Alter, wo er sich jetzt befindet, sind die meisten Jugendlichen auf dem Weg, sich selber zu suchen.

Textbeispiel 3: Dieses Thema hat W. Pelzer in seinem ersten Kapitel des Buches „Kinder haben ...“ beschrieben.

Das Mittel *Metapher* findet sich hin und wieder in den Texten. Es werden persönliche Erfahrungen, Sprichwörter, Vergleiche oder auch bildliche Erläuterungen von Situationen eingebaut. Wie auch schon in anderen Kategorien bemerkt, nutzen die Beraterinnen und Berater auch dieses Mittel unterschiedlich häufig.

Textbeispiel 1: Mir fällt noch ein Satz von Mark Twain ein, der das Verhalten einer Schiffsbesatzung auf dem Meer folgendermassen beschreibt: „Als sie das Ziel aus den Augen verloren, verdreifachten sie ihre Anstrengungen.“ Der Rat aus diesem Zitat ist klar. Zuerst ihr Ziel möglichst konkret benennen, bevor sie sich verausgaben.

Textbeispiel 2: In der vagen Annahme, dass Sie interessiert an neuen Ideen sein könnten, schenke ich Ihnen jetzt einen Blumenstraus an Anregungen.

Reframing: Von den Anfragenden beschriebene Situationen werden regelmässig aus verschiedenen Blickwinkeln betrachtet und umgedeutet. Es scheint, dass bei genügend Angaben zur Situation dies eine beliebte Methode ist.

Textbeispiel 1: Er hat vermutlich ein sehr starkes Bedürfnis, selber über sein Leben zu bestimmen und ich könnte mir vorstellen, dass er sich über jeden Versuch von Ihnen, in irgendeiner Form Grenzen zu setzen, hinwegsetzt.

Textbeispiel 2: Temperament hat auch Vorteile...

Textbeispiel 3: Vielleicht könnte man mit ihm reden über sein Bedürfnis nach „Abenteuer“.

In der *Netzwerkarbeit* ergänzen sich Vermittlung oder die Anregung zu institutioneller Unterstützung mit Unterstützung durch Familie und Freunde. Der Einbezug relevanter Personen wie ein zweites Elternteil, Freunde oder Familie ist nur ein Schwerpunkt. Ein anderer ist die ausserfamiliäre Unterstützung. Gründe dafür könnten sein, dass die familiären Situationen sehr unterschiedlich sind oder auch als ein Thema innerhalb der Problemstellung gesehen werden. Weiterhin macht es den Anschein, dass die Anfragenden als die wesentliche Erziehungsperson bzw. ratsuchende Person verstanden werden.

Textbeispiel 1: Wichtig ist, denke ich, dass Sie wieder mehr Energie bekommen können. Das heisst, wie können Sie Unterstützung organisieren, so dass Sie wieder ein paar Nächte durchschlafen können. Gibt es da jemanden, der da helfen könnte?

Textbeispiel 2: Zur eigenen Entlastung ist es hilfreich, wenn Sie mit dem Vater abwechseln können. So dass alle auch wieder genügend Energie tanken.

Textbeispiel 3: Zum Schluss gebe ich Ihnen gerne einige Adressen von spezialisierten Beratungsstellen.

7.1.3 Kategorie 3: Sprach- und Schriftlichkeit

Die E-Mail-Kommunikation ist eine schriftliche Kommunikation mit den Besonderheiten der computervermittelten Kommunikation. Die Herausforderungen an eine schriftliche und computergestützte Beratung bestehen in den verschiedenen Eigenheiten dieser Kommunikationsweise. Aspekte wie ein lockerer Umgangston, spezielle gestalterische Bestandteile oder die erhöhte Möglichkeit von Missverständnissen gehören zu den Überlegungen. Zusammenfassend gesehen, haben die Beratungs-E-Mails des ENR einen aufmerksamen, respektvollen und kollegialen Umgangston. Gestalterische Mittel werden nur vorsichtig genutzt und es kommen selten humorvolle oder konfrontative Bemerkungen vor. Dafür wird öfter mit sprachlichen Bildern gearbeitet. Die kommen-

den Abschnitte beschreiben die Ergebnisse zu den aufgestellten Kategorien der Analyse und im Anhang wird eine ausführliche tabellarische Übersicht mit weiteren Beispielen aus den Texten dargestellt.

Unter der Kategorie *Sprachlichkeit* wurde in den Texten nach den genutzten sprachlichen Mitteln gesucht. Sechs verschiedene Unterkategorien konnten gefunden werden.

Humor: Humorvolle Vergleiche werden nur behutsam und nur von einer der ratgebenden Personen genutzt und zusätzlich erläutert.

Textbeispiel: Immer dieses Doppelpack! Liebe Frau X. Dieser Satz, den ich im Titel geschrieben habe, fällt mir oft ein, wenn Eltern von Zwillingen um Rat suchen.

Umgangssprache: Der ENR arbeitet im schweizerdeutschen Sprachraum und die Beraterinnen und Berater nutzen gern einzelne Wörter der Mundart um Situationen oder Emotionen zusammenfassend zu beschreiben. Ansonsten wird die deutsche Schriftsprache genutzt.

Textbeispiel: Das ist ja auch ziemlich normal, wenn man zuviel „ob“ hat.

Sprichwörter: Mit Sprichwörtern werden Vergleiche aufgestellt oder problematische Situationen beschrieben. Sie werden eher selten genutzt und sind ein Faible einer der ratgebenden Personen.

Textbeispiel: Da kommt mir ein Sprichwort in den Sinn: Was man bekämpft, verstärkt man.

Sprachbilder: Diese Art anschaulicher Darstellung eines Sachverhaltes ist regelmässig in den Texten zu finden.

Textbeispiel 1: Menschen sind ja keine Roboter, die immer gleich gut funktionieren!

Eine weitere gefundene Anwendung der sprachlichen Gestaltung innerhalb der Beratungs-E-Mails ist der Einsatz von Formulierungen, die man als *eigene Beratung laut reflektieren* beschreiben kann. Die Beraterinnen und Berater äussern regulierende Gedanken zu ihrer Antwort im Text.

Textbeispiel 1: Überforderungssituationen zwingen einen dann ja auch, etwas zu ändern und bieten damit ja auch eine Herausforderung. Nein, vergessen Sie diesen Satz. Zu dieser Erkenntnis kann man vielleicht im Nachhinein kommen, aber sie klingt ja zynisch, wenn man in der „Scheisse“ drin steckt. Also vergessen Sie es.

Textbeispiel 2: Es gibt noch die Möglichkeit des Sit-In. Allerdings bemerke ich beim Aufschreiben, dass ich es heikel finde, diese Möglichkeit nur in einem E-Mail zu beschreiben, ohne Sie zu kennen.

Unter der Kategorie *Schriftlichkeit* wurden die Texte nach der Nutzung von Zeichensetzungen ausserhalb des allgemeinen Satzbaus und nach besonderen Zusätzen wie Symbole, die in der CVK gern genutzt werden, untersucht. Es finden sich keine der, speziell in der CVK genutzten, Zusätze wie Aktionswörter oder Emoticons. Für Gestaltungen und zur sprachlichen Unterstützung werden allerdings die allgemeinen Zeichen der Schriftlichkeit regelmässig gebraucht.

Klammern (...): Mit Hilfe der Klammersetzung werden Randbemerkungen eingebracht. Diese können persönlicher Natur oder sachlicher Natur sein.

Textbeispiel: Ihre Tochter hat in der Migros geklaut, ohne Folgen für sie (Schade).

Nummerierungen und Aufzählungszeichen: Diese Gestaltungsmittel für Aufzählungen werden regelmässig mit eingebunden.

Textbeispiel: Sie schildern mir eine ganze Menge von Dingen, die ihr Familienleben schwierig machen. Ich versuche die wichtigsten Dinge zusammenzufassen:

- Ihr Arbeitgeber setzt sie unter Druck, ...
- Ihre Mutter ist schnell überfordert ...

Anführungszeichen: Zum Hervorheben von Wörtern werden die verschiedenen Arten der Anführungszeichen immer wieder gebraucht wie auch die Gestaltungsmöglichkeiten mit der wörtlichen Rede.

Textbeispiel 1: Zuerst ein Wort zu den ‚Motivationsproblemen‘ Ihrer Tochter.

Textbeispiel 2: Wenn er mit „Ich weiss nicht“ antwortet, verstehen Sie diese Aussage als „Lass mir noch genug Zeit zum Nachdenken“ und bleiben ganz ruhig ...

Die aufgeführten Anwendungen zeigen die genutzten sprachlichen und schriftlichen Elemente des Beratungsteams. In den jeweiligen E-Mails sind wiederum die persönlichen Vorlieben der Ausdrucksweisen spür- und erkennbar, demzufolge finden sich immer nur einzelne oder eine Auswahl der aufgestellten Kategorien in den einzelnen Texten wieder.

7.1.4 Zusammenfassung: Aufbau einer Antwort-E-Mail

Ein Beratungs-E-Mail ist formal wie ein konventioneller Brief aufgebaut: Anrede, einleitende Worte, der eigentliche Text, abschliessende Worte und die Grussformel. Dies steht im Gegensatz zur Gestaltung der allgemeinen E-Mail-Kommunikation wie auch in den Anfrage-E-Mails, in denen weniger auf diese Stilmittel geachtet werden.

Die Texte des ENR gestalten sich generell mit den Beratungselementen: Feedback, Hypothesenformulierungen, Aufzeigen von Problemlösungswegen. Weitere beständige Inhalte sind, die Angebote und die Grenzen der E-Mail-Beratung des ENR zu verdeutlichen. Die angewandten systemischen Handlungsweisen, innerhalb dieser Strukturierung, sind zirkuläre Fragen, Fragen nach Biographie und Ressourcen, Komplimente, Normalisieren, Metaphern, Reframing und Netzwerkarbeit. Diese werden je nach Stil der Beraterinnen und Berater, je nach Problemstellung und Hilfewunsch sehr verschieden eingesetzt. Wobei das Normalisieren, Reframing und die Netzwerkarbeit eine zentrale Stellung einnehmen und oft genutzt werden.

Die spezielle Form der computervermittelten Kommunikation ermöglicht diverse Formen des Sprach- und Schriftgebrauchs. Die Sprachformen Humor, Umgangssprache, Sprichwörter oder die Bildsprache sind, je nach Vorliebe der Fachkräfte, unterschiedlich im Gebrauch. Zudem wird die Nutzung sehr oft noch zusätzlich erläutert. Interessant ist, dass Humor z. B. kaum genutzt wird, da das sehr schnell zu Missverständnissen führen kann. Mit den Möglichkeiten der Schriftlichkeit wird nach klassischem Muster vorgegangen. Reine Stilmittel der computervermittelten Kommunikation werden nicht genutzt.

Der formelle Aufbau und die inhaltlichen Schwerpunkte der E-Mails waren gut mit der Strukturierung aus dem Vier-Folien-Modell zu analysieren, obwohl die Richtlinien des Vier-Folien-Konzepts nicht genutzt wurden. Es zeigt sich, dass nicht jeder Punkt dieser Systematik gleich stark oder in der vorgeschlagenen Reihenfolge umgesetzt wird. Die meisten Punkte jedoch sind regelmässig in der gegebenen Auswahl der E-Mails wiederzufinden.

7.2 Ergebnisse der Interviews

Die folgenden Ergebnisse beziehen sich auf die Inhaltsanalyse der Interviews mit den Fachkräften des ENR zur Umsetzung ihrer E-Mail-Beratung. Vier der aufgestellten forschungsleitenden Teilfragen werden hiermit beantwortet. Mit der Auswertung der einzelnen Kategorien wird auf die entsprechenden Fragen Bezug genommen.

7.2.1 Kategorie 4: Bearbeitungsstrategie zur Beantwortung der Anfragen

Der Kategorie *Bearbeitungsstrategie* liegt die Annahme einer systematischen Handlung und Organisation bei der Beantwortung der E-Mail-Anfragen, welche die Beraterinnen und Berater leitet und stützt, zugrunde. Mit den vier Unterkategorien

1. Inhalte,
2. Wesentliches,
3. Schwierigkeiten,
4. Vorgehen

soll diese deutlich gemacht werden. Mit dieser Kategorie wird folgende Teilfragestellung beantwortet:

Wie wird die schriftliche Beratung ausgeführt?

Das Beratungsteam verfolgt keine gemeinsame vordefinierte Bearbeitungsstrategie. Die Beraterinnen und Berater entwickelten ihre persönlichen Vorgehensweisen mit Unterstützung wechselseitiger Gespräche im Team auf der Grundlage ihrer systemisch-therapeutischen Ausbildungen und den Elementen einer professionellen psychosozialen Beratung mit Einbezug ihrer Erfahrungen aus der F2F- und Telefonberatung.

Unterkategorie Inhalte: Leitende Richtlinien zu Umfang und Inhalt einer E-Mail-Beratung haben sich im ENR bisher nicht entwickelt. Die Ansichten zum inhaltlichen Aufbau und der einzusetzenden Techniken und Strategien können aber als kongruent bezeichnet werden. Als Schwerpunkte werden ‚Beziehungsaufbau‘ und ‚Angabe von unterstützenden Ideen‘ und ‚Angebote zur Problematik‘ gesehen.

Textbeispiel 1: Die wollen eine Antwort haben. Das darf nicht fehlen. Also es ist ja doch irgendwo eine Frage da. Oder es ist so beschrieben, dass man versteht, um was es geht. Sie wollen Ideen oder einen Rat. Was soll ich jetzt tun? Das darf nicht fehlen.

Textbeispiel 2: Auf was ich immer achte, ist sie abzuholen. Lob zu verteilen. ... Viele sind sehr unsicher.

Im Einzelnen zeigt die folgende Aufzählung alle angesprochenen Punkte für die inhaltliche Gestaltung. Zu beachten ist, dass diese Angaben eine Zusammenfassung aller angesprochenen Inhalte sind, denn die Beraterinnen und Berater passen den Aufbau individuell und nach den gesetzten Schwerpunkten oder Hilfewünschen der jeweiligen Anfragen an.

Tabelle 11: Zusammenfassung der Aussagen zu den Inhalten einer E-Mail-Antwort

Inhalte	- angepasste freundliche Anrede der Anfragenden
	- Basis schaffen für eine für die E-Mail-Beratung, Beziehung aufbauen <ul style="list-style-type: none"> o für das E-Mail bedanken, die Kontaktaufnahme honorieren o „zuhören“ und „bestätigen“ mit Hilfe von Feedback o umdeuten, Sachverhalte aus anderen positiven Blickwinkeln beschreiben o würdigen ihrer Anstrengungen, des Engagements und das was sie gut machen
	- Hypothesen zur Situation aufstellen

	<ul style="list-style-type: none"> ○ mehrere und diese in Frage stellen
	<ul style="list-style-type: none"> - Antwort auf die Fragen, auch auf die indirekten <ul style="list-style-type: none"> ○ Anregungen geben ○ Verschiedene Ideen, Beispiele oder Ratschläge
	<ul style="list-style-type: none"> - Ressourcen aktivieren <ul style="list-style-type: none"> ○ Was war erfolgreich? ○ Warum sind Sie gute Eltern? ○ Was ist noch schwierig? ○ Positives ansprechen oder nachfragen
	<ul style="list-style-type: none"> - Einschränkungen der E-Mail-Beratung transparent machen <ul style="list-style-type: none"> ○ Missverständnisse, unpassende Ideen, falscher Ton, Aussagen können falsch sein ○ Fehlende Informationen
	<ul style="list-style-type: none"> - Persönliche Ressourcen der Anfragenden ansprechen <ul style="list-style-type: none"> ○ Entlastung
	<ul style="list-style-type: none"> - Anregungen erläutern oder begründen
	<ul style="list-style-type: none"> - Normalisieren/Informieren <ul style="list-style-type: none"> ○ Situationen richtiger einschätzen, was ist „normal“ in diesem Alter ○ Entwicklungsverhalten, Entwicklungsaufgaben ansprechen ○ Richtlinien, Informationsquellen angeben
	<ul style="list-style-type: none"> - Wertschätzung der Anfragenden <ul style="list-style-type: none"> ○ Einladung zum sich wieder melden ○ Interesse zeigen, Fragen stellen

Unterkategorie Wesentliches: Als wesentlicher Punkt wird Genauigkeit in den Ausführungen genannt. Ausführliches und genaues Formulieren und der vorsichtige Umgang mit Humor wird betont, da schnell Missverständnisse entstehen können. Ein weiterer entscheidender Punkt ist die Beratungsgrundhaltung, die ein Expertenverhalten der Beraterinnen und Berater ausschliesst und eher einem Austausch unter gleichberechtigten Personen zur Problemstellung nahe kommen soll. Vor allem können damit Machtkämpfe in der Beratung ausgeschlossen werden.

Textbeispiel 1: Ich habe gemerkt, da muss ich genau sein [beim schriftlichen Formulieren]. Am Anfang hat es viel saloppe Ausdrücke und so ein bisschen flapsiges Zeug. Was dann raus muss.

Textbeispiel 2: Wenn ich wirklich eine genaue Idee habe, dann muss man es auch genau beschreiben. Am Telefon kann man eher zurückfragen: „Haben Sie das jetzt richtig verstanden?“

In der Übersicht (Tab. 12) werden alle erwähnten Aspekte, die das Team des ENR zu bedenken gibt, aufgezählt.

Tabelle 12: Wesentliche Aspekte, die bei einer E-Mail-Antwort zu beachten sind

Wesentliches	<ul style="list-style-type: none"> - Persönlichen Kontakt, wenn für nötig befunden, vorsichtig ansprechen
	<ul style="list-style-type: none"> - Missverständnisse umgehen <ul style="list-style-type: none"> ○ Genaue Beschreibungen von Ideen, genaues Formulieren ○ Keine Ironie, Vorsicht mit Konfrontationen, keine flapsige Wortwahl
	<ul style="list-style-type: none"> - Richtige Formulierungen

<ul style="list-style-type: none"> ○ Ideen im Konjunktiv formulieren als Gedankenanstoss, Experiment, Möglichkeit für neue Erfahrungen
<ul style="list-style-type: none"> - Persönlicher Stil vs. vorstrukturierte Anleitungen zur Erarbeitung einer Antwort
<ul style="list-style-type: none"> - Vorsicht mit zu schnellen Lösungen <ul style="list-style-type: none"> ○ kein Expertenverhalten, Austausch unter gleichberechtigten Partnern
<ul style="list-style-type: none"> - Sehr unterschiedliche E-Mail-Anfragen: Länge, Art, Inhalt, Anspruch

Unterkategorie Schwierigkeiten: Situationen oder Dinge, die eine schriftliche Beratung erschweren, werden mit persönlichen, organisatorischen oder innerhalb der schriftlichen Kommunikation gesehen.

Textbeispiel 1: Manchmal bin ich auch noch gar nicht richtig warm und habe eigentlich auch noch gar keine Lust das zu beantworten. Ich habe ja auch gleichzeitig Telefondienst.

Textbeispiel 2: Es ist einfacher mit jemanden in Kontakt zu kommen, wenn ich sehe, aha jetzt lächelt er oder nickt er ... Jetzt bin ich angekommen. Das weiss ich ja beim E-Mail nicht.

Hier werden bei den einzelnen Fachkräften verschiedene Schwierigkeiten betont. Die folgende Aufstellung (Tab. 13) gibt diese wieder. Für alle gemeinsam war es wichtig zu erwähnen, dass der Einstieg in die schriftliche Beratung zeitlich gut vorbereitet sein muss, um sich entsprechend auf die Beantwortung konzentrieren zu können.

Tabelle 13: Schwierigkeiten in der E-Mail-Beratung

Schwierigkeiten	- Widerstände beim Einstieg in die Problematik oder das schriftliche Setting
	- Gefühl, die Problematik nicht per E-Mail beantworten zu können
	- Nicht wissen, wie man bei den Leuten ankommt (kein Feedback)
	- Zeitdruck, Konzentration, Ablenkung durch Tagesgeschäft (Telefondienst)
	- Zielorientiertes Arbeiten ohne direkte Frage
	- Umgang damit, dass kein direktes Feedback vorhanden ist und ev. auch keine Antwort kommt
	- Strukturieren von „Chaos“ in den E-Mails; Was will die Anfragende?
	- Missverständnisse durch schriftliche Kommunikation

Unterkategorie Vorgehen: Die Vorgehensschritte sind zwischen den Beraterinnen und Beratern des ENR gut vergleichbar. Je nach Neigung werden mit Arbeitszetteln, methodischen Unterstützungen oder gleich am Computer die Beratungsantworten angefangen und zusammengestellt.

Textbeispiel 1: Ich stürze mich nicht sofort auf die Antwort und will einen Rat oder eine Lösung geben. Sondern ich versuche mich so ein bisschen auch einzufühlen in die Person, das mache ich einerseits atmosphärisch, meine Gefühle wahrnehmen, die es bei mir auslöst und mir so vorzustel-

len in was für einer ... ich wechsel den Stuhl quasi..... Stelle mir vor, wenn ich in der Lebenssituation wäre. Wie würde es mir gehen? Die Mutter mit drei Kindern, alleinerziehend, 70% arbeitend oder was auch immer... dieses und jenes. Kein Wunder ist die überfordert. Das ist natürlich sehr abhängig von den Informationen, die ich habe.

Textbeispiel 2: Ich will eigentlich eine Antwort schreiben, auf das was die Person will wissen. Und ich will heraushören, wo ist sie wirklich? Was braucht sie wirklich? Nicht nur was sie schreibt, sondern was ist noch zwischen den Zeilen. Möglichst genau herauszuhören ohne Sachen hinein zu interpretieren, die vielleicht gar nicht stimmen. D.h. es gibt dann vielleicht auch Fragen.

Textbeispiel 3: Und dann fange ich einfach mal an zu schreiben. Ich schreibe mal so eine Antwort, bemühe mich in einen Kontakt zu kommen. Die ersten Zeilen, die ich schreibe, das sind dann vielleicht ein oder zwei Abschnitte... dann stehe ich an und dann fange ich wieder von vorne an. Ich lese es durch, versuche anders auf sie einzugehen. Ein Anfang ist meistens: Vielen Dank für ihr E-Mail... und dann passiert ganz lange nichts mehr.

Textbeispiel 4: Und dann tue ich die konkrete Fragestellung beantworten ... Wenn es eine hat. Und sonst tue ich im Konjunktiv, wie erzählen, was ich denke aus den Schilderungen heraus für Schwierigkeiten könnten bestehen. Und tue auch rückführen, was schon probiert worden ist oder was man allenfalls sich überlegen könnte. Also, als ein Entwurf. Und dann tue ich das noch mal durchlesen und wenn es eine heikle Situation ist, habe ich es auch schon jemanden anderen gegeben zum Durchlesen bei der Bearbeitung

Das Vorgehen kann in vier Phasen eingeteilt werden: in die ‚Vorbereitung‘, das heisst erstes Auseinandersetzen mit der Anfrage; in die ‚Bearbeitungsphase‘ mit der vertieften Auseinandersetzung des Textes und der Entscheidung zum inhaltlichen Fokus der Antwort; in die Phase des ‚Schreibens‘ mit der Produktion des Antworttextes und die letzte Phase mit dem ‚Abschluss‘ der Beratung. Die folgenden vier Phasen mit ihren Schwerpunkten sind in der Aufstellung (Tab. 14) zusammengefasst und geben eine Übersicht zum praktischen Vorgehen des Beratungsteams.

Tabelle 14: Vorgehensphasen der E-Mail-Beratung

Vorgehen	<ul style="list-style-type: none"> - Vorbereitung <ul style="list-style-type: none"> o Ausdrucken, lesen, Übersicht bekommen o zeitliche Beanspruchung einschätzen (10 bis 60 min) und die Zeit in das Tagesgeschäft einplanen o erst mal ruhen lassen
	<ul style="list-style-type: none"> - Bearbeitungsphase / Rezeption der Anfrage <ul style="list-style-type: none"> o Zweites mal Lesen und um einen Überblick zu bekommen o Notieren von: Was fällt auf? Was fällt mir dazu ein? Gefühle? Welche Vorstellungen habe ich? Welche Informationen habe ich? Gibt es Belastungen oder Gefährdungen? Ev. ein Genogramm zeichnen. Ev. mit einer Kollegin/einem Kollegen den Einstieg finden. Gibt es eine konkrete Fragestellung? Ein Arbeitsblatt des Vier-Folien-Modells ausfüllen: Was sind Themen, Hypothesen? Welche Lösung wird gesucht? Was will Sie von mir? Ist sie /er Klagende, Kunde oder Besucher? ... o Fokus festlegen und Einschätzen der Unterstützungsmöglichkeiten

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Was braucht die Person? Anregungen, Würdigung, Informationen, Entlastung, Begleitung
	<ul style="list-style-type: none"> - Schreiben / Produktion der Antwort <ul style="list-style-type: none"> ○ Einstieg mit Namen und Dank für die E-Mail-Anfrage, Was habe ich gelesen und verstanden... ○ Ton des Anfrage-Mails und Schlüsselwörter aufgreifen ○ Zielformulierungen einbringen ... (siehe Inhalt) ○ Zum Schluss noch mal durchlesen, ergänzen, korrigieren, ev. jemanden zum Gegenlesen geben
	<ul style="list-style-type: none"> - Abschluss <ul style="list-style-type: none"> ○ Senden ○ Ev. Rückmeldungen abwarten ○ ausdrucken und archivieren

Unterkategorie Rahmenbedingungen: Bei den Rahmenbedingungen wird an erster Stelle die Wichtigkeit von Raum und Zeit für die Beratung angesprochen. So wird ausreichend Bearbeitungszeit, ein förderlicher Stellenwert im Arbeitsalltag und die Lust bzw. Freude an der Beratung per E-Mail als Voraussetzung für qualifiziertes Arbeiten genannt. Unterstützend werden die Möglichkeiten der Weitergabe von Anfragen bei zeitlichen Engpässen sowie Reflexionen im Team gesehen. Zu den grundsätzlichen Bedingungen gehören ein Studium der Sozialen Arbeit, Pädagogik oder der Psychologie, eine therapeutische Zusatzausbildung und Erfahrungen in F2F- und Telefonberatungen. Als weiterer Punkt, betreffend der Zielgruppe, wird die Erfahrung mit Kindern, vorrangig eigene, stets diskutiert.

Textbeispiel 1: Das ist das, was mir wichtig ist... Man muss Zeit haben. ... Es müssen die entsprechenden Rahmenbedingungen vorhanden sein. D. h. es muss einen Stellenwert haben. Wenn jemand kommt, dann kommt er. Wenn jemand telefoniert, telefoniert er. Aber wenn man so ein E-Mail in der Kiste hat, da kann man es auch liegen lassen. D. h. man muss es ja nehmen und muss es machen und sagen ich mache jetzt eine gute Beratung. Man kann auch sagen, oh nein, jetzt habe ich noch so ein dummes E-Mail zum beantworten, habe gar nicht mehr viel Zeit...

Textbeispiel 2: Das ich denke, dass es wirklich qualifizierte Berater und Beraterinnen braucht: Sowohl für E-Mail als auch für Telefonberatung. ... Eine Ausbildung haben, eine Grundausbildung im sozialen Bereich, Sozialarbeit, Psychologie oder Pädagogik. Plus eine therapeutische Weiterbildung und auch Live-Beratungserfahrung. Ich denke es ist nicht gut, wenn Leute E-Mail-Beratung machen, die keine Live-Erfahrungen haben. Und was ich sehr gut finden würde, wenn es Leute sind, die auch Telefonberatungserfahrungen haben. Ich denke dass liegt näher. Das ist mir in Nürnberg [Fachtagung] aufgefallen, dass man immer sofort von der Live-Beratung zur E-Mail-Beratung gesprungen ist. Weil Telefonberatung etwas ist, was nicht soviel Leute machen. Aber ich denke Telefonberatung kommt näher an die E-Mail-Beratung als Live-Beratung.

Im Bezug auf die Bearbeitungsstrategien wird die Umsetzung der schriftlichen Beratung durch wesentliche Überlegungen zum Umgang mit der Schriftlichkeit und der Art der

Vermittlung der wichtigen Inhalte beeinflusst. Schwierigkeiten sind nicht nur bei der Verschriftlichung der Beratung zu finden, sie zeigen sich auch in der Organisation und in der Grundhaltung der ratgebenden Person zur E-Mail-Beratung. Das Vorgehen kann in die vier Phasen Vorbereitung, Bearbeitung, Schreiben und Abschluss eingeteilt werden. Als fördernde Rahmenbedingungen werden zusätzlich zu den generellen Voraussetzungen für psychosoziale Beraterinnen und Berater der Stellenwert der E-Mail-Beratung neben der F2F- und Telefonberatung diskutiert.

7.2.2 Kategorie 5: Konzepte und Methoden

In dieser Kategorie wird davon ausgegangen, dass das Beratungsteam nach ausgewählten Beratungskonzepten und -methoden handelt. Die dargestellte Zusammenfassung der Aussagen unterliegt der leitenden Fragestellung:

Welche theoretischen Konzepte werden genutzt?

Die Teammitglieder beraten nicht nach einem ausgewählten theoretischen Konzept für schriftliche Beratung. Als Grundlage nutzen sie ihre systemisch-therapeutischen Ausbildungen, ihre Beratungserfahrungen in der F2F- und Telefonberatung und arbeiten nach den allgemeinen Kennzeichen psychosozialer Beratung. Besondere Beachtung findet in ihrer Beratungsarbeit die fachliche Einschätzung der benötigten Unterstützungsangebote und die Beziehungsarbeit.

Textbeispiel 1: Wenn ich eine Mutter vor mir habe, die von ihren Kindern, von ihren Jugendlichen verprügelt wird, dann ... dann ist nicht mein Ziel mit der E-Mail-Beratung das Anliegen zu bearbeiten, sondern, dann ist mein Ziel, sie abzuholen. Sie zu würdigen, dass es Sinn macht sich Unterstützung zu holen, und das quasi als Türöffner brauche, um zu triagieren. ... Da braucht es eine Begleitung. Da braucht es Coaching. Da braucht es persönliche Zusammenarbeit.

Textbeispiel 2: Mein Hauptkonzept, mein theoretischer Schwerpunkt ist, wie komme ich mit meinem Gegenüber in einen Kontakt, in eine Art Beziehung. In eine Möglichkeit, dass er oder sie, sich aufgehoben fühlt.

Die Lösungs- und Zielorientierung, welches ein Element der mündlichen Beratung darstellt, muss für die schriftliche Beratung angepasst werden, um diese nutzen zu können. Das gemeinschaftliche Erarbeiten der Problemlösungen wird hier unterstützt durch Anregungen, Gedankenanstöße und Informationen.

Textbeispiel 3: Da ist eine Grenze mit der Lösungs- und Zielorientierung. Weil manchmal ... ist kein Ziel formuliert. Das kann man lösen mit „Ich vermute, dass ...“ Dann gebe ich Anregungen,

die in die Richtung von diesem Ziel führen. Aber in einem zielorientierten Gespräch, live, dann stelle ich den Leuten die Wunderfrage ... Das ist in einem E-Mail nicht möglich. Ausser ich würde meine Batterie von lösungsorientierten Fragen schicken. Und dann, antworten sie mir? ... Das beisst sich ein bisschen mit meiner Idee, dass ich das Ziel habe, es als eine abgerundete Sache, mit einer Antwort abzuschliessen.

Anlehnungen zur Umsetzung nehmen sie nicht nur aus der Praxis der F2F-Beratung. Für sie dominiert der Vergleich mit der Telefonberatung als ein weiteres kanalreduziertes Beratungssetting.

Beispiel 4: Telefonberatung ist viel näher an der E-Mail-Beratung als Live-Beratung. Das wäre eigentlich wichtig, dass Leute, die E-Mail-Beratung machen auch Telefonberatungserfahrungen haben.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die genutzten theoretischen Methoden sich auf die Erfahrungen der F2F-Beratung, der Telefonberatung und den persönlichen und gemeinsamen Reflexionen zur E-Mail-Beratung des Teams aufbauen und sich auf die Grundlagen systemischer Therapieansätze stützen. Wesentliche Elemente wie Beziehungs-, Lösungs- und Zielorientierung stehen bei allen im Vordergrund und gehen mit einer fachlichen Einschätzung der nutzbringenden Unterstützungsmöglichkeiten einher.

7.2.3 Kategorie 6: Anwendbarkeitskriterien der E-Mail-Beratung im ENR

Die Kategorie *Anwendbarkeitskriterien* befasst sich mit den Möglichkeiten und Grenzen, die in der E-Mail-Beratung des ENR sichtbar werden und die Beratungsarbeit beeinflussen. Die betreffende Teilfragestellung lautet:

Welche Anwendbarkeitskriterien gibt es?

Die konkrete Frage an das Beratungsteam: ‚Welche Möglichkeiten und Grenzen sehen Sie mit der E-Mail-Beratung in Ihrem Beratungsalltag?‘ ergab die Bildung der drei Unterkategorien:

1. Möglichkeiten
2. Grenzen
3. Allgemeines

Unterkategorie Allgemeines: Im ENR wird die E-Mail-Beratung tendenziell als ein einmaliger Kontakt, als Antwort auf eine Anfrage, beurteilt, der aber den Anfragenden eine Rückmeldung über Telefon oder E-Mail anbietet. Dieses Online-Setting wird als

Abrundung zum Beratungsangebot des ENR verstanden, um für ihre Unterstützungsarbeit verschiedene Kontaktmöglichkeiten anzubieten. Die qualitative Entwicklung dieses Angebotes ist ein aktuelles Ziel des ENR.

Textbeispiel 1: Also ich betrachte E-Mails als eine Form von Beratung, bei der man eine Frage stellt und dann gibt es eine Antwort. Und das ist dann eigentlich mit einem Frage-Antwort-Spiel ... beendet. Also es ist eine Beratung an sich. Es ist nicht so, dass ich dann sage: „Ja wissen Sie, rufen Sie doch besser an.“ Das kann es auch geben, wenn ich denke, es ist nicht geeignet, aber in der Regel betrachte ich das als eine eigenständige Beratung. Und da gehört eine Antwort dazu.

Textbeispiel 2: Mir ist aufgefallen, am Anfang habe ich fast nie Antworten bekommen. Und je länger und je mehr ich mich darauf eingelassen habe, um so mehr sind Antworten gekommen

Unterkategorie Möglichkeiten: Möglichkeiten oder Chancen der Beratung per E-Mail werden sowohl für die beraterische Seite als auch für die Zielgruppe gesehen. Die Beraterinnen und Berater beschreiben, dass die Gegenständlichkeit der Texte eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Problematik verschafft und dadurch einen guten Überblick, um Ressourcen zu finden, Komplimente machen zu können oder verschiedene Thematiken zu erkennen. Sie können daraufhin mit der Gegenständlichkeit ihrer Antworten beschriebene Situationen auf einen Punkt bringen, verschiedene Anregungen festhalten und verständlich erläutern. Insgesamt hat sich dieses Setting bei der Unterstützung von Beziehungsfragen und Fragen auf der Verhaltensebene innerhalb der Erziehung bewährt. Der ENR konnte auf diesem Weg auch sein Publikum erweitern, Wissen verbreiten und Konflikte eingrenzen. Zudem wird die Niederschwelligkeit unterstützt, die den Klientinnen und Klienten auch als Türöffner für professionelle Unterstützungsmöglichkeiten oder persönliche Auseinandersetzungen mit schwierigen Themen dienen kann.

Textbeispiel 1: Also E-Mail-Beratung finde ich was Tolles, weil es ein gewisses Publikum anspricht, was nie anrufen würde. Es deckt, sagen wir mal, die sehr misstrauischen Leute oder die, die nicht gern am Telefon reden oder die eher nicht so viel Nähe ertragen oder Mühe haben Kontakt aufzunehmen. Für die ist es eine wunderbare Möglichkeit in Kontakt zu kommen. Da ist ja mehr Distanz und sehr viel Sicherheit vorhanden. Man schreibt was und bekommt eine Antwort. Und das denke ich allein, ist schon eine ... das ist sehr gut.

Textbeispiel 2: Es gibt Leute die drücken sich sehr gut schriftlich oder lieber schriftlich aus. Für die ist das ein Vorteil. Und es ist auch ein Vorteil, manchmal nach einer Eskalation oder so, das einfach mal auszuschreiben. Allein das bringt schon Distanz. Also der Vorgang des Schreibens.

Textbeispiel 3: Was noch speziell ist beim Mail, dass man auch noch einen Überblick hat. Über die verschiedenen Themen. ... Du hast das vor dir in einem Mail. In einem Gespräch entwickelt sich das so nacheinander. Und da hast du es nebeneinander. Z. B. die Mutter mit dem Kind was

nicht gut schläft. Sie spricht das mit der Schlafthematik an. Das ist eine Thematik und das andere ist ihre eigene Erschöpfung. Und das tue ich auch als zwei Themen beantworten. Ich gehe zuerst ein auf das Thema Schlafen und kleine Kinder und was man da erwarten kann und wo die Grenzen sind von den Erwartungen und was man machen oder versuchen kann. Und dann als zweites Thema spreche ich ihre eigene Erschöpfung an. Und das sie, das auch ernst nehmen und sich organisieren muss. Und das finde ich noch speziell vom Mail, dass man das so nebeneinander sieht.

Tabelle 15: Möglichkeiten der E-Mail-Beratung

Möglichkeiten	- Für die Beratungsarbeit <ul style="list-style-type: none"> ○ spricht neues Publikum an: die nicht anrufen oder in eine Live-Beratung gehen würden, die lieber schreiben als reden, die nur konkrete Informationen haben möchten ○ Türöffner ○ beschriebene Situationen auf den Punkt bringen können ○ der gegebene Text unterstützt eine tiefe Auseinandersetzung mit der Problematik und verschafft einen guten Überblick
	- für die Klientinnen und Klienten <ul style="list-style-type: none"> ○ gibt den Leuten mehr Anonymität ○ Aufschreiben als Funktion: beruhigen, Problematik ordnen, überdenken ○ niederschwelliger Zugang, orts- und zeitunabhängig ○ Beratungsantwort ist schriftlich festgehalten

Unterkategorie Grenzen: Grenzen der E-Mail-Beratung werden deutlich bemerkt und in den Antworten transparent gemacht. So werden nötige grössere Veränderungen im System, wie bei Gewalt in der Familie oder begleitende Coachings, nicht über E-Mails erreicht. Eine zu hohe Komplexität, zu wenige Informationen zur Problematik, vage Beschreibungen oder eine grosse Vielfalt der angesprochenen Themen sind weitere Punkte, die eine schriftliche Beratung begrenzen. Zudem werden weiterführende Beratungen vom Team lieber über persönliche Kontakte durchgeführt, um der Komplexität begegnen zu können. Auch bei psychischen Störungen, schnell benötigten Unterstützungen und bei einem hohen Bedarf nach Zuspruch empfehlen die Beraterinnen und Berater persönliche Beratungsangebote.

Textbeispiel: Aber ich denke, da muss man auch selber die Grenze sehen. So etwas kann man gar nicht anfangen per Mail. Da würde man den Leuten auch noch den Eindruck geben, dass das möglich ist. ... Man kann nicht lebensgeschichtliche Themen, traumatische Erlebnisse, unbewusst spielende Themen ... kann man gar nicht per Mail behandeln.

Textbeispiel 2: Wenn ich einer Mutter habe, die von ihren Kinder, von ihren Jugendlichen verprügelt wird, dann ist das keine... dann ist nicht mein Ziel mit E-Mail-Beratung das Anliegen zu bearbeiten. Sondern dann ist mein Ziel, sie abzuholen. Sie zu würdigen, dass das Sinn macht sich Unterstützung zu holen und das Quasi als ein Türöffner brauche, um sie zu triagieren. Weil ich der Überzeugung bin, gerade bei dem Thema ist denke ich, die Telefonberatung auch an einer gewis-

sen Grenze. Da braucht es eine Begleitung. Da braucht es ein Coaching. Da braucht es persönliche Zusammenarbeit. Also bei dem Thema ist das für mich eine Grenze.

Tabelle 16: Grenzen der E-Mail-Beratung

Grenzen	- wenn grössere Veränderungen im System nötig sind, wie bei Gewalt in der Familie
	- bei persönlicher Unterstützung, wie Coaching
	- bei zu wenigen Informationen, zu hoher Komplexität
	- keine schnelle oder direkte Hilfe möglich
	- psychische Störungen kommen weniger zum Vorschein
	- wenn es sehr viel persönlichen Zuspruch braucht
	- wenn Missverständnisse sich häufen, bei zu vagen Beschreibungen

Zu den Anwendbarkeitskriterien kann gesagt werden, dass die vorteilhaften Möglichkeiten der E-Mail-Beratung im Vergleich zu den Begrenzungen überwiegen. Die E-Mail-Beratung erweitert die Gelegenheiten durch orts- und zeitungebundene Kontaktaufnahme zur fachlichen Beratung von Eltern. Der ENR kann auf die Anfragen ausführlich eingehen, vermitteln und Wissen weitergeben, das mit der Schriftlichkeit auch zeitlich überdauernd festgehalten werden kann. Die Begrenzungen werden in den eingeschränkt vertretbaren Hilfeleistungen gesehen. Das heisst, dass intensiv benötigte Unterstützungen oder bei Missverständnissen durch die Schriftlichkeit das E-Mail als nicht hilfreich verstanden wird.

7.2.4 **Kategorie 7: Zielgruppe**

Mit der Kategorie *Zielgruppe* wird der Einfluss der Eltern von Kindern und Jugendlichen auf die E-Mail-Beratung untersucht. Die Vermutung ist, dass die Zielgruppe die Beratungsarbeit beeinflusst und es wurden hier die Unterkategorien:

1. Beratungsziele
2. und Expertenwissen

gebildet. Die Aussagen des Beratungsteams zur Frage : ‚Welche zu beachtenden Merkmale müssten in einem Regelwerk für Elternberatung per E-Mail stehen?‘ werden in diesen beiden Unterkategorien aufgezeigt. Die entsprechende forschungsleitende Teilfragestellung lautet:

Welchen Einfluss hat die Zielgruppe?

Unterkategorie Beratungsziele: Die Zielgruppe des ENR sind Eltern und Bezugspersonen von Kindern und Jugendlichen. Für Erziehungsarbeit, vom gesamten Team betont, braucht es Wissen, Energie, Ausdauer, Strategien und Unterstützung. Diesen Blickwin-

kel zeigen die folgenden zielgruppenspezifischen Beratungsziele aus den Aussagen der Beraterinnen und Berater.

Tabelle 17: zielgruppenspezifische Beratungsziele der E-Mail-Beratung im Elternnotruf

Beratungsziele	- andere Blickwinkel ermöglichen
	- instruktive Beratung massvoll nutzen
	- normalisieren, Situationen einordnen bzw. relativieren
	- Wertschätzung der Erziehungsarbeit
	- beide Elternteile einbeziehen
	- Aufgaben und Rollen der Eltern verdeutlichen
	- Entlastungen für Eltern ansprechen
	- das Wohl und die Möglichkeiten der Kinder und der Eltern im Blick haben
	- Eltern einen anderen Blick auf ihre Kinder ermöglichen
	- Entwicklungsstand und -aufgaben verdeutlichen, Wissen vermitteln

Besonders betont wird die Aufgabe, fachliches Wissen für Eltern individuell nutzbar zu machen.

Textbeispiel: [Vorschläge, wie den Schlafrhythmus beeinflussen, umsetzen], das kann man nicht einfach so, man muss da sehr konsequent sein im Verhalten und das ist nicht so einfach. Und wie erschöpft ist sie jetzt schon? Kann sie das überhaupt? ... Weil sonst gibt das ein neues Fehlerlebnis für Eltern. Dann haben sie das Gefühl, das schaffe ich auch nicht. Eltern mailen ja oft mit einem Gefühl irgendwas habe ich nicht gut gemacht ... Und vielleicht muss sie sich erst darauf konzentrieren, dass sie selber sich organisiert, damit sie fitter ist und erst dann ...

Unterkategorie Expertenwissen: Zusätzlich zu den Grundvoraussetzungen für psychosoziale Beraterinnen und Berater werden für das zielgruppenorientierte Wissen vom ENR-Team folgende primäre, aber nicht abschliessende, Punkte in der Aufstellung (Tab. 18) angegeben.

Tabelle 18: zielgruppenspezifisches Expertenwissen für E-Mail-Beratung im Elternnotruf

Expertenwissen	- Entlastungsstrategien und -möglichkeiten für Eltern und Familien
	- aktuelle Erziehungskonzepte und -strategien
	- eigene Erziehungserfahrungen
	- fachliches Wissen zu verschiedenen Themen wie Schlafprobleme, Medienerziehung, Sucht, Pubertät, Gewalt in der Familie, Entwicklungsaufgaben usw.
	- systemische Beratungskonzepte und Methoden

Ausserhalb des fachlichen Wissens wird zur Unterstützung der beraterischen Arbeit mit der Zielgruppe eigene die Erfahrung als sehr wichtig betrachtet.

Textbeispiel: Also wenn man Elternberatung macht, denke ich, wäre es sehr hilfreich, wenn man Ahnung hat, wie funktioniert Erziehung. Entweder selber Kinder haben oder irgendwie im Erziehungsbereich Erfahrung haben. Ich merke das, das unterscheidet sich sehr. Meine Einstellung Eltern gegenüber, wo ich selber... Wo ich keine Kinder hatte und wo ich jetzt Kinder habe, das unterscheidet sich doch. Also ein bisschen relativieren zu können. So was wäre ideal und dann so im Alltag zu stehen und zu merken, wo man selber anstösst. Ich denke, das gibt sehr viel Wohlwollen den Eltern gegenüber. So das nicht perfekte, das es normal ist, hier und da nicht weiter zu wissen. Das Erziehung anstrengend ist, das weiss zwar jeder, aber das dann, sagen wir mal, die Erfahrung... selber Erfahrung zu haben, was das heisst. Finde ich sehr hilfreich.

Die Zielgruppe beeinflusst hauptsächlich die Inhalte der Beratung. Z. B. wird fachliches Wissen zur Entwicklung von Kindern und Jugendlichen, der Erziehungswissenschaften und aus dem Feld der Themen der Familienberatung benötigt. Zusätzlich wird der systemische Ansatz in der Beratung für Eltern als sehr sinnvoll und zweckmässig erachtet und hat sich in allen Beratungssettings des ENR bewährt. Ein elementarer Punkt besteht darin, die Beratung zum Wohl des Kindes zu gestalten, was durch die Stärkung und Unterstützung der Sorgeberechtigten erreicht werden soll.

Schlussfolgernder Teil

8. Diskussion

Mit dieser qualitativen Forschungsarbeit wird die Umsetzung der E-Mail-Beratung vom Elternnotruf Zürich analysiert und beschrieben. Die folgenden Absätze setzen sich mit den gewonnenen Ergebnissen zur zentralen Fragestellung und deren forschungsleitenden Teilfragestellungen auseinander. Im Weiteren werden Ziele und Methodik dieser Arbeit reflektiert. Aufgrund der Ergebnisse dieser Arbeit erschliessen sich weiterführende Gedanken zur Umsetzung der E-Mail-Beratung.

8.1 Zusammenfassung der Arbeit

Der ENR Zürich hat im Jahr 1998 zur Erweiterung seines Angebotes eine eigene Homepage aufgeschaltet. Mit dieser technischen Entwicklung konnte die E-Mail-Beratung zusätzlich zur Telefon- und Face-to-Face-Beratung umgesetzt werden. Die Zielgruppe

des präventiven psychosozialen Beratungsangebotes sind Eltern und andere sorgeberechtigte Personen für Kinder und Jugendliche. Vergleichbare internetbasierte Beratungen gab es zu diesem Zeitpunkt kaum. Somit übernahm der ENR eine Pionierfunktion. Auf der Basis der Erfahrungen in der mediengestützten Beratung mit Hilfe des Telefons, der klassischen F2F-Beratung und ihren vorwiegend systemischen Beratungsansätzen entwickelte sich aus der reflektierten Praxis die E-Mail-Beratung. Die Nutzung stieg stetig und im Jahr 2008 beantwortete das Team E-Mail-Anfragen von 167 Personen. Diese Entwicklung gab Anlass dazu, sich mit einer Bestandsaufnahme zur Beratungsarbeit in diesem Setting auseinanderzusetzen sowie eine personenübergreifende Untersuchung zum entstandenen Beratungskonzept durchzuführen.

Mit der Fragestellung dieser Arbeit: ‚Wie wird die E-Mail-Beratung beim Elternnotruf umgesetzt?‘ wurden der aktuelle Forschungsstand und die theoretischen Erkenntnisse zur Online-Beratung den erhobenen Daten zur Ausführung der E-Mail-Beratung beim ENR gegenübergestellt. In der theoretische Aufarbeitung wurde die Literatur zur psychosozialen E-Mail- bzw. Online-Beratung für Eltern und Familien mit regionalem Bezug auf die deutschsprachige Schweiz zusammengestellt. Sie gibt einen Einblick in die zu bedenkenden Aspekte der E-Mail-Beratung und zeigt den Entwicklungsstand dieses Beratungssettings, mit Blick auf die präventive Elternberatung, auf.

Fünf Teilfragestellungen differenzierten die zentrale Fragestellung und leiteten das Untersuchungskonzept. Sie entwickelten sich aus den Überlegungen zur Theorie, zu den Bestandteilen eines Beratungskonzeptes und den Möglichkeiten des schon vorhandenen Datenmaterials, gemeint sind die archivierten Dokumente der E-Mail-Beratung des ENR. Die Fragen:

1. Welche theoretischen Konzepte werden genutzt?
2. Welche Anwendbarkeitskriterien gibt es?
3. Wie wird die schriftliche Beratung umgesetzt?
4. Welchen Einfluss hat die Zielgruppe?
5. Wie ist ein Beratungs-E-Mail aufgebaut?

wurden mit der Methode der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring untersucht. Als Datenmaterial dienten 44 Antwort-E-Mails des ENR aus dem Jahr 2008, als eine repräsentative Auswahl der Beratungs-E-Mails, und problemzentrierte Interviews mit allen Fachkräften des Online-Beratungsteams.

8.2 Interpretation und Diskussion der Ergebnisse

Die E-Mail-Beratung ist nur ein mögliches Beratungssetting im Angebot des ENR zur präventiven psychosozialen Unterstützung für Eltern und andere sorgeberechtigte Personen von Kindern und Jugendlichen. Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen, dass die E-Mail-Beratung den aktuellen Richtlinien und Standards zur Online-Beratung entspricht, wobei keine zielgruppenspezifischen Orientierungen vorliegen. Die Umsetzung richtet sich nach den Schweizer Richtlinien für psychologische Online-Beratung, nach den Methoden des systemischen Beratungsansatzes und wird von Beraterinnen und Beratern aus den Berufsfeldern der Psychologie und Sozialarbeit ausgeführt.

Weiterhin wurde zur allgemeinen Umsetzung der E-Mail-Beratung für Eltern festgestellt, dass der personelle Aufbau den Richtlinien für Eltern- und Familienberatung im deutschsprachigen Raum entspricht, indem die beiden verschiedenen Berufsgruppen zusammenarbeiten. Da es für die Schweiz keine verbindlichen Regelungen zur Umsetzung von Eltern- und Familienberatung gibt, konnte die Untersuchung nur auf die Richtlinien zur psychologischen Online-Beratung zurückgreifen. Diese hat der Berufsverband für Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) aufgestellt und sich dabei auf die allgemeine psychologische Online-Beratung konzentriert. Dementsprechend wird für die Beraterinnen und Berater ein Master-Abschluss in Psychologie vorausgesetzt. Der ENR begegnet diesem Punkt, indem alle Online-Beraterinnen und -Berater eine zusätzliche therapeutische Ausbildung haben. Um der Zielgruppe gerecht zu werden, legt das Team grossen Wert auf persönliche Erfahrungserfahrungen mit Kindern und Jugendlichen. Die medienspezifischen Qualifikationen der Beraterinnen und Berater wurden durch die Pionierarbeit in der Praxis erworben.

Die formalen Standards der Schweizer Richtlinien sind über die Homepage, bis auf die Informationen zu juristischen Aspekten, rechtlichen Gegebenheiten und einer Selbstdeklaration zu den Qualitätskriterien, gegeben. Zur Weiterentwicklung der Homepage wäre ausserdem eine kompaktere und offensichtlichere Gestaltung der Informationen und Kontaktaufnahme zur E-Mail-Beratung zu überlegen. Aktuell stehen die allgemeinen Informationen zum ENR im Vordergrund.

Die inhaltliche und Prozessqualität der schriftlichen Beratung richten sich nach systemischen Beratungsansätzen, die noch genauer erläutert werden, und könnte durch Nutzung inzwischen vorhandener Instrumente ausgebaut werden. Aktuell in der Literatur vorgestellte Beispiele sind das beratungsansatzübergreifende integrative Qualitätssicherungs-

modell (IQSM) von Eidenbenz und Lang oder die Strukturierung der Beratungsmethodik mit Hilfe des Vier-Folien-Modells von Knatz und Dodier, die jeweils der Arbeitsweise des Beratungsteams entsprechen würden. Insbesondere fehlen bisher im ENR Evaluierungsinstrumente zur Qualitätssicherung. Das IQSM hält dafür Vorschläge für Reflexionen zur Beratungsarbeit und für die Anfragenden einen Feedback-Fragebogen mit Zufriedenheit- und Wirksamkeitsaspekten bereit. Für die anderen, in dieser Arbeit vorgestellten, schriftlichen Methoden scheinen sich aufgrund der Ergebnisse zur aktuellen Online-Beratungsarbeit des ENR nicht zu eignen.

Die technischen Standards einer Online-Beratung unterliegen der kontinuierlichen Entwicklung der Möglichkeiten zur Nutzerfreundlichkeit und Datensicherheit. Diese Aspekte werden vom ENR nicht mit den aktuellen technischen Mitteln umgesetzt, zeigen aber ein Mindestmass an Einhaltung der Vorschriften. Eine Weiterentwicklung wäre eine Systemlösung für Online-Beratung. Solche webbasierten Mailsysteme werden von verschiedenen Anbietern speziell für Beratungsstellen offeriert (z. B. www.bera-net.de). Um allenfalls einen Nutzungsanstieg zu erreichen, könnte die technische Aktualisierung ein beachtenswerter Punkt sein.

Zur praktischen Umsetzung der Beratungsarbeit interessierten die Bearbeitungsstrategien, die Anwendbarkeitskriterien, die Vorgehensweisen, die Einflüsse der Zielgruppe und das Ergebnis: die Inhalte und der Aufbau eines Beratungs-E-Mails.

Die Bearbeitungsstrategien der Beraterinnen und Beratern zeigen trotz individueller Gestaltung vier gemeinsame Vorgehensphasen auf: eine vorbereitende Phase, eine Phase der Bearbeitung, eine des Schreibens und eine abschliessende Phase. Wesentliche Beobachtungen liegen bei der Gestaltung des Beziehungsaufbaus, den schriftlichen Formulierungen und den vermittelten Wünschen der Anfragenden. Schwierigkeiten zeigen sich hauptsächlich durch das kontaktfreie Setting. Dazu werden zwei Punkte beschrieben. Einer ist der gedankliche Einstieg, der auf die sehr verschieden aufgebauten Anfragen zu leisten ist. Und der andere Punkt ist der Umgang mit dem organisatorischen Stellenwert der schriftlichen Beratung im Vergleich zu den Beratungssettings mit direktem und zeitgleichem Kontakt. Inhaltlich konzentrieren sich die Beraterinnen und Berater, neben den erwähnten wesentlichen Punkten, auf: Ressourcenfindung, Problemlösungsvorschläge und Informationen zur Entspannung der, als schwierig empfundenen, Situationen.

Die genutzten theoretischen Methoden sind auf systemische Beratungsansätze aufgebaut, die aus den Aus- und Weiterbildungen der Beraterinnen und Berater resultieren. Das systemische Denken als Grundlage wies für die präventive Arbeit des ENR bisher nutzbringende Ergebnisse auf und wurde dadurch reglementiert. Deutsche Studien zu angewandten Methoden in der Erziehungs- und Familienberatung zeigen eine eklektische Nutzung und konnten keine signifikanten Wirksamkeitsunterschiede für eine gesonderte Ausrichtung feststellen. Für die E-Mail-Beratung zeigt sich eine ähnliche Entwicklung, jedoch mit einer leichten Tendenz zu aktivierenden, ressourcenorientierten Vorgehensweisen. Es wird für die Zukunft mit einem Ausbau der Optionen der Schriftlichkeit in der E-Mail-Beratung gerechnet. Diese Tendenzen zur Vorgehensweise und die native Adaption der schriftlichen Beratung an bekannte Settings zeigen sich auch beim ENR. Ob sich die Möglichkeiten wie Schreib- oder Tagebuchaufgaben in die Beratung mit einbauen lassen, kann eine Überlegung der Beraterinnen und Berater sein. Differenziertes fachliches Wissen dazu gibt es noch nicht.

Die Anwendbarkeitskriterien stützen sich auf die Nutzungsgewohnheiten der Anfragenden. E-Mail-Beratungskontakte im ENR zeigen sich eher als ein einmaliger Wechsel von Anfrage und Antwort mit bisweilen sehr kurzen bzw. gar keinen Rückmeldungen oder weiteren persönlichen Kontakten. Längere Kontaktwechsel kommen selten vor. Die Beraterinnen und Berater konnten aber auch feststellen, dass sie mit der Konzentration auf die Beziehungsgestaltung die Kontaktwechsel beeinflussen können. Grundsätzlich zu überdenken wäre hierfür das Ziel der E-Mail-Beratung im ENR: Möchten sie eine einzelne informierende und stabilisierende Beratung oder auch begleitende Unterstützung anbieten?

Die Beraterinnen und Berater sehen sachdienliche Möglichkeiten für die Anfragenden durch die Schriftlichkeit und die computervermittelte Kommunikation der E-Mail-Beratung. Die Gegenständlichkeit des Textes unterstützt und erleichtert eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Problemstellung für beide Seiten und durch die Niederschwelligkeit wird das Beratungsangebot des ENR zunehmend genutzt. Grenzen werden bei notwendigem nachhaltigerem Beratungs- bzw. Therapiebedarf gesehen und auch beim Aufkommen von Missverständnissen oder Verständigungsproblemen durch die schriftliche Kommunikation. Insgesamt beschreiben die Fachkräfte die E-Mail-Beratung als einen wichtigen Teil des Angebotes zur Unterstützung von Eltern und sehen die Erweiterung der Beratungsmöglichkeiten als nützlich.

Die Zielgruppe beeinflusst die Beratungsziele und das nötige Expertenwissen. Die Beratungsziele sollen Eltern in ihrer Erziehungsarbeit stärken, um Kinder in ihrer Entwicklung zu unterstützen und zu schützen. Dies geschieht durch netzwerkerweiternde, informierende sowie Veränderung anregende Vermittlungen. Das Expertenwissen nimmt darauf Bezug, denn es beinhaltet pädagogisches, psychologisches und thematisches Fachwissen wie z. B. zu Sucht oder Gewalt in der Familie. Gleichzeitig ist der ENR mit Kinderschutzorganisationen und weiteren Beratungsstellen vernetzt. Zur Erweiterung der zielgruppenspezifischen Aspekte für die Online-Beratung im ENR kann die Homepage für zusätzliche Informationsvermittlung genutzt werden. Zu den vielfältigen vorhandenen Informationen zu Literatur, Beratungsstellen, Tipps und Links können auch mediengestützte Angebote wie z. B. das kostenlose Elterntaining (www.elterntaining.ch) mit aufgenommen werden.

Um das Ergebnis zur praktischen Umsetzung der schriftlichen Beratung mit Inhalten und Aufbau im ENR zu veranschaulichen, wurde in der folgenden Aufstellung ein ‚idealtypisches ENR-Beratungs-E-Mail‘ zusammengestellt. Das heisst, die Aufstellung zeigt eine Verdichtung aller genutzten Komponenten, die je nach Anfrage und Wunsch der Ratsuchenden oder je nach Stil der Fachkräfte in den Beratungs-E-Mails aufzufinden waren. Keines der analysierten E-Mails beinhaltete alle der aufgestellten Aspekte. Im Konzept dieses Muster-E-Mails werden die Ergebnisse der Analysen interpretiert. Die genannten Überlegungen des Beratungsteams werden untermauert mit praktischen Beispielen aus den Beratungs-E-Mails und ergänzende Hinweise aus den Überlegungen des Vier-Folien-Modells werden mit eingeflochten. Die hellgrau beschriebenen Felder sind wenig oder gar nicht in den Beratungs-E-Mails des ENR vertreten und wurden aufgrund der theoretischen Überlegungen mit aufgenommen. Aus dem IQSM wurden strategische Aspekte, welche erläuternde Funktionen haben (z. B. Fokussierung), hinzugefügt. Im Ganzen soll dieser Entwurf eines Muster-E-Mails die Resultate dieser Arbeit zusammenfassen, erweiternde Überlegungen mit einbringen und die Gedankenabläufe und Beratungsschritte, die sich in einem Beratungs-E-Mail widerspiegeln, aufzeigen. Zudem steht diese Strukturierung mit den Erweiterungen für die Beraterinnen und Berater des ENR als Rückmeldung zur Diskussion, deren Auswertung in dieser Arbeit nicht umgesetzt wird.

Tabelle 19: idealtypisches Muster-E-Mail des ENR

Strukturierung	Hintergründe & Überlegungen	Umsetzung im Antwort-E-Mail	
Einleitung	Anrede	- freundliche und respektvolle Anreden - Ton der Anschreibenden aufnehmen	<i>Sehr geehrte Frau XY, Liebe Z</i>
	Einleitung	- dankende Worte für die Beratungsanfrage	<i>Vielen Dank für Ihr E-Mail an den Elternnotruf.</i>
	Allgemeines	- generelle Fragen zur E-Mail-Beratung aufgreifen oder ansprechen	<i>Unser Kontakt ist vertraulich und diese Beratung hat das Ziel, Sie bei der Lösungsfindung Ihrer Problemstellung zu unterstützen.</i>
	Wertschätzung	- positive Wertschätzung der Nutzung dieses Beratungs-Angebotes	<i>Ich finde es anerkennenswert, dass Sie sich hingesetzt haben, um uns zu schreiben. Es ist nicht immer leicht, in schwierigen Situationen die für sich passende Unterstützung zu holen.</i>
Feedback	Inhaltliches Feedback	- Inhaltliche, unbewertete Beschreibung des Gelesenen und Verstandenen - Reframing - weiterführende (zirkuläre) Fragen - Metaphern - Normalisieren - Ressourcen ansprechen	<i>Sie schreiben, dass ... Ich höre, dass ... Ich frage mich, wieso ... Er hat vermutlich ein sehr starkes Bedürfnis, selber über sein Leben zu bestimmen.</i>
	Empathisches Feedback	- hilfreiche Verhaltensweisen hervorheben - Komplimente (Ressourcen) - verständnisvolle, ermutigende, stärkende Worte - Reframing - weiterführende Fragen entwickeln	<i>- Ja, es ist nicht einfach. Ich kann gut verstehen, dass ... - Viele Eltern ... - Weiss Ihr Mann/ Ihre Frau, wie es Ihnen geht? - Ich bin beeindruckt zu hören, ... - Zuerst einmal ein Kompliment dafür, dass ...</i>
	Nicht Verstandenes	- fehlende Informationen mitteilen	<i>- Mir ist nicht ganz klar ...</i>
Hypothesenentwicklung	Einschränkungen	- Hinweis auf die eingeschränkten Informationen und infolgedessen eine Entschuldigung für die eventuell wenig individuell abgestimmte Antwort	<i>- Bei einer E-Mail-Beratung muss ich immer von verschiedenen Annahmen ausgehen, die vielleicht nun nicht gerade auf Ihre Familie passen. - Ich weiss ja nicht, was Sie alles schon versucht haben.</i>
	sachliche Information	- allgemeine Informationen zur Problemlage, zum Entwicklungsstadium des Kindes oder Jugendlichen, der Rolle der Eltern usw. als Basis für die Hypothesen - Relativieren oder Normalisieren der Problemlage	<i>- Ihr Sohn ist jetzt in dem Alter ... - Dieses Thema hat T. Pelzer in seinem 1. Kapitel des Buches ... - Auch als nichtsorgeberechtigtes Elternteil haben sie das Recht ... - Die Suchtberatungsstelle kann ...</i>

	Hypothesen	<ul style="list-style-type: none"> - Hypothesen/Vermutungen in Fragen oder in der Möglichkeitsform (Konjunktiv II) formulieren - weiterführende Fragen entwickeln - Ziele formulieren - Ressourcen ansprechen 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kann es sein, dass ...</i> - <i>Wie sehen Sie das?</i> - <i>Ich gehe also davon aus, dass Sie eine bessere Lösung für ... finden müssten.</i>
Fokussierung	Entscheidung für Art der Hilfeleistung	<ul style="list-style-type: none"> - Information / Anleitung - Anregungen zu Problemlösung - momentane Entlastung - Stützende Begleitung - Verständigungshilfe / Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Deswegen, kann ich Ihnen keine Tipps geben. Ich möchte Ihnen ...</i> - <i>Ich gebe Ihnen eine Blumenstrauß von Anregungen ...</i> - <i>Ich gebe Ihnen gern eine Anleitung ...</i> - <i>Ich brauche daher mehr Informationen. Sie können mir wieder schreiben oder auch anrufen ...</i> - <i>Ich gebe Ihnen die Adresse der Jugendberatung ...</i>
	Problemlösungswege	<ul style="list-style-type: none"> - Problemlösungswege aufzeigen - Ideen sammeln - Formulierungen in der Frage- oder Möglichkeitsformen - Ressourcen ansprechen - Biographie (der Kinder) ansprechen - Netzwerkarbeit, System erweitern 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich kann mir vorstellen, dass ...</i> - <i>Vielleicht wäre für sie ...</i> - <i>Ein anderer Weg wäre ... Und als eine weitere Möglichkeit sehe ich ...</i> - <i>Haben Sie schon mal mit ... gesprochen?</i> - <i>Vielleicht gibt es andere Menschen in der Familie, die das Thema auch kennen und ihm dabei helfen können.</i> - <i>Können Sie mit dem Vater darüber reden?</i>
Hilfeleistung	Begründung	<ul style="list-style-type: none"> - sachliche Informationen - Erfahrungswerte - erwähnte Ressourcen - Themen der Biographie 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Diese Ideen helfen ... zu unterstützen/stärken.</i> - <i>Verschiedene Eltern haben das als hilfreich empfunden.</i> - <i>Sie merken, ich beziehe ganz stark ihren Sohn mit ein. Wichtig ist, dass ...</i>
	Informationen	<ul style="list-style-type: none"> - weiterführende Informationen angeben wie Bücher und Internetseiten - Vermitteln von Fachstellen oder regionale Beratungsstellen - Empfehlungen weiterer Angebote 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Weiter Erläuterungen können Sie unter www. ... finden.</i> - <i>Die Suchtberatung hat verschiedene Unterlagen zu diesem Thema und kann ...</i> - <i>Das Buch ... nimmt dieses Thema auf ...</i>
	Nachfragen	<ul style="list-style-type: none"> - Nachfragen, ob der vorgestellte Weg realisierbar ist 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Können Sie sich vorstellen, ...</i>
	Bewertung	<ul style="list-style-type: none"> - vorgestellte Lösungswege als Vorschläge oder Gedankenanstöße zu verstehen geben 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich hoffe, dass Sie mit diesen Ideen etwas anfangen können.</i> - <i>Bitte picken Sie sich was heraus.</i>
Abschluss	Angebot und Grenzen	<ul style="list-style-type: none"> - Angebot und Grenzen verdeutlichen 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Bitte schreiben Sie mir, wenn das nicht der Fall ist.</i> - <i>Es ist auch möglich Sie sich für ... Gespräche an uns wenden.</i> - <i>Gerne bin ich auch in der Vermittlung von Unterstützungsangeboten behilflich.</i>

Sonstiges	- sonstige individuelle Mitteilungen für weiteres Vorgehen	- <i>Aus statistischen Gründen würde mich noch interessieren, aus welchem Wohnort Sie kommen.</i> - <i>Ich bin für ein Telefongespräch zwischen 9h und 17h über die Elternnotrufnummer 044 261 88 66 zu erreichen.</i>
Abschluss	- Wünsche - Rückmeldung anregen	- <i>Ich wünsche Ihnen viel Erfolg.</i> - <i>Gerne erwarte ich ein Feedback.</i> - <i>Ich wünsche Ihnen alles Gute.</i> - <i>Ich wünsche Ihnen viel Kraft und wäre froh um eine Rückmeldung.</i>
Rahmenbedingungen	- Rahmenbedingungen für weiteres Vorgehen	- <i>In der Regel antworten wir innerhalb von 48 Stunden.</i>
Grussformel		- <i>Mit herzlichen Grüßen ...</i> - <i>Freundliche Grüße ...</i> - <i>Ich grüsse Sie freundlich ...</i>

Beratungsinhalte in ein Schreiben umzuwandeln, bedarf einiger Achtsamkeiten. Im Umgang mit den Möglichkeiten der Sprach- bzw. Schriftlichkeit in einer schriftlichen Beratung sind die Teammitglieder des ENR behutsam. Auflockernde Aspekte wie Sprichwörter, Sprachbilder, kurze persönliche Bemerkungen, eigene Gedanken zur Beratung in der Antwort reflektieren werden genutzt. Sehr vorsichtig sind sie mit dem Einsatz von Humor und konfrontativen Bemerkungen, wovon eher abgeraten wird. Konkrete und eindeutige Formulierungen oder Beschreibungen stehen im Vordergrund, um die leicht aufkommenden Missverständnisse einzuschränken.

Der vollständige Ablauf einer E-Mail-Beratung wird in der nachfolgenden Grafik (Abb. 17) zusammenfassend gezeigt. Sie verdeutlicht noch einmal die vier Phasen der Vorgehensweisen des Beratungsteams vom Elternnotruf. Die Phasen der Bearbeitung und des Schreibens, die Rezeption und Produktion der Texte, werden in ihrer Umsetzung unterschiedlich gehandhabt. Im Mittelpunkt stehen die sachlichen Informationen und die Botschaften zu Gefühlen, Wünschen sowie Bedürfnissen. Auf diesem Hintergrund werden die Anfrage-E-Mails eingeschätzt und die Antwort-E-Mails gestaltet. Strukturierende Arbeitsunterlagen dazu bietet das IQSM, das ‚Vier-Folien-Modell‘ und neu das erstellte ‚idealtypische Muster-E-Mail‘.



Abbildung 17: Ablauf einer E-Mail-Beratung beim Elternnotruf

Abschliessend kann festgehalten werden, dass es als eine herausfordernde Arbeit angesehen wird, eine E-Mail-Anfrage zu beantworten, die nicht mit einer Schablone zu bewältigen ist. Die Herausforderung, auf diese intensive Art und Weise mit einem Text umzugehen, erfordert Interesse und Freude an der schriftlichen Kommunikation. Weiterhin geben die Beraterinnen und Berater zu bedenken, dass automatisierte Formulierungen eine Antwort schnell unpersönlich erscheinen lassen und den für eine nutzbringende Beratung nötigen Beziehungsaufbau erschweren können.

8.3 Fazit

Anhand dieser qualitativen Analyse zur Umsetzung der E-Mail-Beratung kann gesagt werden, dass die E-Mail-Beratung des ENR den Schweizer Richtlinien für psychologische Online-Beratung grundsätzlich und in der Methodik dem Charakter einer systemischen ressourcen- und lösungsorientierten Beratung entspricht. Als Merkmal kann eine starke Personalisierung der Beraterinnen und Berater genannt werden. So sind die einzelnen Fachkräfte in der Öffentlichkeitsarbeit involviert, werden über die Homepage ausführlich portraitiert, gestalten ihre Antworten individuell und bieten persönliche weiterführende Kontakte an.

Die Umsetzung der E-Mail-Beratung entwickelte sich aus den praxisorientierten Reflexionen des ENR-Beratungs-Teams, die aus den Berufsfeldern der Psychologie und Sozialarbeit stammen. Die Überlegungen zur Ausführung wurden von den Erfahrungen aus der Telefon- und Face-2-Face-Beratung beeinflusst. Sehr hilfreich empfindet der ENR die systemischen Beratungsansätze für seine Beratungsarbeit und demzufolge be-

sitzen alle Beraterinnen und Berater eine entsprechende therapeutische Zusatzausbildung. Diese methodische Entwicklung und Vorgehensweise kann mit der allgemeinen Entwicklung der präventiven psychosozialen E-Mail-Beratung verglichen werden. So kann abschliessend die E-Mail-Beratung des ENR als ein ‚Good-Practice-Beispiel‘ für das präventive psychosoziale Schweizer Online-Beratungsfeld bestätigt werden. Der Gewinn der Untersuchung sind ein Muster-E-Mail und eine Ablaufbeschreibung zur Vorgehensweise in der schriftlichen Beratung, welches die Beratung des ENR zusammenfasst sowie auch anleiten kann. Ausserdem wurden Angaben zu Weiterentwicklungen für die untersuchten Aspekte der E-Mail-Beratung festgehalten.

8.4 Methodenkritik

Das Ziel, die Umsetzung der E-Mail-Beratung im ENR mit einer qualitativen Analyse zu untersuchen, um einen Einblick in die Online-Beratung für Eltern des ENR zu bekommen und diese fassbar werden zu lassen, ist erreicht worden. Die zentrale Fragestellung und die forschungsleitenden Fragen konnten mit dem aufgestellten Untersuchungskonzept beantwortet werden.

Die Entwicklung des Untersuchungskonzeptes wurde durch die Nutzung archivierter Daten aufgrund ethischer Bedenken und der Einhaltung des Datenschutzes beschränkt. Durch die Verwertung dieser Daten konnte jedoch eine grosse Anzahl von Beratungs-E-Mails analysiert werden, die nicht durch die Untersuchung beeinflusst worden waren. Mit einem zusätzlichen Einbezug der Anfrage-E-Mails in die Untersuchung hätten weitere interessante Fragestellungen beantwortet werden können. So wurde eine vertiefte Beschreibung der Rezeption der Anfragetexte durch die Beraterinnen und Berater nicht realisiert. Unterschiedlichkeiten der Anfragen, die Herauskrystallisierungen der, in den Anfragen indirekt beinhalteten, Fragestellungen oder der Umgang mit der thematischen Fokussierung für die Beratungsantworten wären zugänglich geworden. Weitere Erkenntnisse hätten auch detaillierte Feedbacks der Anfragenden zur Zufriedenheit und Wirksamkeit im direkten Vergleich mit den erhaltenen Beratungs-E-Mails gebracht und somit für weitere nützliche Informationen zur Entwicklung der E-Mail-Beratung beitragen können.

Literatur und Forschung zur zielgruppenspezifischen Umsetzung wie der Eltern- und Familienberatung stammen hauptsächlich aus Deutschland und sind verallgemeinernd für den deutschsprachigen Raum dargestellt. Für die Schweiz und speziell deren

deutschsprachigen Raum gibt es keine Richtlinien oder Forschungsergebnisse zur Gestaltung der Beratungsarbeit. Kultur, Sprache und geographische Lage liegen zwar nah beieinander, aber die Gesetzlichkeiten zum Kinder- und Jugendschutz oder der Familien beeinflussen die Richtlinien und Handhabungen. Ein deutliches Beispiel ist die, im Theorieteil erwähnte, verlangte Mischung der Berufsfelder in der deutschen Erziehungsberatung, die sich in der Schweiz nicht wiederfinden lässt. Die Recherchen haben gezeigt, dass schon ein kantonaler Vergleich der Umsetzungsbeispiele eine interessante Studie ergeben würde. Daher konnten in der theoretischen Aufarbeitung keine eindeutigen regionalen Darstellungen zur psychosozialen Beratung für Eltern gemacht werden.

Zur Validierung der Ergebnisse sind in dieser Untersuchung, nach einem ersten Materialdurchlauf, Textbeispiele mit den Kriterien der Kategorien von einer weiteren Person geprüft und dementsprechende Anpassungen vorgenommen worden. Zusätzliche Begutachtungen gab es in dieser Einzelarbeit durch die fachliche Beratung. Eine Rückkopplung der Ergebnisse an das Beratungsteam zur Reliabilität war in dem Untersuchungskonzept nicht vorgesehen und ist eine Option bei der Nutzbarmachung der Ergebnisse für den ENR.

8.5 Ausblick

Die Online-Beratung ist in der Forschung ein neues und dem Anschein nach populäres Feld. Es zeigen sich, durch die Dringlichkeit für die Praxis und die schnelle Verbreitung von Forschungen und fachlichen Stellungnahmen im Internet, immer wieder neue Ergebnisse zu verschiedenen Fragestellungen, die in dieser Arbeit nicht alle aufgenommen werden konnten. Eine kritische Zusammenstellung dieser wäre ein interessantes Thema.

Bei der theoretischen Erarbeitung der Methoden und Konzepte zeigten sich nur ausführlichere Reflexionen zu den systemischen Ansätzen für die E-Mail-Beratung. Weitere wurden aus den Methoden schriftlicher Therapieansätze, ohne einen Unterschied zwischen Beratung und Therapie deutlich zu machen, abgeleitet. Zudem weist der vorherrschende theoretische Vergleich zur F2F-Beratung auf fehlende Forschungsergebnisse zu anderen mediengestützten Beratungen, z. B. die Telefonberatung, hin. Für weitere Untersuchungskonzepte wären hier einige Fragen offen wie grundlegende Fertigkeiten einer mediengestützten Beratungskommunikation.

In den Vorbereitungen zur Untersuchung sind einführende Gespräche mit einzelnen Fachkräften des ENR geführt und eine Fachtagung zur Online-Beratung besucht wor-

den, welche die Überlegungen zum Konzept beeinflussten. Für weiterführende Untersuchungen und Fragestellungen könnten auch persönliche Erfahrungen mit der E-Mail-Beratung als Ratgebenden oder Ratsuchenden neue Aspekte hervorrufen.

Das E-Mail-Beratungsteam des ENR setzt sich zusammen aus Psychologinnen oder Psychologen und Sozialarbeiterinnen oder Sozialarbeitern. Die aktuelle Mischung (www.elternnotruf.ch) dieser beiden Berufsgruppen zeigt eine Tendenz zu den Sozialarbeitern, wie das auch deutsche Studien zur Entwicklung des Arbeitsfeldes aufgezeigt haben. Zudem ist der ENR die einzige überregionale Beratungsstelle für Eltern mit Kinder und Jugendlichen jeden Alters und die einzige, welche mediengestützte und klassische F2F-Beratungssettings anbietet. Interessant wäre, aus diesem Blickwinkel, die Schweizer Entwicklung der Beratungsstellen und die möglichen Richtlinien für unterstützende und präventive Elternberatung zu erarbeiten.

9. Abstract

Präventive psychosoziale E-Mail-Beratung für Eltern und andere sorgeberechtigte Personen von Kindern und Jugendlichen bietet der Elternnotruf seit über zehn Jahren für die deutschsprachige Schweiz an. Mit inhaltsanalytischen Untersuchungen von 44 Beratungsantworten per E-Mail und Interviews mit den Fachkräften zur Durchführung der Online-Beratung, wurde eine Bestandsaufnahme zu dieser Beratungsarbeit bewirkt. Innerhalb der zentralen Fragestellung: ‚Wie wird die E-Mail-Beratung vom Elternnotruf umgesetzt?‘ konzentrierte sich die qualitative Analyse auf (1) theoretischen Konzepte, (2) Anwendbarkeitskriterien, (3) Vorgehensweisen, (4) zielgruppenspezifischen Einflüsse sowie (5) den Inhalt und Aufbau eines Beratungs-E-Mails.

Die Ergebnisse beschreiben die E-Mail-Beratung des Elternnotrufs als eine, nach professionellen Richtlinien gestaltete Beratungsarbeit, die sich auf Grundlage systemischer Beratungsansätze sowie den Erfahrungen aus der mediengestützten Telefon- und konventionellen Face-2-Face-Beratung gebildet hat. Die Vorgehensweise der einzelnen Beraterinnen und Beratern zeigt eine vergleichbare inhaltliche und Prozessgestaltung. Mit einem idealtypischen Muster-E-Mail und einem Ablaufplan zur schriftlichen Beratung konnte die Arbeit des Beratungsteams zusammenfassend dargestellt werden, welche obendrein die weitere praktische Umsetzung unterstützen kann.

10. Literaturverzeichnis

- Anderson, H. & Goolishian, H. (1992). The Client is the Expert. A Not-Knowing Approach to Therapy. In S. McNamee & K. J. Gergen (Eds.), *Therapy as social construction* (pp. 25-39). London: Sage.
- Aufenhanger, S. (2006). Interview. In R. Ayass & J. Bergmann (Hrsg.), *Qualitative Methoden der Medienforschung* (S. 97-114). Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Ayass, R. & Bergmann, J. (2006). *Qualitative Methoden der Medienforschung*. Reinbeck: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Bakhtin, M. (1984). *Problems of Dostoyevsky's Poetics*. Minneapolis: University of Minneapolis Press.
- Beck, C. (2009). Die systemische Metaphernanalyse in der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 131-141). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Benke, K. (2009). Netz, Online-Kommunikation und Identität. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 47-56). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Bohnsack, R. (2003). *Hauptbegriffe Qualitative Sozialforschung. Ein Wörterbuch*. Opladen: Leske + Budrich.
- Breuer, J. & Freud, S. (1922). *Studien über Hysterie*. Leipzig: Deuticke.
- Brunner, A. (2007). *Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung* [On-line]. Available: www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/brunner.pdf [18.01.2010].
- Brunner, A. (2009). Theorie der Online-Beratung. In G. Hintenberger & S. Kühne (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 27-45). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Buckel, S., Hofmeister, D., Kraus, H., Schultze, N.-G., Wagner, N. & Weisshaupt, U. (2003). *Online-Beratung. Hilfe im Internet für Jugendliche und Eltern*. Fürth: Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.
- Bungard, W. & Lück, H. E. (1995). Nichtreaktive Verfahren. In U. Flick, E. v. Kardorff, H. Keupp, L. v. Rosenstil & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Sozialforschung* (2. Aufl., S. 198-208). Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Döring, N. (2006). Beratung und Medien. In C. Steinebach (Hrsg.), *Handbuch Psychologische Beratung* (S. 96-116). Stuttgart: Klett-Cotta.
- Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet*. Göttingen: Hogrefe.
- Dietrich, G. (1983). *Allgemeine Beratungspsychologie. Eine Einführung in die psychologische Theorie und Praxis der Beratung*. Göttingen: Hogrefe.

Dzeyk, W. (2007). *Vertrauen in Internetangebote. Glaubwürdigkeitsindikatoren bei der Nutzung von Online-Beratungsangeboten*. Saarbrücken: VDM Verlag.

Eidenbenz, F. (2009). Standards in der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 213-227). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Eidgenössischer Datenschutzbeauftragter, E. (1994). *Leitfaden zu den technischen und organisatorischen Massnahmen des Datenschutzes* [On-line]. Available: <http://www.edoeb.admin.ch/dokumentation/00445/00472/00935/index.html?lang=de> [04.2.2010].

Eidgenössisches Departement des Innern. (2009). *Totalrevision des Jugendförderungsgesetzes* [On-line]. Available: <http://www.news.admin.ch/message/index.html?lang=de&msg-id=29269> [28.04.2010].

El-Giamal, M. (1999). *Wenn ein Paar zur Familie wird. Alltag, Belastungen und Belastungsbeältigung beim ersten Kind*. Bern: Hans Huber.

Engel, F. (2008). Erziehungsberatung Online. In G. Hörmann & W. Körner (Hrsg.), *Einführung in die Erziehungsberatung* (S. 140-155). Stuttgart: Kohlhammer.

Epston, D. & White, M. (1994). *Die Zähmung der Monster. Literarische Mittel zu therapeutischen Zwecken*. Heidelberg: Carl Auer Systeme.

Familie & Co. (2003). *Eltern fragen... Familie & Co-Experten antworten auf alle Fragen rund um die Erziehung*. München: Econ Ullstein List Verlag.

Früh, W. (2007). *Inhaltsanalyse* (6. Aufl.). Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.

FSP. (2007). *Berufsordnung der FSP* [On-line]. Available: <http://www.psychologie.ch/de/publikationen/dokumentation/reglemente/berufsordnung.html> [30.01.2010].

Gordon, D. A. (2000). Parent Training via CD-ROM. Using Technology to Disseminate Effective Prevention Practices. *The Journal of Primary Prevention* (21), 221-251.

Höflich, J. R. (2003). *Mensch, Computer und Kommunikation. Theoretische Verortungen und empirische Befunde*. Frankfurt a. M.: Peter Lang.

Hänggi, Y. (2007). *Online-Prävention. Am Beispiel des Online-Elterntrainings zur Bewältigung von Familienstress*. Düringen: the k&h Verlag.

Hopf, C. (1995). Qualitative Interviews in der Sozialforschung. In U. Flick, E. v. Kardorff, H. Keupp, L. v. Rosenstil & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Sozialforschung* (2. Aufl., S. 177-182). Basel: Beltz Verlag.

Hundsals, A. (2006). Erziehungsberatung. In C. Steinebach (Hrsg.), *Handbuch psychologische Beratung* (S. 237-255). Stuttgart: Klett-Cotta.

Kühne, S. (2009). *Institutionalisierung von Online-Beratung – das Ende der Pionierphase* [On-line]. Available: www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0209/kuehne.pdf [14.02.2010].

- Kühne, S. & Hintenberger, G. (2009). *Handbuch Online-Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knatz, B. (2009). Das Vier-Folien-Konzept. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 105-115). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knatz, B. (2009). Die webbasierte Mail-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger, *Handbuch Online-Beratung* (S. 59-67). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Knatz, B. & Dodier, B. (2003). *Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Kohli, M. (1978). "Offenes" und "geschlossenes" Interview. Neue Argumente zu einer alten Kontroverse. *Soziale Welt*, 29, 1-25.
- Kommission für Online-Beratung. (2003). *Kompetenzprofil der psychologischen OnlineberaterInnen* [On-line]. Available: www.psychologie.ch/de/publikationen/dokumentation/reglemente/kompetenz_online.html [20.01.2010].
- Kommission für Online-Beratung. (2006). *Qualitätskriterien für psychologische Angebote im Internet* [On-line]. Available: www.psychologie.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/berufspolitik/d-qual-krit-inet-06.pdf [20.01.2010].
- Kriz, J. (2008). Grundorientierungen in der Erziehungsberatung. In G. Hörmann & W. Körner (Hrsg.), *Einführung in die Erziehungsberatung* (S. 101-120). Stuttgart: Kohlhammer.
- Kuckartz, U. (2007). *Einführung in die computergestützte Analyse quantitativer Daten* (2. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag.
- Kuhn, R. (2001). Arbeit am persönlichen Beratungskonzept. *Panorama* (4), 6-8.
- Lamnek, S. (2005). *Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch* (4. Aufl.). Basel: Beltz.
- Lang, J. (2002). *Onlineberatung ist anders. Möglichkeiten und Grenzen einer neuen Beratungsform* [On-line]. Available: onlineberatungen.com/Onlineberatung_anders.pdf [23.01.2010].
- Lang, J. (2009). Paarberatung online. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 179-188). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Larbig, W., Niklas, D., Schlenker, P. & Prudlo, U. (2005). *Projektbericht. Online-Beratung bei Leukämie Patienten* [On-line]. Available: www.fob.uni-tuebingen.de/fachpublikum/.../fob_projektbericht.pdf [01.04.2010].
- Largo, R. M. (1999). *Babyjahre. Die frühkindliche Entwicklung aus biologischer Sicht. Das andere Erziehungsbuch* (9. Aufl.). Hamburg: Carlsen.
- Luborsky, L., Crits-Christoph, P., Mintz, J. & Auerbach, A. (1988). *Who will Benefit from Psychotherapy?* New York: Predicting Therapeutic Outcomes.

- Luhmann, N. (1987). *Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Mayring, P. (1985). Qualitative Inhaltsanalyse. In G. Jüttemann (Hrsg.), *Qualitative Forschung in der Psychologie. Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder* (S. 187 - 211). Weinheim: Beltz.
- Mayring, P. (2002). *Einführung in die Qualitative Sozialforschung* (5. Aufl.). Basel: Beltz Verlag.
- Mayring, P. (2008). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Basel: Beltz.
- Menne, K. (2001). Aktuelle Entwicklungstendenzen in der Erziehungs- und Familienberatung. In K. Menne & A. Hundsalz (Hrsg.), *Jahrbuch für Erziehungsberatung* (Band 4, S. 229-251). Weinheim: Juventa.
- Misoch, S. (2006). *Online-Kommunikation*. Stuttgart: UTB.
- Nußbeck, S. (2006). *Einführung in die Beratungspsychologie*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Nussbaum, M., Stamer-Brandt, P. & Stiefhofer, M. (2003). *Das Eltern-Survival-Buch. Erziehungstipps die wirklich helfen*. Freiburg i. B.: Christophorus-Verlag.
- Orlinsky, D. E. & Howard, K. I. (1986). Process and Outcome in Psychotherapy. In S. L. Garfield & A. E. Bergin (Eds.), *Handbook of Psychotherapy and Behavior Change* (pp. 311-381). New York: Wiley.
- Ott, R. (2003). Klinisch-psychologische Intervention und Psychotherapie im Internet. Ein Review zu empirischen Befunden. In R. Ott & C. Eichenberg (Hrsg.), *Klinische Psychologie und Internet. Potenziale für klinische Praxis, Intervention, Psychotherapie und Forschung* (S. 128-147). Göttingen: Hogrefe.
- Perrez, M. (1994). Optimierung und Prävention im erzieherischen Bereich. In K. A. Schneewind (Hrsg.), *Enzyklopädie der Psychologie. Psychologie der Erziehung und Sozialisation* (Band 1, S. 585-617). Göttingen: Hogrefe.
- Petzold, M. (2006). *Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation* [On-line]. Available: www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0206/petzold.pdf [18.01.2010].
- Risau, P. (2009). Die Wahl der Technik. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 201-211). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Rober, P. (2005). The therapist's self in dialogical family therapy. Some ideas about not-knowing and the therapist's inner conversation. *Family Process* (44), 477-495.
- Rogge, J. (2003). *Das Anti-Stress-Programm für die Familie. So werden Sie sicher und gelassen im Familientrübels*. Freiburg: Velber.
- Runkehl, J., Schlobinski, P. & Siever, T. (1998). *Sprache und Kommunikation im Internet. Überblick und Analysen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Sanders, M. R., Turner, K. M. & Markie-Dadds, C. (2002). The Development and Dissemination of the Triple P-Positive Parenting Program: A Multilevel, Evidence-Based System of Parenting and Family Support. *Prevention Science* (3), 173-189.

Schmitt, R. (2003). *Methode und Subjektivität in der Systematischen Metaphernanalyse* [On-line]. Available: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-03/2-03schmitt-d.htm> [28.03.2010].

Schneewind, K. A. (2004). *Freiheit in Grenzen. Was ist "Freiheit in Grenzen"?* [On-line]. Available: http://www.paed.uni-muenchen.de/~ppd/freiheit/freiheit1/was_ist.html [23.03.2010].

Schultze, N. G. (2007). *Erfolgsfaktoren des virtuellen Settings in der psychologischen Internet-Beratung* [On-line]. Available: http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0107/schultze.pdf [12.03.2010].

Schusser, G. (2004). Erziehungsberatung. In H. O. Häcker & K. H. Stapf (Hrsg.), *Dorsch. Psychologisches Wörterbuch* (14. Aufl., S. 272). Bern: Huber.

Schwing, R. & Fryszer, A. (2009). *Systemisches Handwerk. Werkzeug für die Praxis* (3. Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck + Ruprecht.

Seidlitz, H. & Theiss, D. (2007). *Ressourcenorientierte Telefonbeartung*. Dortmund: Borgmann Media.

Sickendiek, U., Engel, F. & Nestmann, F. (2002). *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze* (2. Aufl.). München: Juventa.

Sickendiek, U., Engel, F. & Nestmann, F. (2008). *Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze* (3. Aufl.). Weinheim: Juventa Verlag.

Stiftung Kinderschutz Schweiz. (2009). *Vorschlag für ein Nationales Kinderschutzprogramm. NKP 2010-2020*. Bern: Stiftung Kinderschutz Schweiz.

Strauss, F. & Stiemert, S. (1995). Qualitative Beratungsforschung. In U. Flick, E. v. Kardorff, H. Keupp, L. v. Rosenstiel & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch Qualitative Sozialforschung* (S. 323-326). Basel: Beltz Verlag.

Stumpp, G. & Oltmann, I. (1999). Krisenberatung. Die virtuelle Couch. *Sozialmagazin* 7/8, 40-46.

Suler, J. (2004). The Psychology of Text Relationships. In R. Kraus, J. Zack & G. Stricker (Eds.), *Online-Counseling. a Handbook for Mental Health Professionals* (pp. 19-50). Amsterdam: Elsevier Academic Press.

Theunert, H. & Eggert, S. (2003). Virtuelle Lebenswelten - Annäherung an neue Dimensionen des Medienhandelns. *Zeitschrift für Medienpädagogik*, 5, 3-13.

Thimm, C. (2000). Einführung: Soziales im Netz - (Neue) Kommunikationskulturen und gelebte Sozialität. In C. Thimm (Hrsg.), *Soziales im Netz. Sprache, Beziehungen und Kommunikationskulturen im Internet* (S. 7-16). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

- Ullich, D. (1982). Interaktionsbedingungen von Verbalisation. In G. L. Huber & H. Mandl (Hrsg.), *Verbale Daten* (S. 43-60). Basel: Beltz.
- VERBI Software Consult. Sozialforschung. GmbH. (n.d.). *MAXQDA – Professionelle Textanalyse und Wissensmanagement* [On-line]. Available: <http://www.maxqda.de> [10.02.2010].
- Verein Elternnotruf. (2008). *Jahresbericht 2008*. Zürich: Verein Elternnotruf.
- Vicini, S. (1993). *Subjektive Beratungstheorien. Bernische ErziehungsberaterInnen reflektieren ihre Praxis*. Bern: Lang.
- Wüschner, P. (2003). *Pubertät - Das Überlebenstraining für Eltern*. Frankfurt a. M.: Eichborn.
- Wampold, B. E. (2001). *The Great Psychotherapy Debate. Models, Methods and Findings*. London: Lawrence Earlbaum Associates.
- Warschburger, P. (2009). *Beratungspsychologie*. Berlin: Springer.
- Wehner, J. (1997). Medien als Kommunikationspartner. Zur Entstehung elektronischer Schriftlichkeit im Internet. In M. Krajewski & L. Gräf (Hrsg.), *Soziologie des Internet* (S. 125-149). New York und Frankfurt a. M.: Campus.
- Weinhardt, M. (2009). *E-Mail-Beratung*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Weissenböck, S., Ivan, I. & Lachout, S. (2006). *Standards in der Onlineberatung – erarbeitet von den Einrichtungen ChEck iT! (A), Partypack (D) und kids-hotline (D)* [On-line]. Available: www.e-beratungsjournal.net/ausgabe0106/lachout.pdf [30.01.2010].
- Wenzel, J. (2006). *Qualitätsmanagement mit integriertem Datenschutzmanagement bei Online-Beratung* [On-line]. Available: www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0106/wenzel.pdf [05.02.2010].
- Wenzel, J. (2008). Technikenentwicklung, Datenschutz und Datensicherheit: Die bewusste Gestaltung medialer Versorgungsangebote. In S. Bauer & H. Kordy (Hrsg.), *E-Mental-Health. Neue Medien in der psychosozialen Versorgung* (S. 20-32). Heidelberg: Springer.
- Werder, L. (1986). *...triffst Du nur das Zauberwort. Eine Einführung in die Schreib- und Poesietherapie und in die Arbeit literarischer Werkstätten*. München: Psychologie Verlags Union.
- Werder, L. v. (1995). *Schreib- und Poesietherapie. Eine Einführung* (2. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Westphal, A. (2007). *Paarberatung im Internet. Möglichkeiten und Grenzen*. Universität Kiel: Institut für Pädagogik.

Winett, R. A. (1993). Media-Based Behavior Change Approaches for Prevention. In D. S. Glenwick & L. A. Jason (Eds.), *Promoting Health and Mental Health in Children, Youth and Families* (pp. 181-203). New York: Springer.

Witzel, A. (1985). Das problemzentrierte Interview. In G. Jüttemann (Hrsg.), *Qualitative Forschung in der Psychologie* (S. 227-256). Weinheim: Beltz.

Wolff, S. (2006). Textanalyse. In R. Ayass & J. R. Bergmann (Hrsg.), *Qualitative Methoden der Medienforschung* (S. 245-273). Reinbek: Rowohlt.

Zehetner, B. & Gerö, S. (2008). *Frauenspezifische Onlineberatung – Ein Leitfaden* [Online]. Available: <http://www.frauenberatenfrauen.at/download.html> [30.01.2010].

Zenner, B. & Gielen, L. (2009). Ein dialogischer Ansatz in der Online-Beratung. In S. Kühne & G. Hintenberger (Hrsg.), *Handbuch Online-Beratung* (S. 117-129). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

11. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kategoriensystem: ausgewählte Beispiele präventiver medialer Angebote für Eltern (Hänggi, 2007, S. 28)	5
Tabelle 2: Einschätzung der Ratsuchenden nach Eidenbenz und Lang (Eidenbenz, 2009, S. 221-222)	18
Tabelle 3: Reflexion des Beraters (Eidenbenz, 2009, S. 224-225)	19
Tabelle 4: Feedback der Klientinnen und Klienten (Eidenbenz, 2009, S. 225-226)	19
Tabelle 5: Überblick über beraterische Ansätze zu Schriftlichkeit (nach Weinhardt, 2009, S. 103), erw. von Autorin	24
Tabelle 6: endgültige Auswahl und Verteilung der Daten für die qualitative Analyse	45
Tabelle 7: Kategorien zur Analyse der Systematik der E-Mail-Beratungstexte	46
Tabelle 8: Kategorien zur Analyse der systemischen Handlungsweisen	47
Tabelle 9: Kategorien zur Analyse der Schrift- und Sprachlichkeit in den E-Mail-Beratungstexten	48
Tabelle 10: Kategorien zur Analyse der Interviews	52
Tabelle 11: Zusammenfassung der Aussagen zu den Inhalten einer E-Mail-Antwort	64
Tabelle 12: Wesentliche Aspekte, die bei einer E-Mail-Antwort zu beachten sind	65
Tabelle 13: Schwierigkeiten in der E-Mail-Beratung	66
Tabelle 14: Vorgehensphasen der E-Mail-Beratung	67
Tabelle 15: Möglichkeiten der E-Mail-Beratung	72
Tabelle 16: Grenzen der E-Mail-Beratung	73
Tabelle 17: zielgruppenspezifische Beratungsziele der E-Mail-Beratung im Elternnotruf	74
Tabelle 18: zielgruppenspezifisches Expertenwissen für E-Mail-Beratung im Elternnotruf	74
Tabelle 19: idealtypisches Muster-E-Mail des ENR	81

12. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Aspekte im Prozess der ressourcenorientierten Gesprächsführung (Seidlitz & Theiss, 2007, S. 63)	6
Abbildung 2:	Auszug aus dem Kompetenzprofil der psychologischen Online-BeraterInnen des FSP (KFOB, 2003)	15
Abbildung 3:	Startseite der Homepage des Elternnotrufs (www.elternnotruf.ch; 26.03.2010)	32
Abbildung 4:	Einstieg in die anonyme Kontaktaufnahme für eine E-Mail-Beratung des ENR (http://www.elternnotruf.ch/beratung/email-beratung.shtml , 26.03.2010)	33
Abbildung 5:	Auszug aus der Beschreibung des Beratungsteams (http://www.elternnotruf.ch/beratung/team.shtml ; 26.03.2010)	34
Abbildung 6:	Auszug aus der Beschreibung des Beratungsteams (http://www.elternnotruf.ch/beratung/team.shtml ; 26.03.2010)	35
Abbildung 7:	Auszug aus der Beschreibung des Beratungsteams (http://www.elternnotruf.ch/beratung/team.shtml ; 27.11.2010)	35
Abbildung 8:	zentrale Fragestellung und die forschungsleitenden Teilfragestellungen	36
Abbildung 9:	Struktur und Ebenen eines Beratungskonzeptes (Kuhn, 2001, S. 6)	37
Abbildung 10:	Allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell (Mayring, 1989, S. 49, zitiert nach Lamnek, 1993, S. 217)	40
Abbildung 11:	allgemeines Ablaufmodell der Analysetechnik Strukturierung (Mayring, 2002, S. 120)	41
Abbildung 12:	Kategorisierung der E-Mail-Anfragen des ENR 2008 nach Ziel der Anfragenden	43
Abbildung 13:	quantitative Verteilung der einzelnen Beratungsabläufe im ENR	44
Abbildung 14:	Kriterien für die Auswahl der E-Mails für die Inhaltsanalyse	45
Abbildung 15:	Untersuchungskonzept der vorliegenden qualitativen empirischen Arbeit	53
Abbildung 16:	Code-Matrix der Systematik der Beratungs-E-Mails	54
Abbildung 17:	Ablauf einer E-Mail-Beratung beim Elternnotruf	84

13. Anhang

Anhang A	Checkliste für Homepages	i
Anhang B	Arbeitspapiere Interview	ii
Anhang C	E-Mail-Beispiele	v
Anhang D	Arbeitspapiere zur Analyse der Antwort-E-Mails	x
Anhang E	Arbeitspapiere zur Analyse der Interviews	xxi

Anhang A Checkliste für Homepages

Checkliste für Homepages von Psychologinnen und Psychologen nach den Qualitätskriterien der Föderation Schweizer Psychologinnen und Psychologen (Kommission für Online-Beratung KFOB, 2006, S. 8)

Die Homepage enthält ehrliche, sachliche und verhältnismässige Angaben unter Berücksichtigung von berufsethischen Grundsätzen (Berufsordnung der FSP; Art. 5 der berufsethischen Grundsätze)

2.1. Identifikation der AnbieterInnen:	<input type="checkbox"/>
• Name, Adresse, Telefon, E-Mail	<input type="checkbox"/>
• Berufsorganisationen, welchen die AnbieterInnen angehören (inkl. Links)	<input type="checkbox"/>
2.2. Transparenz des Angebots:	<input type="checkbox"/>
• Allgemein verständliche Beschreibungen der Angebote	<input type="checkbox"/>
• Realistische Ziele für eine Beratung	<input type="checkbox"/>
2.3. Fachspezifische Kompetenzen der AnbieterInnen:	<input type="checkbox"/>
• Ausbildung und Werdegang	<input type="checkbox"/>

Erweiterte Qualitätskriterien für AnbieterInnen psychologischer Online-Beratung (s. Kap. 3)

Wenn PsychologInnen oder psychosoziale Institutionen zusätzlich über Ihre Homepage Online-Beratung anbieten, gelten ausserdem folgende Kriterien:

3.1. Spezifische Angebote:	<input type="checkbox"/>
• Themen der Onlineberatung	<input type="checkbox"/>
3.2. Grenzen und Kontraindikation:	<input type="checkbox"/>
• Hinweis, dass Onlineberatung in akuten Krisen ungeeignet ist.	<input type="checkbox"/>
• Notfallnummern für Krisensituationen	<input type="checkbox"/>
3.3. Rahmen und Setting:	<input type="checkbox"/>
• Zeitrahmen für eine Antwort	<input type="checkbox"/>
• Kosten und Art der Bezahlung	<input type="checkbox"/>
3.4. Vertraulichkeit, Schweigepflicht:	<input type="checkbox"/>
• Hinweis über Vertraulichkeit und Schweigepflicht	<input type="checkbox"/>
3.5. Datensicherheit:	<input type="checkbox"/>
• Hinweis auf Risiken der Datenübertragung	<input type="checkbox"/>
• Massnahmen zur Datensicherheit	<input type="checkbox"/>
3.6. Gütesiegel, Qualitätsdeklaration:	<input type="checkbox"/>
• Hinweis auf Erfüllung der Qualitätskriterien	<input type="checkbox"/>

Berufsethik (s. Kap. 5)

5.1. Berufsordnung:	<input type="checkbox"/>
• Berufsordnung	<input type="checkbox"/>
5.2. Links:	<input type="checkbox"/>
• Ethik für Links	<input type="checkbox"/>
5.3. Werbeschränkung:	<input type="checkbox"/>
• Transparenz gewährleistet	<input type="checkbox"/>
• keine gesundheitsschädigende Werbung	<input type="checkbox"/>

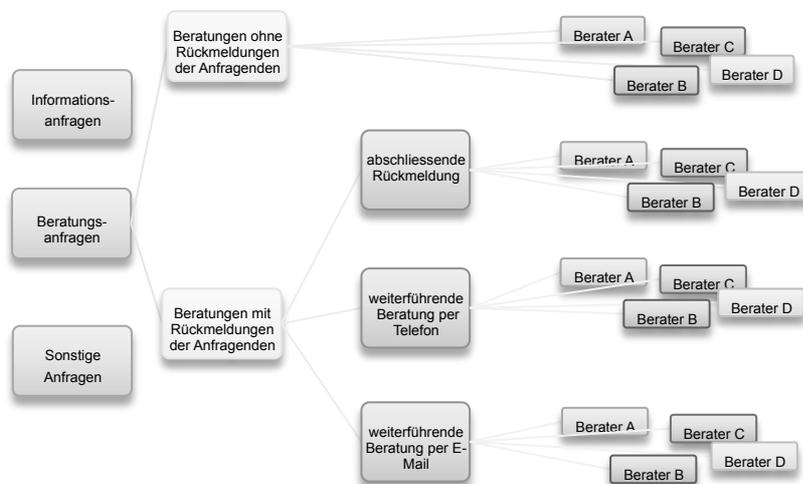
Anhang B Arbeitspapiere Interview

E-Mail zur Vorbereitung der Interviewpartnerinnen und -partner

Liebe Rochelle, liebe Frau Gerber, liebe Frau Flury-Sorgo und lieber Rainer

Als erstes möchte ich eine erläuternde Kurzbeschreibung zu meiner Forschungsarbeit geben, damit das Ziel der Interviews deutlich wird.

Ich untersuche die Online-Beratung des ENR mit einer qualitativen Arbeit, die der Beratungsforschung zuzuordnen ist und mit der Bestandsaufnahme der praktischen Umsetzungen arbeitet. Dafür sollten verschiedene Arten von Daten genutzt werden. Ich analysiere, als erste Datenquelle, aus dem Jahr 2008 eine repräsentative Auswahl von 44 Beratungs-E-Mails nach Inhalten und Systematik sowie der Schriftlichkeit. Die Auswahlkriterien sind die gleichmässige Verteilung der vier Beraterinnen und Berater und dessen Verläufe, wie z. B. ein einmaliger Kontakt oder weitere Kontakte per Telefon. Die untenstehende Abbildung visualisiert die Auswahlkriterien. Weitere Daten zur Arbeit der Online-Beratung des ENR möchte ich über die Interviews erheben. Im Interesse stehen die persönlichen Erfahrungen bzw. Standpunkte von vier Aspekten der Arbeit als Online-Beratende, die ich befragen möchte. Mit dem Ziel der Bestandsaufnahme stehen die angewandten Arbeitsweisen von erfahrenen E-Mail-Beraterinnen und Beratern innerhalb der Elternberatung per E-Mail im Vordergrund und *nicht* der Vergleich zwischen den einzelnen Arbeitsweisen.



Die vier Blickwinkel im Interview

Bearbeitungsstrategie: Ablauf, Schwerpunkte, Inhalte

Theoretische Konzepte/Methoden: Schwerpunkte, Auswahl

Anwendbarkeitskriterien: Möglichkeiten, Grenzen

Zielgruppe: Merkmale, zu Beachtendes

Informationen zur Person

Für die Beschreibung der Interviewten bzw. des Beratungsteams sind folgende Angaben für mich wichtig. In der Arbeit werdet/werden Ihr/Sie mit diesen Angaben vorgestellt. Weitere persönliche Zuordnungen zu Aussagen oder E-Mail-Beispielen wird es nicht geben. Vielen Dank schon mal für das Ausfüllen.

Name

Ausbildungen

-
-

Weiterbildungen

-
-

Selbsterfahrungen reale Beratung

-
-

Selbsterfahrungen virtuelle Beratung

-
-

ev. Veröffentlichungen oder Dozentinnenarbeit

-
-

Sonstige relevante Angaben für die Arbeit als E-Mail-Beraterin beim ENR

-
-

Erfahrungen in der Online-Beratung/ Schreibberatung/ Telefon- oder Face-to-Face-Beratung

- 3 Jahre E-Mail-Beratung
- 10 Jahre Telefonberatung
- ...

Ich freue mich auf die Interviews.

Beste Grüsse

Janina Elsener-Elendt

Interviewleitfaden

Bearbeitungsstrategie: Ablauf, Schwerpunkte, Inhalte

Frage:

- Mit welchen Schwerpunkten, Strategien und Inhalten gestalten Sie Ihren Bearbeitungsablauf?

Unterfragen:

- Was enthält jedes ihrer E-Mails bzw. sollte nicht fehlen? Warum?
- Wie unterstützen Sie den Beziehungsaufbau?
- Wie gestalten Sie die Evaluation ihrer E-Mail-Beratung?

Theoretische Konzepte/Methoden: Schwerpunkte, Auswahl

Frage:

- Wie würden Sie ihr Beratungskonzept beschreiben?

Unterfrage:

- Welche Konzepte oder Methoden haben keinen Platz in Ihrer E-Mail-Beratung? Wieso?
- Welche Therapie- und Beratungsmodelle nutzen Sie? Warum?

Anwendbarkeitskriterien: Möglichkeiten, Grenzen

Frage:

- Welche Möglichkeiten und Grenzen sehen Sie mit der E-Mail-Beratung in Ihrem Beratungsalltag?

Unterfrage:

- Worin sehen Sie Vorteile? Wo sehen Sie Nachteile?
- Als Beratende/der, die/der den Vergleich zu anderen Beratungssettings hat, interessiert mich, welche speziellen Eignungen Sie der E-Mail-Beratung zuordnen? Welche Interventionen eignen sich besonders gut?

Zielgruppe: Merkmale / zu Beachtendes

Frage:

- Welche zu beachtenden Merkmale müssten in einem Regelwerk für Elternberatung per E-Mail stehen?

Unterfrage:

- Welche Schwerpunkte setzen Sie bei der Unterstützung der anfragenden Eltern in ihrem Erziehungsauftrag oder -verantwortung per E-Mail?
- Was sind die Do's oder Dont's?
- Was sind zu beachtende Aspekte in der Beratung dieser Zielgruppe?

Anhang C E-Mail-Beispiele

Generelles Layout der Elternnotruf-E-Mails

Datum: ...
Von: Elternnotruf <name@elternnotruf.ch>
An: ...
Betreff: ...

Anrede
Text

Grussformel
Name
Fachtitel

Elternnotruf 044/ 261 88 66 24h Not- und Beratungstelefon
Beratungsstelle bei Erziehungsproblemen, Überforderung und Kindesmisshandlung
25 Jahre Elternnotruf. Sie sind zu den Jubiläumsveranstaltungen für Eltern oder Fachleute herzlich eingeladen.
Information und Anmeldung unter www.elternnotruf.ch
Ihre Spende hilft Eltern und Kindern in Not.
ZKB 714/1114-1018.231, PC 80-32539-6

Beispieltext 1/4

Liebe Herr und Frau XY

Vielen Dank für Ihr Mail. Die Situation, die Sie beschreiben, ist tatsächlich sehr schwierig. Es tönt so, als ob sich der A. ziemlich schnell sehr verändert hat und unter Einfluss dieser neuen Bekanntschaft steht.

Um einzuschätzen, wie stark dieser Einfluss ist, ist es wichtig zu wissen, ob er in die Lehre und in die Schule geht. Das müsste ja klar Priorität haben. Sie können sich da als Eltern, trotz seines Alters, informieren.

Es geht ja nicht so sehr um die rechtliche Situation (Sie müssen ihn während der ersten Lehre nach Möglichkeit finanziell unterstützen, und Sie könnten ihm sein Zimmer kündigen). Es geht, denke ich, mehr darum, dass Sie sich Sorgen machen, dass alle sich Sorgen machen, ihn nicht verstehen und dass kein Gespräch möglich scheint. Wieder ins Gespräch kommen scheint mir momentan das Wichtigste zu sein. Einerseits um ihn besser zu verstehen (vielleicht braucht er auch Hilfe...) und eventuell unterstützen zu können. Andererseits, auch um ihm klar zu machen, dass er nicht so mit seiner Familie umgehen kann. Das hat mit Alter nichts zu tun, aber mit Anstand gegenüber Menschen, mit denen man unter einem Dach wohnt.

Ich vermute, dass die Situation für A. selber auch nicht gerade einfach ist. Sein Verhalten tönt wie eine "Flucht nach vorne". Das heisst, dass es wichtig ist, die Situation zu de-eskalieren. Vielleicht mit einem Brief, oder einem Mail? Dann können Sie genau sagen, was Sie möchten. Er kann es in Ruhe lesen. Sie können dann nachher für ein Gespräch abmachen, eventuell mit einer neutralen Person. Das kann, muss aber nicht unbedingt eine Fachperson sein.

Es gibt in St. Gallen eine „Beratungsstelle für Eltern und Familie“ die Tel. Nr ist 071 222 53 53.

Hoffentlich habe ich Ihnen mit meinen Überlegungen ein bisschen weiter geholfen, ich würde mich über eine Rückmeldung sehr freuen.

mit freundlichen Grüssen

...

ELTERNNOTRUF

Beispieltext 2/4

Sehr geehrte Frau Z

Der Schulausschluss eines Jugendlichen ist vor allem für die Eltern immer sehr erschreckend. Manchmal denkt man allerdings ein paar Jahre später, dass es gar nicht so schlimm war und der Jugendliche doch eine gute Entwicklung machen konnte, vielleicht sogar eine bessere, als wenn er das letzte Jahr noch abgesehen hätte.

Meines Wissens ist das Vorgehen der Schule zulässig, ich bin allerdings keine Juristin. Zur Sicherheit können Sie sich bei der Fachstelle Schulrecht erkundigen: www.schulrecht.ch, info@schulrecht.ch, Telefon 071 845 16 86.

In jedem Fall stellt sich die Frage, wie es nun weitergehen soll. So, wie Sie die Sache schildern, hat Ihr Sohn keine Lust mehr auf Schule. Was soll er denn sonst machen?

Damit sind Sie doch nicht ganz alleine gelassen. Es gibt mittlerweile sehr viele öffentliche Stellen, die sich um die Probleme schulentlassener Jugendlicher bemühen, wenn noch keine Anschlusslösung vorhanden ist. Ein Beispiel ist Impulsis (www.impulsis.ch), das Praktikumlösungen mit Schule anbietet. Ihr Sohn kann sich aber auch erst einmal ans Berufsinformationszentrum Ihres Bezirks wenden. Wichtig ist, dass er aktiv wird, ev. benötigt er dafür Ihre Unterstützung. Er hat jetzt den Weg in seine Zukunft offen und den soll er anpacken. Es ist legitim, keinen Bock mehr auf Schule zu haben, doch jetzt muss er herausfinden, was statt dessen kommen soll.

Sie dürfen sich selber auch gerne mit weiteren Fragen, Einwänden oder der Bitte nach Unterstützung an uns wenden. Ich hoffe, dass diese Tipps Ihnen fürs erste helfen, die nächsten Schritte zu planen.

Mit freundlichen Grüssen

...

Beispieltext 3/4

Sehr geehrter Herr X

Besten Dank für Ihr Mail. Ihre Reaktion auf die Ausraster Ihrer Tochter vom Samstag sind eigentlich vorbildlich. Die Mutter kontaktierte Sie und Sie haben versucht, die Tochter zu beruhigen, indem Sie sie festgehalten haben, ohne selbst Gewalt anzuwenden. Dies ist in einer Krisensituation sicher sehr empfehlenswert. Nach der Eskalation gilt aber, sich zu überlegen, wie es weitergehen soll, denn das negative Verhalten der Tochter muss tatsächlich gestoppt werden. Da hilft meistens eine Beratung mit der Familie oder mit den Eltern weiter. Natürlich können Sie in einer eskalierenden Situation auch die Polizei verständigen, damit es zu einem Unterbruch der Gewalthandlung kommt. Diese wird Ihnen dann aber wahrscheinlich auch zu einer Beratung empfehlen. Wenn eine Jugendliche Gewalt an ihren Eltern anwendet, so brauchen alle Beteiligten Unterstützung. Deshalb empfehle ich Ihnen eine Familienberatungsstelle in Ihrer Region. Dabei gilt es, die Gewalt als solche zu benennen und gemeinsam zu schauen, weshalb sich Ihre Tochter so verhalten muss und es müssen Lösungswege erarbeitet werden, wie sie anders mit Grenzen und Regeln umgehen kann. Zwischenzeitlich können Sie aber in einer ruhigen Minute mit Ihrer Tochter zusammensitzen, ihr mitteilen, dass Sie als Eltern dieses gewalttätige Verhalten nicht mehr tolerieren und dass Sie von Ihr Lösungsmöglichkeiten wünschen. Reagiert sie trotzig und abwertend darauf, so teilen Sie ihr mit, dass Sie "dranbleiben" und zu einem späteren Zeitpunkt (z.B. morgen, übermorgen) darauf zurückkommen werden, denn es liegt Ihnen etwas an Ihrer Tochter und Sie möchten Sie unterstützen. Es scheint mir wichtig, dass Sie als Eltern gemeinsam auftreten und auch miteinander vereinbaren, ob allenfalls eine polizeiliche Intervention angezeigt ist. Diese kann auch zu einem Stopp führen, da die Jugendliche merkt, dass auf Gewalt reagiert wird.

Ich hoffe, Ihnen mit meinen Ausführungen weiterzuhelfen und entschuldige mich an dieser Stelle für die späte Beantwortung.

Freundliche Grüsse

ELTERNNOTRUF

...

Beispieltext 4/4

Guten Morgen Herr F.

Vielen Dank für ihre E-Mail-Anfrage.

Ihr 2-jähriger Sohn verhält sich nicht so, wie sie sich das vorstellen und akzeptiert nicht ihr Nein. Sie fragen sich und mich, was sie tun sollen (statt die Hand ausrutschen zu lassen). Mir gehen viele verschiedene Dinge durch den Kopf, die mir zu ihrem E-Mail einfallen. Zunächst einmal werte ich das Ausrutschen ihrer Hand als Ausdruck ihrer momentanen Überforderung und/oder Ohnmacht. Wohl alle Eltern kennen diese Gefühle. Letzte Tage habe ich gelesen, dass kleine Kinder 95% der Eltern schon zur Verzweiflung gebracht haben. Die Werbung verbreitet das Bild eines heilen Familienidylls, die Realität ist doch oft anders: Stress, Arbeit und Verzicht. Dieses Thema hat Wolfgang Pelzer in seinem ersten Kapitel des Buches Kinder haben. Kleine Philosophie für Eltern (für mich) sehr tröstlich beschrieben und half mir als Vater einer kleinen Tochter zu etwas mehr Gelassenheit.

Wenn man rein auf die Entwicklung schaut, beginnt ab ca. dem 2. Lebensjahr die sogenannte Trotzphase. Kinder entwickeln ihren eigenen Willen und sind oft nicht einverstanden mit dem, was die Eltern von ihnen wollen. Dies drückt sich durch Schreien, Stampfen, auf den Boden Hauen oder ähnliches aus und entspricht ihrem Entwicklungsstand. Viele Eltern lassen das Kind im Trotzen in Ruhe (weil es nicht aufnahmefähig ist für weitere Informationen), verhalten sich ruhig, abwartend und bleiben in der Nähe. Dies kann 10 min. mitunter auch länger gehen.

Sie fragen mich, was sie tun sollen, um ihr Kind zu beruhigen. Jetzt kommt die schwierige Antwort: „Nichts - einfach warten“. Sie werden vielleicht denken, dass das eine Zumutung sei. Ja, natürlich. Das ist nicht einfach auszuhalten. Ihr Kind will sich im Moment gar nicht beruhigen. Es will etwas anderes als Sie, das ist normal. Es ist auch normal, dass sie ihrem Sohn gewisse Grenzen setzen. Logischerweise ist ihr Sohn frustriert und im Moment zeigt er diesen Frust ziemlich lautstark. Er wird in den nächsten Jahren lernen, seinen Frust besser zu kontrollieren. Jetzt zeigt er ihn 1 zu 1, in voller Lautstärke und vielleicht ist er richtig ausser sich. So lange er nicht blau anläuft und keine Luft mehr kriegt, ist alles im Normalbereich. In der Regel beruhigen Kinder sich nach einiger Zeit von selbst. Erfahrene Eltern muten dem Kind diesen Frust zu, warten geduldig in der Nähe und bleiben mit dem Kind in Verbindung. Als Vater finde ich persönlich die Fähigkeit des geduldig-warten-könnens und im Zweifelsfalle mal-erst-nichts-zu-tun eine unglaubliche Herausforderung.

Ich hoffe, Ihnen ein paar Anregungen gegeben zu haben, die ihnen etwas weiterhelfen. Gerne können Sie sich bei Bedarf wieder melden bei mir: per E-Mail, Telefon oder zu einem persönlichen Gespräch.

Mit freundlichen Grüssen

ELTERNNOTRUF

...

P.S.: Bitte geben Sie doch für einen weiteren Kontakt ihren Wohnkanton an (statistisches Interesse von uns).

Anhang D Arbeitspapiere zur Analyse der Berater-E-Mails

Arbeitspapier zur Systematik der E-Mails

(1) Systematik der E-Mails	Paraphrasieren Beispiele aus den E-Mail-Beratungen	Zusammenfassung
<i>Kodierregel: Alle Beispiele, die den Definitionen der Kategorien entsprechen (siehe Kategorieneinstellung für die Analyse der Antwort-E-Mails).</i>		
Anrede	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Liebe Frau ...</i> - <i>Sehr geehrter Herr ...</i> - <i>Guten Tag Frau ...</i> - <i>Lieber ...</i> - <i>Liebe Eltern</i> 	Für die durchgängig gebrauchten Anreden werden freundliche und respektvolle Formen verwendet. Es werden Familiennamen und Vornamen genutzt.
Einleitung	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Vielen Dank für Ihre Anfrage.</i> - <i>Vielen Dank für Ihr E-Mail.</i> - <i>Vielen Dank für Ihre E-Mail-Anfrage.</i> - <i>Herzlichen Dank für Ihr ausführliches Mail.</i> - <i>Besten Dank für Ihr Mail.</i> - <i>Vielen Dank für Ihre E-Mail-Anfrage, welche ich Ihnen gerne beantworte.</i> - <i>Vielen Dank für ihr Mail. Ich bin froh, dass Sie den Schritt geschafft haben, dieses Mail zu schreiben.</i> 	<p>Mehrheitlich wird die Einleitung mit einem kurzen Dank an die Anfragenden gestaltet.</p> <p>Beispiele mit längerer Einleitung.</p>
Auf generelle Fragen eingehen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Frau Allebes ist heute nicht da, deshalb ...</i> 	Generelle Aspekte werden kaum in der Antwort aufgenommen. Es finden sich nur orientierende Angaben wie im Beispiel wieder.
Positive Wertschätzung	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Durch alle Ihre geschriebenen Zeilen schimmert durch, dass Sie eine gute Mutter sind.</i> - <i>Ich bin beeindruckt, wie viel sie schon unternommen haben.</i> - <i>Zuerst einmal ein Kompliment dafür, dass Sie die Bereitschaft zeigen, ihr Verhalten zu hinterfragen und allenfalls zu ändern.</i> 	Positive Wertschätzungen durch mitfühlende Worte und Bestätigungen der schwierigen Situationen sind in allen E-Mails deutlich gemacht. Direkt ausgesprochene Komplimente sind nur vereinzelt zu finden.
Feedback - inhaltliches	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich habe verstanden, dass ihr Sohn ...</i> - <i>Sie machen sich Sorgen um Ihre 19-jährige Tochter</i> - <i>Wie ich lese, sind Sie sehr erschöpft und ausgelaugt, was ...</i> - <i>Ich höre, dass Sie ...</i> - <i>Sie merken, dass irgend etwas mit ...</i> - <i>Sie möchten ein gutes Vorbild für ...</i> - <i>Sie soll genügend nachdenken, habe ich gehört.</i> 	Die Feedbacks werden unterschiedlich gestaltet. In ca. 75% der Texte sind Feedbacks nach der Definition dieser Kategorie enthalten, im Sinne einer inhaltlichen Rückmeldung des Gelesenen und zwischen den Zeilen gehört. Sie können als ein längerer Satz und in verschiedenen Absätzen zu finden sein oder einleitend einen ganzen Abschnitt ausmachen.
Feedback - bestätigendes	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Der Alltag mit sehr kleinen Kindern kann häufig sehr anstrengend und voll sein.</i> - <i>Leider ist Ihr Problem überhaupt nicht seltsam, sondern ziemlich weit verbreitet.</i> - <i>Was sie erleben, ist nicht allein persönli-</i> 	Die meisten Feedbacks basieren auf mitfühlende Worte und Bestätigungen zu den schwierigen bzw. anstrengenden Situationen. Hier wurde die Kategorie durch bestätigendes Feedback erweitert.

	<p><i>che Geschichte, sondern ...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Das ist wirklich eine ganz schwierige Situation für Sie.</i> - <i>Sie bitten um Hilfe und ich stimme Ihnen zu, dass es ganz nützlich sein könnte, sich Unterstützung zu holen, damit ...</i> - <i>Ja, einfach ist es nicht.</i> - <i>Kinder, die nicht schlafen ... sind für die Eltern tatsächlich wie ein „Terror“...</i> 	
<p>Mitteilen von nicht verstandenem</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Aus Ihrem Mail geht leider das Alter des Kindes nicht hervor.</i> - <i>Was beinhaltet diese Therapie genau?</i> - <i>Bei einer E-Mail-Beratung muss ich immer von verschiedenen Annahmen ausgehen, die vielleicht nun gerade auf Ihre Familie nicht zutreffen. Ich versuche diese, einigermassen transparent zu machen, aber natürlich können sie unzutreffend sein. Lesen Sie also mit Vorbehalt.</i> 	<p>Die Möglichkeit von falsch verstandenem oder zu wenigen Informationen wird mehr Beachtung gegeben und durch Angaben zu den Begrenzungen der E-Mail-Beratung angesprochen. Fragen dieser Kategorie werden eher zu sachlichen Fakten gestellt und in Folge die Einschränkung einer individuellen ergiebigen Antwort abgeleitet. Weitere Kontakte werden empfohlen.</p>
<p>Hypothesen und Vermutungen aufstellen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich vermute, dass er zurzeit nicht viele Zukunftschancen für sich sieht.</i> - <i>So, wie Sie die Sache schildern hat ihr Sohn keine Lust mehr auf Schule.</i> - <i>Mir gehen viele verschiedene Dinge durch den Kopf, die mir zu ihrem E-Mail einfallen.</i> - <i>Ich höre, dass Sie Prinzipien haben, die Sie im Moment aber nicht mehr einhalten können und ...</i> - <i>Ich habe auch den Eindruck, dass ...</i> - <i>Das „unter Druck stehen“ kann Ausdruck sein von einem noch zu wenig gelebten Bedürfnis ihres Sohnes.</i> - <i>Mit 14 ist Sarah natürlich in einem Alter, wo man ...</i> - <i>Er hat vermutlich ein sehr starkes Bedürfnis, selber über sein Leben zu bestimmen ...</i> - <i>Ich gehe also davon aus, dass Sie eine bessere Lösung für Ihre Situation mit ... finden müssten.</i> 	<p>Hypothesen werden aus den Inhalten und aus den entsprechenden Entwicklungsstadien der Kinder und Jugendlichen gezogen. Sie werden weniger in Fragen formuliert, vielmehr in der Möglichkeitsform (Konjunktiv II) als persönliche Vermutungen oder Feststellungen, die auch angezweifelt werden können.</p> <p>Auch sachliche/fachliche Argumente werden für die Vermutungen hinzugezogen und in einer unpersönlichen Form (man) mitgeteilt.</p> <p>Vereinzelt werden auch Zielformulierungen als Hypothesen gebracht.</p>
<p>Problemlösungswege aufzeigen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich würde Ihnen raten, in Absprache mit ...</i> - <i>Ich könnte mir vorstellen, dass es hilfreich wäre, mit ihm selber über seine Wünsche ...</i> - <i>Nützlich könnte sein, wenn er sowohl Zeit mit Ihnen ...</i> - <i>Es könnte wichtig sein, sich nicht ...</i> - <i>Vielleicht gelingt es Ihnen, sich immer wieder Zeit ...</i> - <i>Es ist einfach wichtig, sich immer wieder...</i> - <i>Mir scheint wichtig, dass Sie ...</i> 	<p>Die Problemlösungswege sind vielfältig. Vorwiegend werden verschiedene Handlungsweisen als Lösungswege und dessen Begründung angegeben.</p>

<p>und begründen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Rat zu diesem Thema können Sie übrigens auf einer Budgetberatungsstelle holen unter www. ...</i> - <i>Hilfreich können auch Kinderbücher zu Thema sein. Es gibt da verschiedene (Papa wohnt ...) ...</i> - <i>Ich würde Ihnen empfehlen, entweder mit uns zu telefonieren ... oder vor Ort sich an eine Beratungsstelle ...</i> - <i>Bei Ihrer vorgeschlagenen Strafe würde ich befürchten, dass ...</i> - <i>Es geht meiner Ansicht nach nicht darum, zu beurteilen ...</i> - <i>Wichtig ist, denke ich, dass Sie wieder mehr Energie bekommen.</i> - <i>Sie merken, dass ich die eigene Verantwortung Ihres Sohnes ... sehr betone.</i> 	<p>Auch das mögliche Vorgehen für weitere Informationen oder Beratungen wird weitergegeben.</p> <p>Immer ist ein Angebot des persönlichen Kontaktes zum ENR dabei.</p> <p>Begründungen werden immer angegeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - unmittelbare Bedenken - sachliche Aspekte
<p>Nachfragen, ob der vorgestellte Weg gangbar ist</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich hoffe, dass sie mit dieser Idee etwas anfangen können?</i> - <i>Ich bin nicht ganz sicher, ob jetzt der richtige Zeitpunkt ist, Ihnen mögliche Strategien aufzuzählen, weil ...</i> 	<p>Direkte Nachfragen zum vorgestellten Lösungsweg werden kaum gemacht. Da meistens eine Auswahl angegeben wird und diese auch nur als Vorschläge oder Gedankenanstöße vermittelt werden.</p>
<p>Angebot und Grenzen deutlich machen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich hoffe, dass Sie mit dieser Idee etwas anfangen können. Bitte schreiben Sie mir, wenn das nicht der Fall ist.</i> - <i>Bei einer E-Mail-Beratung muss ich immer von verschiedenen Annahmen ausgehen, die vielleicht nun nicht gerade auf Ihre Familie zutreffen.</i> - <i>Bitte picken Sie sich Anregungen heraus, ...</i> - <i>Wie vieles im Leben ... vor allen Dingen in zwischenmenschlichen Beziehungen gibt es kein Patentrezept.</i> - <i>Es ist auch möglich, dass Sie sich für solche Gespräche an uns wenden ...</i> - <i>..., weshalb Sie gerne zurückschreiben oder auch anrufen dürfen.</i> - <i>Bitte haben Sie keine Scheu sich wieder zu melden.</i> - <i>Ich wäre sehr froh um eine Rückmeldung, wir können auch per Mail oder telefonisch in Kontakt bleiben.</i> - <i>Ich bin Donnerstags nachmittag und Freitag tagsüber erreichbar.</i> - <i>Wenn Sie mir schreiben, wo Sie wohnen, kann ich Ihnen eine geeignete Stelle angeben.</i> - <i>Bitte lassen Sie mich wissen, ob Sie „angekommen“ sind, wenn nicht, suche ich</i> 	<p>Grenzen werden vermittelt indem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - die Lösungswege, als Vorschläge und Gedankenanstöße zu verstehen gegeben werden <p>Angebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> - weitere Kontakte oder persönliche Gespräche der Berater - Vermittlungen

	<p><i>für Sie weiter.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Gerne bin ich auch in der Vermittlung von Unterstützungsangeboten behilflich.</i> 	
Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich wünsche Ihnen alles Gute.</i> - <i>Ich hoffe, dass diese Ideen Ihnen weiterhelfen.</i> - <i>Ich hoffe, dass Sie Anregungen bekommen haben.</i> - <i>Gerne erwarte ich ein Feedback.</i> - <i>Ich wünsche Ihnen viel Kraft und verbleibe ...</i> - <i>Ich hoffe, dass meine Antwort Sie einen Schritt weitergebracht hat.</i> - <i>Ich bin gespannt, ob diese Linie ... funktioniert ...</i> 	Die abschliessenden Worte beinhalten Wünsche und Anstösse für Rückmeldungen.
Mitteilen von Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich habe heute zu wenig Zeit, um ausführlich ...Ich werde mich morgen früh gerne noch etwas näher damit befassen.</i> - <i>Sie dürfen sich selber auch gern mit weiteren Fragen, Einwänden oder der Bitte nach Unterstützung an uns wenden.</i> - <i>Ich bin für ein Telefongespräch zwischen 9h und 17h über die Elternnotruf-Telefonnummer 044/261 88 66 zu erreichen.</i> - <i>Aus statistischen Gründen würde mich noch interessieren, aus welchem Wohnort sie kommen.</i> 	Allgemeine Rahmenbedingungen wurden nicht angesprochen. Es gibt nur individuelle orientierende Mitteilungen.
Grussformel	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Mit herzlichen Grüssen</i> - <i>Mit freundlichen Grüssen</i> - <i>Viel Erfolg und bis bald.</i> - <i>Herzliche Grüsse</i> - <i>Freundliche Grüsse</i> - <i>Mit freundlichen Grüssen und halten Sie durch.</i> - <i>Ich grüsse Sie freundlich</i> 	Für die durchgängig gebrauchte Grussformel werden verschiedene respektvolle und freundliche Formen verwendet.

Arbeitspapier zu beratungsmethodischen Inhalten

(2) Beratungsmethodische Inhalte	Paraphrasieren Beispiele aus den E-Mail-Beratungen	Zusammenfassung
<p><i>Kodierregel: Alle Beispiele, die den Definitionen der Kategorien entsprechen (siehe Kategorieneinstellung für die Analyse der Antwort-E-Mails).</i></p>		
Zirkuläres Fragen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich höre auch, dass sie sich sehr erschöpft fühlen und ihr Mann wenig präsent ist. Ich frage mich gerade, ob er überhaupt darum weiss, wie schlecht es Ihnen im Moment geht.</i> - <i>Wie erleben Sie ihre Tochter im Alltag? Wie erleben Ihre Eltern sie? Gibt es da Begegnungen, die positiv sind?</i> - <i>Stellen Sie sich vor, Sie würden ihn fragen, wie sein Leben aussieht, wenn er 25</i> 	Zirkuläre Fragen konnten wenig ausgemacht werden. Die Beispiele zeigen auch, dass diese Gedankenanstösse in der E-Mail nicht weiter verarbeitet werden können. Sie werden eher als Lösungsvorschläge oder auch zur Blickwinkelerweiterung genutzt.

	<p><i>ist. Was würde er sagen? Was wäre ihm wichtig? Gibt es Aspekte dabei, welche konstruktiven Möglichkeiten enthalten, die Sie unterstützen können?</i></p>	
Fragen nach Biographie und Ressourcen	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Wenn ich sie richtig verstehe, würden Sie gern erreichen, dass der Wert des respektvollen Miteinanders in ihrer Familie gelebt wird. Stimmt das? Wenn ja, dann könnten wir überlegen, was denn bisher funktioniert hat, was nicht und was es noch für Möglichkeiten gäbe ...</i> - <i>Wie oft und wie lang in den (sagen wir) letzten zwei Jahren hatten Sie das Gefühl des über-den-Kopf-Wachsens und wie oft bzw. wie lang war es besser als momentan?</i> - <i>Ich gehe davon aus, dass Sie einige Möglichkeiten haben, wie Sie mit Problemen oder schwierigen Situationen umgehen.</i> - <i>Mich interessiert aber noch etwas Zusätzliches: ... In welchen Situationen funktioniert etwas gut.</i> - <i>Sie wissen auch was Sie sich am meisten wünschen: ... Ja, das finde ich sehr vernünftige, klare Gedanken.</i> - <i>Immerhin scheint Sarah nicht schlecht in der Schule zu sein, denn sie probiert nun die Gymiprüfung</i> 	<p>Ressourcen werden mehrheitlich angesprochen, weniger direkt nachgefragt. Mehr im Mittelpunkt steht das Nachfragen von Ausnahmen um Ressourcen aufzuzeigen. Auch Fragen zur Biographie sind auszumachen. Hier stehen die Kinder mehr im Interesse und die Lösungsmöglichkeiten der angesprochenen Problemstellung. Angestossen werden dazu auch Reflexionen zu den Entwicklungen in den Familien oder Beziehungen.</p>
Komplimente	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Durch alle ihre geschriebenen Zeilen schimmert durch, dass sie ein gute Mutter sind, die sich für ihre Kinder und die ganze Familie engagiert. Sie können viel Energie mobilisieren und Sie sind eine Frau mit Verantwortungsbewusstsein, die ihr Leben selber gestalten und in die Hand nimmt.</i> - <i>Ich vermute aufgrund ihres Mails, dass Sie eigentlich gute Strategien haben, sich aber trotzdem bei I. nicht so gut durchsetzen können, weil sie eine eigenwillige und starke Persönlichkeit zu sein scheint.</i> - <i>Ich bin auch beeindruckt zu hören, dass Sie von sich selber wissen, dass die Energie wieder kommen wird.</i> - <i>Zuerst einmal ein Kompliment dafür, dass Sie die Bereitschaft zeigen, ihr Verhalten zu hinterfragen und allenfalls zu ändern. Das zeigt mir, dass Sie Ihre Tochter sehr lieben.</i> - <i>Ich denke, dass Sie auf das Thema ... sehr logisch reagiert haben.</i> - <i>Ich bin beeindruckt, wie viel Sie schon unternommen haben, um die jeweiligen störenden Situationen zu beheben.</i> 	<p>In den wenigen ausformulierten Komplimenten werden persönliche Ressourcen der Anfragenden angesprochen und betont. Eingebettet sind sie mehrheitlich im Feedback gebenden Teil des Beratungs-E-Mails.</p>
Normalisieren	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ich höre, dass Sie gerne, was das Einhalten einiger Grundregeln betrifft, durchsetzen möchten (dies wollen ja alle Eltern) und im Moment noch keinen Weg gefun-</i> 	<p>Das Normalisieren der beschriebenen Situationen findet sich sehr regelmässig in den Texten wieder. Oft werden sachliche Informatio-</p>

	<p><i>den haben, wie sie dies erreichen können ohne ...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Viele Eltern stellen sich die Frage, wenn sie mit den Selbstbestimmungswünschen ihrer Jugendlichen zu tun haben.</i> - <i>Nicht nur für Sie, es wäre für die meisten Frauen zuviel, mit zwei kleinen Kindern 60% zu Arbeiten ohne sonstige Hilfe und Unterstützung ...</i> - <i>Viele unserer Kinder hatten die Gelegenheit, eine gute Ausbildung zu machen, wurden dabei von den Eltern sehr unterstützt und gefördert, sind dann aber keineswegs bereit, irgendwann ihre „Miete“ im Hotel Mama selber zu berappen.</i> - <i>Leider ist Ihr Problem nicht seltsam sondern ziemlich weit verbreitet.</i> - <i>Im übrigen kenne ich aus meiner Beratungserfahrung viele Eltern, die in ähnlicher Situation mit der Zeit aus diesem teuflischen Kreis ausgebrochen sind und Lösungen gefunden haben, so dass sich die Beziehung zu den Kindern auch verbessert hat.</i> - <i>Dieses Thema hat W. Pelzer in seinen ersten Kapitel des Buches „Kinder haben. ...“ beschrieben.</i> - <i>Zunächst einmal werte ich das Ausrutschen ihrer Hand als Ausdruck ihrer momentanen Überforderung und/oder Ohnmacht. Wohl alle Eltern kennen diese Gefühle.</i> - <i>Falls diese traurige ... Stimmung ... anhält, wäre es vielleicht sinnvoll fachlichen Rat zu holen. Aber 6-12 Monate zur Bewältigung eines Wohnortwechsels ist absolut angemessen.</i> - <i>Auch als nichtsorgeberechtigter Elternteil haben Sie das recht, sich um Ihre Tochter zu kümmern.</i> - <i>Im Alter, wo er sich jetzt befindet, sind die meisten Jugendlichen auf dem Weg, sich selber zu suchen.</i> 	<p>nen zu den beschriebenen Problemstellungen gegeben, welche diese mit den erforderlichen Entwicklungsstufen oder des allgemeinen Geschehens in Familiensystemen erläutert. Beschrieben werden vorkommende Phasen während der Entwicklung, allgemeine und wiederkehrende Probleme von Eltern, Bücher zu den jeweiligen Themen mit der Betonung der Lösbarkeit dieser vorübergehenden Anforderungen.</p>
<p>Metaphern</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Mir fällt noch ein Satz von Mark Twain ein, der das Verhalten einer Schiffsbesatzung auf dem Meer folgendermassen beschreibt: „Als sie das Ziel aus den Augen verloren, verdreifachten sie ihre Anstrengungen.“ Der Rat aus diesem Zitat ist klar. Zuerst ihr Ziel möglichst konkret benennen, bevor sie sich verausgaben.</i> - <i>In der vagen Annahme, dass Sie interessiert an neuen Ideen sein könnten, schenke ich Ihnen jetzt einen Blumenstrauss an Anregungen.</i> - <i>„Immer dieses Doppelpack.“ Diesen Satz, den ich im Titel geschrieben habe, fällt mir oft ein, wenn Eltern von Zwillingen um Rat suchen.</i> - <i>Erfahrene Eltern muten dem Kind diesen Frust zu, warten geduldig in der Nähe und</i> 	<p>Das Mittel Metapher findet sich hin und wieder in den Texten. Es werden persönliche Erfahrungen eingebaut, Sprichwörter, Vergleiche oder auch bildliche Erläuterungen von Situationen. Wie auch schon in anderen Kategorien bemerkt, nutzen die Beraterinnen und Berater auch dieses Mittel unterschiedlich.</p>

	<i>bleiben mit dem Kind in der Verbindung. Als Vater finde ich persönlich die Fähigkeit des geduldig-warten-könnens und im Zweifelsfalle mal-erst-nichts-zu-tun eine unglaubliche Herausforderung.</i>	
Reframing	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Er hat vermutlich ein sehr starkes Bedürfnis, selber über sein Leben zu bestimmen und ich könnte mir vorstellen, dass er sich über jeden Versuch von Ihnen, in irgendeiner Form Grenzen zu setzen, hinwegsetzt.</i> - <i>In meinem Verständnis reagiert man dann entnervt oder aggressiv, wenn wichtige eigene Bedürfnisse nicht erfüllt sind. Was könnte das bei Ihnen sein?</i> - <i>Was möchten Sie bei Ihrer Tochter erreichen? Ich habe gehört, dass ...</i> - <i>Temperament hat auch Vorteile...</i> - <i>Ihr Sohn ist sicher in einer sehr schwierigen Situation.</i> - <i>Vielleicht könnte man mit ihm reden über sein Bedürfnis nach „Abenteuer“.</i> - 	Gesagtes bzw. beschriebene Situationen werden regelmässig von verschiedenen Blickwinkeln betrachtet. Es scheint, dass bei genügend Angaben der Anfragenden dies eine gern genutzte Methode ist.
Netzwerkarbeit	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Wichtig ist, denke ich, dass Sie wieder mehr Energie bekommen können. Das heisst, wie können Sie Unterstützung organisieren, so dass Sie wieder ein paar Nächte durchschlafen können. Gibt es da jemanden, der da helfen könnte?</i> - <i>Vielleicht gibt es andere Menschen in der Familie, die das Thema auch kennen und ihm dabei helfen können, damit besser umgehen zu können.</i> - <i>Zur eigenen Entlastung ist es hilfreich, wenn Sie mit dem Vater abwechseln können. So dass alle auch wieder genügend Energie tanken.</i> - <i>Können Sie mit dem Vater darüber reden?</i> - <i>Es scheint mir wichtig, dass Eltern gemeinsam auftreten ...</i> - <i>Vielleicht haben Sie auch Freunde und Verwandte, die ihn mögen.</i> - <i>Wenn Sie mir schreiben, wo Sie wohnen. Kann ich Ihnen geeignete Stellen angeben.</i> - <i>Zum Schluss gebe ich Ihnen gerne einige Adressen von spezialisierten Beratungsstellen.</i> 	In der Netzwerkarbeit steht die Vermittlung oder die Anregung zu institutioneller Unterstützung der Unterstützungssuche bei der Familie und Freunden gegenüber. Der Einbezug relevanter Personen, wie zweites Elternteil, Freunde oder Familie ist nur ein Schwerpunkt. Ein anderer ist die ausserfamiliäre Unterstützung. Gründe dafür könnten sein, dass die familiären Situationen sehr unterschiedlich sind oder auch als ein Thema innerhalb der Problemstellung beschrieben werden. Weiterhin macht es den Anschein, dass die Anfragenden als die wesentlichen Erziehungspersonen bzw. ratsuchende Person verstanden werden.

Arbeitspapier zur Sprach- und Schriftlichkeit

(3) Instrumente der Sprache	Paraphrasieren Beispiele aus den E-Mail-Beratungen	Zusammenfassung
<i>Kodierregel: Alle Beispiele, die den Definitionen der Kategorien entsprechen (siehe Kategorieneinstellung für die Analyse der Antwort-E-Mails).</i>		

Sprachlichkeit		
Humor	humorvolle Vergleiche	Humorvolle Vergleiche werden

	<ul style="list-style-type: none"> - ... sind keineswegs bereit, irgendwann ihre „Miete“ in Hotel Mama selber zu berappen. - Immer dieses Doppelpack! ... fällt mir oft ein, wenn Eltern von Zwillingen um Rat suchen. - Ist es bei Ihnen tatsächlich so, dass Sie wie eine richtige Wohngemeinschaft leben, wo sich alle ... gleichermassen an der Haushaltsführung beteiligen? 	nur von einer ratgebenden Person selten genutzt.
Umgangssprache	<p>Wörter der Umgangssprache, die Situationen und Emotionen gut beschreiben Beispiel: Helvetismen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Das ist ja auch ziemlich normal, wenn man zuviel „ob“ hat. - Uns anrufen, können Sie übrigens auch dann, wenn es ... „chlopft“ ... - ... scheint ihm eher „abgelöscht“ zu haben. 	Helvetismen finden sich ab und zu in den Texten wieder und werden von drei Personen genutzt.
Sprichwörter	<p>Mit Sprichwörtern Situationen distanzierter oder umfassender beschreiben</p> <ul style="list-style-type: none"> - Da kommt mir ein Sprichwort in den Sinn: Was man bekämpft, verstärkt man. - Mir fällt noch ein Satz von Mark Twain ein, der ... beschreibt: „Als sie das Ziel aus den Augen verloren, verdreifachten sich ihre Anstrengungen.“ 	Sprichwörter kommen seltener in den E-Mails vor und werden nur von einer ratgebenden Person angewandt.
Bilder	<p>Nutzen von Bildern</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menschen sind ja keine Roboter, die immer gleich funktionieren. - In der vagen Annahme, dass Sie interessiert an neuen Ideen sein könnten, schenke ich Ihnen jetzt einen Blumenstrauss an Anregungen. - Das unter Druck stehen, kann auch Ausdruck sein von einem zu wenig gelebten Bedürfnis. - Und das ist nicht gerade leicht, gerade wenn man nicht über den Berg sieht. 	Sprachbilder finden sich regelmässig in den Texten wieder.
Eigene Beratung reflektieren	<ul style="list-style-type: none"> - Überforderungssituationen zwingen einen dann ja auch, etwas zu ändern und bieten damit ja auch eine Herausforderung. Nein, vergessen Sie diesen Satz. Zu dieser Erkenntnis kann man vielleicht im Nachhinein kommen, aber sie klingt ja zynisch, wenn man in der „Scheisse“ drin steckt. Also vergessen Sie es. 	Die Beraterinnen und Berater äussern regulierenden Gedanken zu ihrer Antwort im Text. Wird wenig genutzt.
Schriftlichkeit		
Klammer (...)	<ul style="list-style-type: none"> - ... Grundregeln betrifft, durchsetzen möchten (dies wollen ja alle Eltern), und im Moment ... - Ihre Tochter hat in der Migros geklaut, ohne Folgen für sie (Schade). - ... oder sie hat Träume (in diesem Alter können Kinder ...). 	Mit Hilfe der Klammer werden Randbemerkungen der Beraterinnen und Berater deutlich gemacht. Es können persönliche oder sachliche Bemerkungen sein.
Nummerierung und Aufzählungszeichen	<p>Nutzung von Nummerierung und Aufzählungszeichen Beispiel 1: Zusammenfassen des verstandenen aus der Anfrage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ihr Arbeitgeber setzt sie unter Druck, ... 	Aufzählungen werden regelmässig von allen vorgenommen aber unterschiedlich gestaltet. Einige nutzen die gestalterische Möglichkeit der Zeichenset-

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ihre Mutter ist schnell überfordert ...</i> <p>Beispiel 2: Aufzählen von Fragen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Was haben Sie bisher alles gemacht, so dass Sie es bis heute geschafft haben ...</i> 2. <i>Ist es in letzter Zeit immer gleich schlimm oder gibt es Tage ...</i> 	zung.
Anführungszeichen	<p>Nutzung der Anführungszeichen</p> <p>Beispiel 1: Hervorhebung einzelner Wörter</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Zuerst ein Wort zu den ‚Motivationsprobleme‘ Ihrer Tochter.</i> - <i>Wenn man einem ‚Kind‘ sagt, dass ...</i> - <i>... sich unbeliebt zu machen, oder sich „peinlich“ zu verhalten.</i> - <i>Kinder, die nicht schlafen ... sind für die Eltern tatsächlich wie ein „Terror“.</i> <p>Beispiel 2: wörtliche Rede in den Text einbauen</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Wenn er mit „Ich weiss nicht“ antwortet, verstehen Sie diese Aussage als „Lass mir noch genug Zeit zum Nachdenken“ und bleiben ganz ruhig ...</i> 	<p>Die Anführungszeichen zum Hervorheben von Wörtern werden sehr oft genutzt um Wörter hervorzuheben</p> <p>oder mit Hilfe der wörtlichen Rede zu arbeiten.</p>

Arbeitspapier zur Beratungsstrategie

Kategorien	Definition & Kodierregeln	Beispiel	Paraphrasieren
------------	---------------------------	----------	----------------

Bearbeitungsstrategie

Zusammenfassung: Das Beratungsteam verfolgt keine vordefinierte gemeinsame Bearbeitungsstrategie. Die Beraterinnen und Berater entwickelten ihre persönlichen Vorgehensweisen mit Unterstützung wechselseitiger Gespräche im Team auf der Grundlage ihrer systemisch-therapeutischen Ausbildungen und den Elementen einer professionellen psychosozialen Beratung mit Einbezug ihrer Erfahrungen aus der F2F- und Telefonberatung.

<i>Inhalte</i>	<p>Alle inhaltlichen Aspekte die eine E-Mail-Beratung ausmachen. Sowie Techniken oder Strategien, die zur Problemlösung beitragen</p> <p>Alle Überlegungen dazu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback an die Anfragenden - Problemlösungswege angeben - Antworten auf die Fragen - Positive Wertschätzung - Ressourcen einbeziehen - Informieren 	<ul style="list-style-type: none"> - angepasste freundliche Anrede der Anfragenden - Basis schaffen für eine für die E-Mail-Beratung, Beziehung aufbauen - für das E-Mail bedanken, die Kontaktaufnahme honorieren - „zuhören“ und „bestätigen“ mit Hilfe von Feedback - umdeuten, Sachverhalte aus anderen positiven Blickwinkeln beschreiben - würdigen ihrer Anstrengungen, des Engagements und das was Sie gut machen - Hypothesen zur Situation aufstellen - mehrere und diese in Frage stellen - Antwort auf die Fragen, auch auf die indirekten - Anregungen geben - Verschiedene Ideen, Beispiele oder Ratschläge - Ressourcen aktivieren - Was war erfolgreich? - Warum sind Sie gute Eltern?
----------------	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> - Was ist noch schwierig? - Positives ansprechen oder nachfragen - Einschränkungen der E-Mail-Beratung transparent machen - Missverständnisse, unpassende Ideen, falscher Ton, Aussagen können falsch sein - Fehlende Informationen - Persönliche Ressourcen der Anfragenden ansprechen - Entlastung - Anregungen erläutern oder begründen - Normalisieren/Informieren - Situationen richtiger einschätzen, was ist „normal“ in diesem Alter - Entwicklungsverhalten, Entwicklungsaufgaben ansprechen - Richtlinien, Informationsquellen angeben - Positives Ansprechen oder Nachfragen - Wertschätzung der Anfragenden - Einladung zum sich wieder melden - Interesse zeigen, Fragen stellen
<p>Zusammenfassung: Leitende Richtlinien zu Umfang und Inhalt einer E-Mail-Beratung haben sich im ENR bisher nicht entwickelt. Die Ansichten zum inhaltlichen Aufbau und der einzusetzenden Techniken und Strategien können aber als kongruent bezeichnet werden. Als Schwerpunkte werden Beziehungsaufbau und Angabe von unterstützenden Ideen und Angebote zur Problematik gesehen. Im Einzelnen zeigen die folgenden Punkte, die angesprochenen Inhalte an. Die Aufzählung muss als Zusammenfassung aller angegebenen Inhalte verstanden werden, denn die Beraterinnen und Berater passen den inhaltlichen Aufbau individuell und nach den Schwerpunkten der jeweiligen Anfragen an.</p>			
Wesentliches	<p>Wesentliches was bei der Umsetzung der Beratung per E-Mail bedacht werden sollte.</p> <p>Alle Überlegungen dazu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Umgang mit möglichen Missverständnissen - Umgang mit Lösungsvorschlägen - Begrenzungen und Möglichkeiten der Schriftlichkeit - Einseitige Kommunikation - Beraten ohne (direktes) Feedback 	<ul style="list-style-type: none"> - Persönlichen Kontakt, wenn für nötig befunden, vorsichtig ansprechen - Missverständnisse umgehen - Genaue Beschreibungen von Ideen, genaues Formulieren - Keine Ironie, Vorsicht mit Konfrontationen, keine flapsige Wortwahl - Richtige Formulierungen - Ideen im Konjunktiv formulieren als Gedankenanstoss, Experiment, Möglichkeit für neue Erfahrungen - Persönlicher Stil vs. vorstrukturierte Anleitungen zur Erarbeitung einer Antwort - Vorsichtig mit zu schnellen Lösungen - kein Expertenverhalten, Austausch unter gleichberechtigten Partnern - Sehr unterschiedliche E-Mail-Anfragen: Länge, Art, Inhalt, Anspruch
<p>Zusammenfassung: Für die E-Mail-Beratung gibt es wesentliche Aspekte die bei der Erarbeitung einer Antwort zu beachten sind. Das Team des ENR hat die nachstehenden Punkte zu bedenken gegeben.</p>			
Schwierigkeiten	<p>Situationen oder Dinge, die eine E-Mail-Beratung erschweren.</p> <p>Alle Überlegungen dazu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Zeiteinteilung - Widerstände 	<ul style="list-style-type: none"> - Widerstände beim Einstieg in die Problematik oder das schriftliche Setting - Gefühl, die Problematik nicht per E-Mail beantworten zu können - Nicht wissen, wie man bei den Leuten ankommt (kein Feedback) - Zeitdruck, Konzentration, Ablenkung durch Tagesgeschäft (Telefondienst) - Zielorientiertes Arbeiten ohne direkte Frage - Umgang damit, dass kein direktes Feedback

			<p>vorhanden ist und ev. auch keine Antwort kommt</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strukturieren von „Chaos“ in den E-Mails; Was will die Anfragende? - Missverständnisse durch schriftliche Kommunikation
<p>Zusammenfassung: Situationen oder Dinge, die eine schriftliche Beratung erschweren werden mit persönlichen, organisatorischen oder innerhalb der schriftlichen Kommunikation gesehen.</p>			
Vorgehen	<p>Vorgehensschritte bei der Beantwortung einer E-Mail</p> <p>Alle Überlegungen dazu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lesen, - schreiben, - kontrollieren, - abschicken 	<ul style="list-style-type: none"> - Vorbereitung - Ausdrucken, lesen, Übersicht bekommen - zeitliche Beanspruchung einschätzen (10 bis 60 min) und die Zeit in das Tagesgeschäft einplanen - erst mal ruhen lassen - Bearbeiten - Zweites mal Lesen und um einen Überblick zu bekommen - Notieren von: Was fällt auf? Was fällt mir dazu ein? Gefühle? Welche Vorstellungen habe ich? Welche Informationen habe ich? Gibt es Belastungen oder Gefährdungen? Genogramm zeichnen, ev. mit einer Kollegin/einem Kollegen den Einstieg finden, Gibt es eine konkrete Fragestellung? Arbeitsblatt des Vier-Modells ausfüllen: Was sind Themen, Hypothesen? Welche Lösung wird gesucht? Was will Sie von mir? ... - Fokus festlegen und Einschätzen der Unterstützungsmöglichkeiten - Was braucht die Person? Anregungen, Würdigung, Informationen, Entlastung, Begleitung - Schreiben - Einstieg mit Namen und Dank für die E-Mail-Anfrage, Was habe ich gelesen und verstanden... - Ton des Anfrage-Mails und Schlüsselwörter aufgreifen - Zielformulierungen einbringen ... (siehe Inhalt) - Zum Schluss noch mal durchlesen, ergänzen, korrigieren, ev. jemanden zum Gegenlesen geben - Abschluss - Senden - Ev. Rückmeldungen abwarten - ausdrucken und archivieren
<p>Zusammenfassung: Die Vorgehensschritte sind zwischen den Beraterinnen/Beratern des ENR vergleichbar. Je nach Neigung werden mit Arbeitszetteln, methodischen Unterstützungen oder gleich am Computer die Beratungsantworten zusammengestellt. Die folgenden vier Phasen mit ihren Schwerpunkten geben einen Einblick zum praktischen Vorgehen.</p>			
Rahmenbedingungen	<p>Rahmenbedingungen die realisiert und gewünscht werden</p> <p>Alle Überlegungen dazu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ausreichend Bearbeitungszeit - Ausbildung 	<ul style="list-style-type: none"> - ausreichend Bearbeitungszeit - einen förderlichen Stellenwert im Arbeitsalltag - Freude an der E-Mail-Beratung - Möglichkeit des Weitergebens an eine Kollegin/ einen Kollegen, wenn es zeitlich nicht möglich ist - Reflexionen zur Arbeit im Team

			- Ausbildung, Weiterbildung, Erfahrungen
<p>Zusammenfassung: Bei den Rahmenbedingungen wurde an erster Stelle die Wichtigkeit von Raum und Zeit für die Beratung angesprochen. So wird ausreichend Bearbeitungszeit, ein förderlicher Stellenwert im Arbeitsalltag und die Lust bzw. Freude an der Beratung per E-Mail als Voraussetzung für qualifiziertes Arbeiten genannt. Unterstützend werden die Möglichkeit der Weitergabe von Anfragen, bei zeitlichen Engpässen, und Reflexionen im Team gesehen. Zu den grundsätzlichen Bedingungen gehören ein Studium der sozialen Arbeit, Pädagogik oder der Psychologie, eine therapeutische Weiterbildung und Erfahrungen in F2F- und Telefonberatungen. Als weiterer Punkt, betreffend der Zielgruppe, wird die Erfahrung mit Kindern, vorrangig eigene, diskutiert.</p>			

Anhang E Arbeitspapiere zur Analyse der Interviews

Arbeitspapiere zu Konzepten und Methoden (mit Codings)

Kategorien	Definition & Kodierregeln	Beispiel	Paraphrasieren
------------	---------------------------	----------	----------------

Konzepte und Methoden			
Konzepte und Methoden	<p>Theoretischen Methoden und Konzepte auf die sich die Beraterinnen und Berater des ENR abstützen</p> <p>Alle Überlegungen dazu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mein Hauptkonzept, mein theoretischer Schwerpunkt ist ... - Also meine Methode, die ich gelernt habe, ist ... 	
<p>Zusammenfassung: Die Teammitglieder beraten nicht nach einem ausgewählten theoretischen Konzept für schriftliche Beratung. Sie unterstreichen als Grundlage ihre systemischen therapeutischen Ausbildungen, ihre Beratungserfahrungen und arbeiten nach den allgemeinen Kennzeichen psychosozialer Beratung. Besondere Beachtung findet in ihrer Beratungsarbeit die fachliche Einschätzung der benötigten Unterstützungsangebote und die Beziehungsarbeit.</p> <p><i>Beispiel:</i> Wenn ich eine Mutter vor mir habe, die von ihren Kindern, von ihren Jugendlichen verprügelt wird, dann ... dann ist nicht mein Ziel mit der E-Mail-Beratung das Anliegen zu bearbeiten, sondern, dann ist mein Ziel, sie abzuholen. Sie zu würdigen, dass es Sinn macht sich Unterstützung zu holen, und das quasi als Türöffner brauche, um zu triagieren. ... Da braucht es eine Begleitung. Da braucht es Coaching. Da braucht es persönliche Zusammenarbeit.</p> <p><i>Beispiel:</i> Mein Hauptkonzept, mein theoretischer Schwerpunkt ist, wie komme ich mit meinem Gegenüber in einen Kontakt, in eine Art Beziehung. In eine Möglichkeit, dass er oder sie, sich aufgehoben fühlt.</p> <p>Anpassungen bei wesentlichen Elementen der Beratung werden in der Lösungs- und Zielorientierung gesehen. Die Umsetzung der Partizipation, das gemeinschaftliche Bemühen, bei der Erarbeitung der Problemlösungen wird unterstützt mit Anregungen, Gedankenanstößen und Informationen.</p> <p><i>Beispiel:</i> Da ist eine Grenze mit der Lösungs- und Zielorientierung. Weil manchmal ... ist kein Ziel formuliert. Das kann man lösen mit „Ich vermute, dass ...“ Dann gebe ich Anregungen, die in die Richtung von diesem Ziel führen. Aber in einem zielorientierten Gespräch, live, dann stelle ich den Leuten die Wunderfrage ... Das ist in einem E-Mail nicht möglich. Ausser ich würde meine Batterie von lösungsorientierten Fragen schicken. Und dann, antworten sie mir? ... Das beisst sich ein bisschen mit meiner Idee, dass ich das Ziel habe, es als eine abgerundete Sache, mit einer Antwort abzuschliessen.</p> <p>Anlehnungen zur Umsetzung nehmen sie nicht nur aus der Praxis der F2F-Beratung. Für sie steht der Ver-</p>			

gleich mit der Telefonberatung mehr im Zentrum, als ein weiteres kanalreduziertes Beratungssetting.

Beispiel: Telefonberatung ist viel näher an der E-Mail-Beratung als Live-Beratung. Das wäre eigentlich wichtig, dass Leute, die E-Mail-Beratung machen auch Telefonberatungserfahrungen haben.

Codings zu Methoden und Konzepten

Code	Segment
Methoden & Konzepte	B: Ich sage nicht: „Machen sie das unbedingt ...“ Das hat mit meiner Haltung zu tun, das hat auch mit meinem theoretischen Konzept zu tun. Meine Haltung ist die, dass die Leute die Verantwortung für ihr Leben behalten. Und ich als Berater übernehme nicht die Führung und sage denen was sie machen müssen. Also so Instruktionen, quasi, sie müssen das machen, weil ich der festen Überzeugung bin, dass Menschen, das nicht gern mit sich machen lassen.
Methoden & Konzepte	I: Dann hast du gesagt du schaffst lösungsorientiert, zielorientiert und ressourcenorientiert? Das wären dann deine Konzepte oder Methoden dahinter? B: Das stimmt.
Methoden & Konzepte	B: Also meine Methode, die ich gelernt habe ist systemische Therapie. Und ich habe zuerst angefangen mit der E-Mail-Beratung, bevor ich das später gemacht habe. Das hat es bestimmt auch mit beeinflusst. Also, dass ist sicher mein Hintergrund, dass ich versuche, das ganze System mit einzubeziehen, also mitzudenken. Die Mutter, die mir da schreibt, die hat auch einen Mann. Am Anfang war es fast Standard gewesen, von mir: "Was meint, denn ihr Mann dazu... Kinder, Eltern, Schule...". Einfach, das man sich bewusst ist, das hat Auswirkungen. Dann die Ressourcen suchen. Was machen die Leute gut? Komplimente machen. Davon ausgehen, dass die Kundin die Expertin ist. Eigentlich wüsste sie es ja, wie es geht. Da ist so etwas von einer gewissen Bescheidenheit, die jetzt im Laufe der Zeit begriffen wird. Es ist auch so. Die Leute wissen, wie es geht. Ich kann ihnen helfen den Blick zu klären oder Vor- und Nachteile abzufragen. Oder eben mal sie auf Ideen bringen, aber ich bin nicht die Lösung. Das sind sie. Das ist auch entlastend.
Methoden & Konzepte	B: Ich finde jede Methode hat ihre Berechtigung, je nach Fragestellung. Ich habe aus der VT, aus Triple-P... Das ist ja auch so ein verhaltenstherapeutisches Konzept. Da hat man immer wieder so Vorschläge, Ideen eingebracht. Was ich reinbringe, ist meine Methode vom Deeskalieren. Die Deeskalationsskala, die ich dann auch manchmal schicke. Das hat sich bewährt. Es ist mein Instrument, darum bewährt es sich auch für mich. ...
Methoden & Konzepte	B: Das hat es jetzt ein bisschen mehr systematisiert [das Vier-Folien-Konzept]. Und sonst ist es nicht ein grosser Unterschied. Das es wie ein Brief aussieht, es hat ein Anfang, eine Mitte und ein Schluss und die Mitte ist auch noch ein bisschen unterteilt in Zusammenfassen vom Mail vom anderen plus eigene Wege aufzeigen. Das ist eigentlich grob immer so gewesen. I: Das hat dir sehr entsprochen, das Vier-Folien-Konzept? B: Ja. Ich finde es gut.
Methoden & Konzepte	B: Ich denke die Grundlage ist doch schlussendlich, was man für eine Ausbildung im Hintergrund hat. Und bei mir steht dann doch das analytische und systemische im Vordergrund. Obwohl nicht so extrem systemisch lösungsorientiert, aber anders systemisch. Mehr im Sinne von Beziehungsaufbau ... Im ‚Meilener Systemischen Modell‘ ist die Beziehung wichtig, die man aufbaut. Und über die Beziehung kann eine Beratung stattfinden.
Methoden & Konzepte	B: Ich denke, das lösungsorientierte ... , und das habe ich in Nürnberg an der Tagung auch so erlebt ... Dort steht der Handwerkskoffer so im Vordergrund. Das steht zu sehr im Vordergrund für mich, auch in dem Workshop in dem ich gewesen bin. Das ist eine junge Frau gewesen und die hat so tak tak tak alle die be-

	<p>kannten Fragestellungen aus den lösungsorientierten Koffer aufgezeigt. Und wenn das so extrem angewendet wird, löscht mich das total ab. Und es würde mich als Klientin auch ablöschen. Eine systemische Frage nach der anderen, das kann man schon mal machen, aber es muss auch etwas anderes passieren, denke ich.</p>
Methoden & Konzepte	<p>B: Eben mein Beratungskonzept beruht eigentlich auf dem systemischen Modell von Meilen, wo die Begegnung eine grosse Rolle spielt und zentral ist. Ich versuche auch per Mail, die Leute eher abzuholen, zu verstehen, ernst zu nehmen ...</p>
Methoden & Konzepte	<p>B: Nur ist da eine Grenze mit der Lösungs- und Zielorientierung. Weil, manchmal hat man ... es ist kein Ziel formuliert. Da kann man das lösen mit: "Ich vermute, Sie möchten das und das erreichen." Und dann gebe ich Anregungen, die in die Richtung von diesem Ziel führen. Aber in einem zielorientierten Gespräch, live, dann stelle ich den Leuten die Wunderfrage oder frage: „Wie soll es denn aussehen?“ Und dann beantworten sie mir das. Das ist im Mail ja nicht so möglich. Ausser ich würde meine Batterie von lösungsorientierten Fragen schicken und die dann quasi ... "Antworten sie mir!"</p>
Methoden & Konzepte	<p>B: Das ist auch ein Stückchen Methode ... Wenn ich die Dinge zusammenfasse, dann habe ich immer einen Blick darauf ... Wie könnte ich es so formulieren, dass auch ... das man es auch umdeuten könnte. Also versuche, den Sachverhalt den sie mir beschreibt, noch ein bisschen von einem anderen Blickwinkel aus zu beschreiben. Der vielleicht ein bisschen hoffnungsvoller tönt oder eine andere Sicht ermöglicht. Also ein Kind, was eine bestimmte Verhaltensauffälligkeit zeigt, dem auch die positive Seite abgewinnen. Also, dass das ein sehr lebendiges Kind ist und es weiss was es will. Statt irgendwie nur das negative ...</p>
Methoden & Konzepte	<p>B: Also ich arbeite sehr zielorientiert. Das ist ein Problem bei der E-Mail-Beratung. Wenn ich kein Ziel habe, oder? Schreibt jemand was. Stellt keine Frage, kein Ziel. Und dennoch bringe ich immer so eine Zielperspektive mit rein. "Poh, Sie sind ja so verzweifelt. Ich könnte mir vorstellen, dass sie interessiert daran sind, einen konstruktiveren Umgang mit ihrer fünfzehnjährigen Tochter zu finden. Damit sie künftig besser aneinander vorbeikommen.“ ... Ich mache das auch bewusst deshalb, weil das gleichzeitig hoffnungsfördernd ist. Das hat meistens die Wirkung, dass es weniger schwer daher kommt. Die Leute sind eher in einer Problemrance. Ich sag jetzt mal ... irgendwas schreckliches, schwieriges, chronisches ... und wenn ich dann so die Formulierung bringe: "Ich kann mir vorstellen, sie möchten das und das erreichen oder in die Richtung soll es gehen." Dann vermittele ich einerseits Hoffnung und es ist auch nicht mehr ganz so schwer, vom Gefühl her. Quasi, ich signalisiere damit, dass es auch so ... wie eingestreu ... Das es lösbar ist.</p>
Methoden & Konzepte	<p>B: Mein Hauptkonzept, mein theoretischer Schwerpunkt ist, wie komme ich mit meinem Gegenüber in einen Kontakt, in eine Art Beziehung. In eine Möglichkeit, dass er oder sie, die Fragerin sich aufgehoben fühlt. Und das ist das Beziehungsangebot. Das finde ich hoch spannend bei mir im E-Mail. ... und das ist ganz wichtig, dass die Leute das lesen und finden - ja genau ja ja ... ah ja. Und wenn sie lang genug ja gesagt haben, kommen sie in einen anderen Modus und können auch wieder anders auf ihr Kind zu gehen. Ich habe schon gestaunt, was möglich ist ... so über das Abholen von den Leuten. ... Und die Haltung des Nicht-Wissens ist noch zusätzlich ganz spannend bei einem E-Mail. Es gibt so schnell Bilder und ich falle so schnell auf bestimmte Sachen rein. Eben da versuche ich mit diesen Fragen: „Ist es so, oder? Bei anderen Familien habe ich das schon so erlebt" oder "Ich könnte mir sogar vorstellen, ... " Manchmal bemühe ich mich ganz schräg zu denken. Wirklich, ich weiss es ja nicht und vielleicht erfahre ich es nie.</p>
Methoden & Konzepte	<p>B: Dann ist im systemischen noch das konstruktivistische mit drin. Ich höre ja die Geschichte von jemanden und das ist ein bestimmtes Weltbild eine bestimmte Sicht und vielleicht hätten andere eine andere Sicht. Das irgendwie mit hineinzubringen. Ja und dann, wie mache ich das mit den ‚Klägerinnen‘. Wir haben natürlich durchaus ‚Klägerinnen‘. Viel sind ‚Kläger‘. Wie mache ich aus denen ‚Kunden‘? Also Leute, die wirklich bearbeitbare Lösungen ... bzw. wie mache ich denen klar: "Ich verstehe, das ist ganz schwierig und ich ... So kommen sie aber</p>

	nicht weiter. Sie müssen sich bewegen.“
Methoden & Konzepte	Ich komme aus der Sozialarbeit. Ich habe eine lösungsorientierte Ausbildung und ich denke, das ist für mich ein wichtiger Teil. Das ich aus dem heraus was vorhanden ist, aufbaue und schaue.

Arbeitspapier zu Anwendbarkeitskriterien

Kategorien	Definition & Kodierregeln	Beispiel	Paraphrasieren
------------	---------------------------	----------	----------------

<i>Anwendbarkeitskriterien</i>			
allgemein	Allgemeine Gedanken zur Anwendung/ Umsetzung der E-Mail-Beratung. Alle Überlegungen dazu.	<ul style="list-style-type: none"> - Sehr oft kommt nichts mehr. - Unser Hauptziel ist, dass ... 	<ul style="list-style-type: none"> - E-Mail-Beratung als einen einmaligen Kontakt sehen und verstehen, der eine Rückmeldung der Anfragenden anbietet aber nicht voraussetzt - E-Mail-Beratung wird als Abrundung des Beratungsangebotes verstanden, um in Kontakt zu kommen und Unterstützung bieten zu können - der Umfang einer Antwort sollte der Anfrage entsprechen, gemessen an der Ausführlichkeit oder des verstandenen Leidesdrucks
Zusammenfassung: <i>Im ENR wird die E-Mail-Beratung eher als ein einmaliger Kontakt verstanden, der aber eine Rückmeldung, der Anfragenden über Telefon oder E-Mail anbietet. Dieses Setting wird als Abrundung des Beratungsangebotes verstanden, um für ihre Unterstützungsarbeit verschiedene Kontaktangebote anzubieten. Die qualitative Entwicklung dieses Angebotes ist ein aktuelles Ziel des ENR.</i>			
Möglichkeiten	Möglichkeiten, die die E-Mail-Beratung bietet. Alle Überlegungen dazu.	<ul style="list-style-type: none"> - Es gibt Leute, die drücken sich sehr gut schriftlich oder lieber schriftlich aus. - Man hat da eine neue Zielgruppe ... - Ich finde es eignet sich für ... 	<p>Klientinnen/Klienten</p> <ul style="list-style-type: none"> - spricht Publikum an - die nicht anrufen oder in eine Live-Beratung gehen würden - die lieber schreiben als reden - die nur konkrete Informationen haben möchten, ohne weitere Fragen beantworten zu müssen - gibt Leuten mehr Anonymität, die diese Distanz brauchen - Türöffner, - um sich mit schwierigen Themen auseinanderzusetzen - um positive Erfahrungen mit professionellen Unterstützungsangeboten zu machen - Aufschreiben als Funktion - Distanz zum Geschehen aufbauen - sich beruhigen können - Problematik ordnen und überdenken, Zusammenhänge schaffen - niederschwelliger Zugang, orts- und zeitunabhängig - ENR - verschiedene Anregungen mitgeben können - beschriebene Situationen gut auf den Punkt bringen können - Erweiterung des Publikums - längere Prozessbegleitungen möglich - Wissen verbreiten - Konflikte eingrenzen - gute Unterstützung für Erziehungsfragen die

			<p>Beziehungsfragen beinhalten oder Fragen auf der Verhaltensebene</p> <ul style="list-style-type: none"> - der gegebene Text unterstützt eine tiefe Auseinandersetzung mit der Problematik, verschafft einen guten Überblick <ul style="list-style-type: none"> - um Ressourcen zu finden - um gute Komplimente machen zu können - um verschiedene Thematiken zu sehen
<p>Zusammenfassung: Möglichkeiten oder Chancen der Beratung per E-Mail werden für die beraterische Seite und für die Zielgruppe gesehen. Die Beraterinnen und Berater beschreiben, dass die Gegenständlichkeit der Texte eine vertiefte Auseinandersetzung mit der Problematik verschafft und dadurch einen guten Überblick zu haben, um Ressourcen zu finden, Komplimente machen zu können oder verschiedene Thematiken zu erkennen. Sie können daraufhin mit der Gegenständlichkeit ihrer Antworten beschriebene Situationen gut auf einen Punkt bringen und verschiedene Anregungen festhalten und verständlich erläutern. Insgesamt hat sich dieses Setting bei der Unterstützung von Beziehungsfragen und Fragen auf der Verhaltensebene innerhalb der Erziehungsberatung bewährt. Der ENR konnte auf diesem Weg auch sein Publikum erweitern, Wissen verbreiten und Konflikte eingrenzen. Zudem wird die Niederschwelligkeit unterstützt, die den Klientinnen und Klienten auch als Türöffner für professionelle Unterstützungsmöglichkeiten oder persönliche Auseinandersetzungen mit schwierigen Themen dienen kann.</p>			
Grenzen	<p>Grenzen, die die E-Mail-Beratung beim ENR anzeigt.</p> <p>Alle Überlegungen dazu.</p>	- Komplexe Gewaltsituationen	<ul style="list-style-type: none"> - grössere Veränderungen im System nötig, wie Gewalt in der Familie - persönliche Unterstützung wie Coaching - bei zu wenigen Informationen - hohe Komplexität, Anzahl der Themen zu vielfältig (lebensgeschichtliche Themen, traumatische Erlebnisse, unbewusst spielende Themen...) - weiterführende Beratungen ohne persönlichen Kontakt - keine schnelle oder direkte Hilfe möglich - psychische Störungen kommen weniger zum Vorschein - wenn es sehr viel persönlichen Zuspruch braucht, keine Aufarbeitung möglich ist - wenn Missverständnisse sich häufen, bei zu vagen Beschreibungen - Grenzen transparent machen
<p>Zusammenfassung: Grenzen der E-Mail-Beratung werden deutlich bemerkt und in den Antworten transparent gemacht. So werden nötige grössere Veränderungen im System, wie bei Gewalt in der Familie, oder begleitende Coachings nicht über E-Mails erreicht. Eine zu hohe Komplexität, zu wenige Informationen zur Problematik, vage Beschreibungen oder eine grosse Vielfalt der angesprochenen Themen sind weitere Punkte, die eine schriftliche Beratung begrenzen. Zudem werden weiterführende Beratungen lieber mit persönlichen Kontakten durchgeführt. Auch bei psychischen Störungen, schnell benötigte Unterstützungen und wenn sehr viel Zuspruch gebraucht wird, empfehlen die Beraterinnen und Berater persönliche Unterstützungsangebote.</p> <p><i>Beispiel: Aber ich denke, da muss man auch selber die Grenze sehen. So etwas kann man gar nicht anfangen per Mail. Da würde man den Leuten auch noch den Eindruck geben, dass das möglich ist. ... Man kann nicht lebensgeschichtliche Themen, traumatische Erlebnisse, unbewusst spielende Themen ... kann man gar nicht per Mail behandeln.</i></p>			

Arbeitspapier zur Zielgruppe

Kategorien	Definition & Kodierregeln	Beispiel	Paraphrasieren
Zielgruppe			
Beratungsziele	Beratungsziele betreffend der Zielgruppe. Alle Überlegungen dazu.	- Ja und dann denke ich, geht es darum, wirklich die Eltern abzuholen, zu bestätigen, zu wertschätzen in ihrer Arbeit und was sie tun.	- andere Blickwinkel geben - instruktive Beratung massvoll anwendbar - normalisieren, Situationen einordnen - Wertschätzung der Erziehungsarbeit - mehr Väter mit einbeziehen - Aufgaben und Rollen der Eltern verdeutlichen - Entlastungsstrategien für Eltern - das Wohl und die Möglichkeiten der Kinder und der Eltern im Blick haben - Eltern einen anderen Blick auf ihre Kinder ermöglichen - Entwicklungsstand und -aufgaben verdeutlichen, wissen vermitteln
<p>Zusammenfassung: Die Zielgruppe des Elternnotrufs sind Eltern und Bezugspersonen von Kinder und Jugendlichen. Für Erziehungsarbeit braucht es Wissen, Energie, Ausdauer, Strategien und Unterstützung. Unter diesem Blickwinkel sind die folgenden zielgruppenspezifischen Beratungsziele, nicht abschliessend, aufgezählt worden.</p> <p>Betont wurde Aufgabe fachliches Wissen für Eltern individuell nutzbar zu machen.</p> <p>Beispiel: [Vorschläge, wie den Schlafrythmus beeinflussen, umsetzen], das kann man nicht einfach so, man muss da sehr konsequent sein im Verhalten und das ist nicht so einfach. Und wie erschöpft ist sie jetzt schon? Kann sie das überhaupt? ... Weil sonst gibt das ein neues Fehlerlebnis für Eltern. Dann haben sie das Gefühl, das schaffe ich auch nicht. Eltern mailen ja oft mit einem Gefühl irgendwas habe ich nicht gut gemacht ... Und vielleicht muss sie sich erst darauf konzentrieren, dass sie selber sich organisiert, damit sie fitter ist und erst dann ...</p>			
Expertenwissen	Expertenwissen entsprechend der Zielgruppe Alle Überlegungen dazu.	- Also wenn man Elternberatung macht, wäre es sehr hilfreich, wenn man Ahnung hat, wie Erziehung funktioniert.	- Entlastungsstrategien - Erziehungsstrategien und -konzepte - eigene Erfahrungserfahrungen - Wissen zu spezifischen Themen wie Schlafprobleme, Medienerziehung, Pubertät, Entwicklungsaufgaben, Entwicklungspsychologisches Wissen, - Anwendbarkeitsbedingungen - wertschätzende Grundhaltung - systemische Theorien
<p>Zusammenfassung: Zu den Grundvoraussetzungen für psychosoziale Beraterinnen und Berater werden für das zielgruppenorientierte Wissen vom ENR-Team folgende primäre Punkte angegeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entlastungsstrategien und -möglichkeiten für Eltern und Familien - aktuelle Erziehungskonzepte- und strategien - eigene Erfahrungserfahrungen - fachliches Wissen zu verschiedenen Themen wie Schlafprobleme, Medienerziehung, Sucht, Pubertät, Gewalt in der Familie, Entwicklungsaufgaben usw. - systemische Beratungskonzepte und Methoden 			

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benützung anderer als der angegebenen Hilfsmittel verfasst habe.

Unterschrift: