

Mailberatung in der Vor-Ort- Beratung



Workshop 2022 in Fulda

Referentin: Ines Enge

Diplompsychologin, analytisch-systemische Paar- und Familientherapeutin, seit 31 Jahren Leiterin einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle und seit 2009 Beraterin in der bke-Onlineberatung



Vorstellung/Vorerfahrungen

Wer sind Sie? Woher kommen Sie und was erwarten Sie?

Wer arbeitet schon mit Mailberatung in der Vor- Ort
Beratung?

Welche Erfahrungen haben Sie gesammelt?



Quellen

- 1. Das 4 Folienkonzept (aus „Hilfe aus dem Netz“- Theorie und Praxis der Beratung per Email lernen, bei Pfeiffer bei Klett-Cotta, Birgit Knatz und Bernhard Dodier)
- 2. Prozessmodelle für schriftbasierte Onlineberatung, Gerhard Hintenberger, e-Beratungsjournal.net-Fachzeitschrift für Onlineberatung und Computervermittelte Kommunikation 15.Jahrgang Heft 1 Artikel 2 2019



Kind will nicht zur Kita gehen

Sehr geehrte Damen und Herren,
ich bin alleinerziehende Mutter mit einem 3 jährigen Sohn. Mein Sohn ist in Deutschland geboren. Während meiner 3 jährigen Elternzeit habe ich mit meinem Sohn in meinem Heimatland China lange Zeit Urlaub gemacht. Er spricht jetzt nur chinesisch. Nach meiner Elternzeit arbeite ich wieder. Mein Sohn besucht seit über ein Monat eine Kita in Berlin. Aber seine Eingewöhnung ist immer schlechter. Er weint jeden Morgen sehr, sehr stark. Dass er nicht zur Kita gehen will. Er hat gesagt, er versteht die ErzieherInnen und Kinder nicht, die Kinder spielen nicht mit ihm zusammen und die ErzieherInnen sind nicht nett zu ihm. Er fühlt sich sehr einsam. Die ErzieherInnen haben gesagt, er weint ganzen Tag in der Kita auch viel. In dieser Kita ist mein Sohn in einer Gruppe mit 90 Kindern (3-6Jahre) und 9 ErzieherInnen. Ich weiß nicht, wie ich machen kann. Ich weiß nicht, ob es nicht gesund für seine Seele, wenn er nicht zur Kita geht, aber ich schicke ihn noch weiter. Ich bitte um Ihre Hilfe. Vielen Dank im Voraus! Mit freundlichen Grüßen Cai



Beschreibung der Landschaftsimpressionen: Resonanz

- Welche ersten, spontanen Resonanzen nehme ich beim Lesen wahr?
- Welche Gefühle stellen sich ein?
- Wie bilden sich Resonanzen auf einer körperlich/ leiblichen Ebene ab?
- Welche Gedanken und Phantasien löst der Text in mir aus?
- Welchen Handlungsimpuls verspüre ich?
- An welchen Stellen des Textes reduziere ich meine Lesegeschwindigkeit, wo erhöhe ich sie, wo unterbreche ich meinen Lesefluss?
- Wenn es sich um eine Geschichte oder einen Film handeln würde, welchen Titel würde ich dieser Anfrage geben (Schlüsselmetapher)?



Landschaftsbeschreibung: Themen, sprachliche Ausdrucksmittel

- Versuch, den Text „systematisch“ zu erfassen
- Informationen sammeln, Themen benennen und ordnen
- Untersuchung der Textstruktur, des Schreibstils der Lexik und der Grammatik
- Inwieweit lassen äußere Gestaltungskriterien Rückschluss auf innere Befindlichkeiten zu?
Z.B. Hoher Druck - weniger Strukturierung
- Schrift als symbolisierte Äquivalenz für die nicht vorhandenen para- und nonverbalen Kommunikationsphänomene, Verwendung von bestimmten Metaphern



Landschaftsbeschreibung

- Was sind die Themen der Mail?
- Welche Bilder/ Metaphern verwendet der/ die Ratsuchende?
- Welche Schlüsselwörter finden sich darin?
- Bekomme ich ein „Bild“ zu dem / der Ratsuchenden?
- Wie ist der Text formal aufgebaut (Absätze, Gliederung usw.)?
- Gibt es grammatikalische, lexikalische... Eigenheiten?
- Welche Fragen, Wünsche und Erwartungen sind an mich gerichtet?
- Welche ersten Frageimpulse stellen sich bei mir selbst ein?



Landschaftsstruktur: Hypothesenbildung, Diagnostik, Auftragsklärung

„Zwischen den Zeilen lesen“ und „Themen hinter den Themen“ und „Strukturen hinter den Phänomenen“... identifizieren

Zaepfel & Metzmacher 1996: stärker diagnostisch orientiertes Vorgehen

Symptomdiagnostik: Symptombeschreibung, Auslöseanalyse, Bewältigungsversuche

Leitfrage: Vor welchen Aufgaben und Herausforderungen steht der/die Klient*in im Rahmen seiner/ihrer (psycho-sozialen) Entwicklung?



Landschaftsstruktur

Strukturdiagnostik: Die Symptomatik kann als Geschichte gelingender und misslingender Beziehungserfahrungen beschrieben werden.

Leitfrage: Welche verinnerlichten Aktions- und Problemlösemuster blockieren oder fördern die Lösung anstehender Entwicklungsaufgaben?

Systemdiagnostik: Im Mittelpunkt stehen Fragen, inwieweit das Lebensumfeld an der Aufrechterhaltung des störenden Verhaltens beteiligt ist und welche Ressourcen es bietet?

Leitfrage: Welche systemisch-lebensweltlichen Bedingungen blockieren oder unterstützen die Bewältigung anstehender Entwicklungsaufgaben?



Landschaftsstruktur

Hilfreiche Fragen:

- Welche der an mich gerichteten Fragen, Wünsche und Erwartungen möchte und kann ich beantworten bzw. erfüllen?
- Wie ist die familiäre Situation, die Arbeitssituation, das soziale Netzwerk, etc. beschaffen? Was bedeutet dies für die Fragestellung?
- Welche Ressourcen, welche Konfliktfelder kann ich erkennen?
- Welche Themen könnten unter/hinter dem „benannten“ Thema liegen?
- Welche Ziele hat der/die Ratsuchende?
- Welche (ersten) Hypothesen habe ich zu dieser Anfrage?
- Wie könnte der Beratungsfokus/der Auftrag lauten?
- Welche Fragen sind noch offen?



Reiseplanung: Ziele, Interventionen

Schreiben der Antwort: spezielle, theoriegeleitete Interventionsstrategien, Orientierung an der Zielsetzung der Klienten

Hilfreiche Fragen:

- Welche Antwortmodalitäten werden gewählt?
- Welche Ziele hat der/die Ratsuchende?
- Welche Interventionen sollen theoriegeleitet eingesetzt werden?
- Welcher „Schreibstil“/Ton ...ist dem/der Klient*in angemessen?
- Wie gestaltet sich ein sinnvoller und nachvollziehbarer Aufbau der Antwortmail?
- Wie kann eine formale Gestaltung der Antwort den Inhalt unterstützen?



Schreibphasen

Intervention

1. Einleitung (Anrede, Vorstellen, Settingfragen klären)
2. Wertschätzung ausdrücken
3. Mitteilen, was ich sachlich und emotional verstanden habe
4. Mitteilen, was ich nicht verstanden habe
5. Hypothesen als Fragen oder als Vermutung ausdrücken
6. Problemlösewege aufzeigen
7. Dialogangebote machen
8. Grenzen deutlich machen
9. Abschluss



Schreibphasen

1. Einleitung: Anrede, Vorstellen, Settingfragen klären

Anrede: wenn möglich dem Stil des Ratsuchenden anpassen

Sehr geehrte Frau...; Liebe Annemarie; Hallo Fritz; Liebe Schreiberin (habe ich das richtig eingeschätzt, dass Sie weiblich sind? ansonsten einfach Hallo; Liebe/r Schreiber/in, ... noch weiß ich nicht, ob Sie Mann oder Frau sind, daher wähle ich beide Formen der Anrede: Hallo

Einleitung & das Vorstellen der Institution sowie der eigenen Person:

Ihre Anfrage ist bei uns in der Beratungsstelle angekommen. Mein Name ist (ALIAS). Ich bin Dipl. Sozialpädagogin/ Psychologin und Familientherapeutin...

Auf generelle Fragen des Ratsuchenden eingehen: bspw., wenn nach Verschwiegenheit gefragt wird... um den Rahmen/Setting



Schreibphasen

2. Wertschätzung ausdrücken

Positive Wertschätzung ausdrücken - Kein Lob:

- Anerkennung ausdrücken, dass der/die Ratsuchende sich dem Problem stellt/eine Problemlösung anstrebt
*Schön, dass Sie (du) den Mut gefunden haben uns zu schreiben.
Wie ich lesen kann, ist es Ihnen nicht leicht gefallen....*
- Blick auf Wertschätzung vs. Lob (= von oben nach unten)



Schreibphasen

3. Mitteilen, was ich sachlich und emotional verstanden habe, ohne die Mail des Klienten zu wiederholen:

Aus Ihren Zeilen konnte ich ihre Enttäuschung, Verzweiflung, Wut, Trauer, Freude, Sorge lesen... und ich kann mir vorstellen...

4. Mitteilen, was ich nicht verstanden habe

und klären fehlender und unverstandener Dinge:

Mir ist nicht ganz klar warum Sie ... - Sind Sie eigentlich schon lange getrennt? - Was hat Sie bewogen nach Rostock zu ziehen? - ...



Schreibphasen

5. Hypothesen als Fragen oder als Vermutung ausdrücken

Könnte es möglich sein, dass Sie ... - Ich vermute mal, dass ... - liege ich damit richtig? - Wenn ich davon ausgehe, dass ...dann würde das bedeuten, dass ... Trifft das vielleicht zu? - Kann das sein? ...



Schreibphasen

6. Problemlösewege aufzeigen

und begründen & dabei Alternativen offen lassen:

→ durch zunächst sozusagen Dasein und „zuhören“

→ jedoch OHNE sofort Lösungen zu suchen & anzubieten

Aus meiner bisherigen Erfahrung als Beraterin weiß ich, dass Abstand oft hilfreich ist, können Sie sich vorstellen, ... vielleicht wäre für Sie auch eine Möglichkeit es zunächst mal in einem direkten Gespräch mit dem Kindesvater vor zu besprechen, bevor ... ,denn... wichtig dabei ist ...“



7. Dialogangebote machen

Nachfragen, ob der vorgeschlagene Weg vorstellbar ist:

Kannst du dir vorstellen diesen Weg einmal auszuprobieren?

Was meinen Sie: wäre dieser Weg für sie gangbar? Können Sie sich vorstellen, dies auszuprobieren...?

- **Nachfragen** = für Kontaktangebot sehr wichtig
- Gefahr, dass es sich sonst als Ratschlag liest
- Günstiger: **offene Fragen**, um herauszufinden, wie jemand die Situation erlebt und für sich einschätzt.



Schreibphasen

Tipp als Geschenk verpacken:

Ich weiß nicht, ob das so für Sie auch zutrifft aber vielleicht könnten Sie ja mal ... oder vielleicht könnte dies auch für Sie gut klappen...

Bei konkreten Vorschlägen nachfragen, ob dieser Weg für den Klienten gangbar ist.

Einen Wunsch für den Klienten formulieren

Ich wünsche Ihnen, dass Sie es schaffen mit Ihrem Mann über das Thema in Ruhe sprechen zu können, gemeinsam zu schauen, wie sie beide ...



Schreibphasen

8. Grenzen deutlich machen

9. Abschluss

Angebot & Grenzen deutlich aufzeigen:

Ich bin bereit mit Ihnen zusammen herauszuarbeiten, wie Sie hinsichtlich ihrer aktuellen Situation zu einer Entscheidung kommen können und dabei ihre Kinder nicht aus dem Blick zu verlieren ...

*Was ich nicht leisten kann, ist ... dies erfordert sicherlich eine Behandlung durch eine/n Therapeut*in vor Ort. Dennoch kann ich Ihnen anbieten, ...*



Schreibphasen

Einladung zu einer Antwort:

Ich bin gespannt zu erfahren, was Sie von meinen Ideen und Anregungen für sich nutzen können ...

*Ich würde mich freuen von Ihnen zu lesen, was Sie sich mitnehmen konnten...
Was für Sie nützlich und hilfreich war und was auch nicht?*

Mitteilen der Antwortfrequenz:

*In der Regel kann/ antworte ich/ kann ich Ihnen anbieten ... einmal pro
Woche /innerhalb einer Woche ...*

Mit freundlichen (lieben) Grüßen



Übungsfall

Guten Morgen,

wir haben seit Monaten Probleme mit unserer Großen (4). Sie ist schon immer ein sehr anspruchsvolles Kind und bringt uns mittlerweile täglich mehrmals auf die Palme. Wir merken selber, dass wir falsch reagieren, weil wir am Limit sind. Alles hat längst das Normalmaß überschritten. Wir haben sofort einen bösen Ton, schreien schnell, oder packen sie mal am Arm, damit sie überhaupt zuhört. Im Grunde hört sie fast nichts Liebes mehr, nur Befehlston. Das wollen wir nicht, leider hat es sich über Monate so entwickelt.

Warum? Sie hat den Respekt vor uns verloren, so kommt es uns vor. Man kann 5 mal nett und lieb Bitte sagen, auch bei Dingen, die schon seit 2 Jahren zu Theater führen- es wird immer ausgereizt bis wir schreien oder ihr Strafen androhen. Das macht sie seit sie 2 Jahre ist. Wir haben es mit ruhiger Konsequenz versucht, ignorieren, Strafen- nichts.

Wir wissen theoretisch, dass wir Geduld haben müssen, weil „es ist ein Kind“, aber praktisch können wir nicht mehr. Es ist so festgefahren und ein Teufelskreis, dass wir uns Hilfe wünschen, um rauszukommen.

Die Lösung „wir müssen einfach ruhiger werden und es aussitzen“, ist so einfach nicht mehr umsetzbar.

Man muss noch wissen, dass wir einen 6 Monate alten Säugling haben, den sie über alles liebt. Wir lassen sie helfen und geben ihn auch mal ab um Zeit für sie allein zu haben. Aber es spielt wohl einfach mit rein.

Ich könnte einen Roman verfassen mit Beispielen, aber ich lasse das jetzt.

Danke



Übung

- 1. Versuchen Sie eine Antwort zu formulieren, als würde die Beratung so weitergehen (online)!
- 2. Formulieren Sie ein Ende, das dann perspektivisch auch reale Beratung zulässt oder auch real und Mail! Was benötigen Sie dann für zusätzliche Informationen? Was könnten für Unsicherheiten entstehen?
- 3. Fragen



Danke für Eure Aufmerksamkeit!

Ines Enge

