

## Vier-Folien-Konzept bei E-Mail-Beratung nach Knatz/Dodier

aus: Birgit Knatz/Bernhard Dodier: Hilfe aus dem Netz – Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Pfeiffer bei Klett-Cotta, Stuttgart 2003

### 1. Folie – der eigene Resonanzboden

Was ist das erste Gefühl, das ich beim Lesen verspüre?

Welche Bilder und Fantasien sind in mir beim Lesen der E-Mail entstanden?

Halte ich das Problem für lösbar, auch per E-Mail, oder möchte ich lieber an eine Kollegin, Kollegen weiterverweisen?

Was würde ich der Schreiberin, dem Schreiber spontan wünschen?

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

### 2. Folie – das Thema und der psychosoziale Hintergrund

Was ist das Thema der Mail? Schlüsselwörter unterstreichen!

<p>Bekomme ich ein Bild von der Mailerin, dem Mailer und dem sozialen Kontext, in dem sie/er sich befindet?</p>	
<p>Bekomme ich genügend Fakten? (Z.B. Alter, Geschlecht, Familienstand ...)</p>	
<p>Wo sehe ich Stärken und Schwächen des Ratsuchenden?</p>	

**3. Folie - Diagnose**

<p>Was ist das Thema des Ratsuchenden?</p>	
<p>Was sind die Fragen oder Wünsche an mich?</p>	
<p>Ist das Ziel des Ratsuchenden klar?</p>	
<p>Was sind meine Hypothesen?</p>	

Welche Fragen habe ich noch?

#### 4. Folie – Intervention

Anrede	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn möglich an den Stil des Ratsuchenden anpassen</li> </ul>
Einleitung – Vorstellung der Institution und der eigenen Person	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ihre Anfrage ist bei uns in der ...angekommen.</li> <li>• Mein Name ist...</li> </ul>
Auf generelle Fragen der oder des Ratsuchenden eingehen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unser Kontakt ist vertraulich...</li> <li>• Die Anonymität ist im Rahmen der Standards des Internet gewährleistet...</li> <li>• Ich bin Mitarbeiterin oder Mitarbeiter der...</li> </ul>
Positive Wertschätzung ausdrücken (Lob und Anerkennung ausdrücken, dass der oder die Ratsuchende sich dem Problem stellt und eine Problemlösung anstrebt)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich finde es toll, dass Sie den Mut gefunden haben, uns zu schreiben.</li> <li>• Wie ich lesen kann, ist es nicht leicht gefallen...</li> </ul>
Mitteilen, was ich sachlich und emotional verstanden habe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aus ihren Zeilen konnte ich deutlich ihre Verzweiflung, Wut, Trauer lesen ... und ich kann mir vorstellen...</li> </ul>
Mitteilen, was ich nicht verstanden habe, Klären fehlender und unverständlicher Dinge	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mir ist nicht ganz klar, warum Sie...</li> <li>• Sind Sie eigentlich schon lange verheiratet?</li> <li>• Was hat sie bewogen, nach Fulda zu ziehen?</li> </ul>
Hypothesen und Vermutungen in Fragen kleiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Könnte es möglich sein, dass ...</li> <li>• Ich vermute mal, dass... liege ich damit richtig</li> <li>• Wenn ich davon ausgehe, dass..., dann würde das bedeuten... Trifft das vielleicht zu?</li> <li>• Ich kann mich des Verdachtes nicht erwehren, dass.. könnten sie mir da zustimmen?</li> </ul>
Problemlösungswege aufzeigen und begründen, Alternativen offen lassen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vielleicht sollten sie mal versuchen..., denn ich glaube, sollten sie es schaffen..., dann... aber vielleicht wäre für sie auch eine Möglichkeit, es zunächst mal..., denn.</li> </ul>
Nachfragen, ob dieser vorgestellte Weg gangbar ist	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Können sie sich vorstellen, dies einmal zu versuchen?</li> </ul>
Einen Wunsch für die Ratsuchenden oder Ratsuchenden formulieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich wünsche Ihnen, dass sie es schaffen, mit ihrer Frau das Thema zu besprechen.</li> </ul>
Angebot und Grenzen deutlich machen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich bin bereit, mit ihnen zusammen herauszuarbeiten, wie sie bezüglich ihres Studiums zu einer Entscheidung kommen können...</li> <li>• Was ich nicht leisten kann, ist Ihre Panikattacken zu behandeln, dies erfordert sicherlich eine Behandlung durch einen Therapeuten</li> </ul>
Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einladung zu einer Antwort</li> <li>• Ich würde mich freuen, von Ihnen eine</li> </ul>

---

	Antwort zu bekommen
Mitteilen der technischen Modalitäten/Antwortadresse, Antwortfrequenz usw.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bitte antworten Sie mir an die Adresse... Ich werde mich bemühen, Ihnen innerhalb einer Woche wieder zu antworten, in der Regel antworte ich alle 10 Tage, ist dies o.k. für Sie?</li></ul>