

Wertschätzung zeigen, Missverständnisse vermeiden

Erfolgsfaktoren für eine gelingende elektronische Klienten-Kommunikation

FRANZISKA DOTTERER UND

HELMUT KREIDENWEIS

Franziska Dotterer ist als Sozialarbeiterin im Sozialdienst einer Klinik tätig. Nach dem Abitur hat sie ein Freiwilliges Soziales Jahr absolviert und anschließend an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt Soziale Arbeit studiert.

Helmut Kreidenweis ist Professor für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt, Vorstandsmitglied des Fachverbandes Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung FINSOZ e. V. und Inhaber der Beratungsfirma KI-Consult.
www.ku-eichstaett.de

Für den Austausch zwischen Nutzern und Fachkräften sozialer Organisationen ist die E-Mail eine oft genutzte Form der Kommunikation, deren Einsatz jedoch nicht ohne Stolpersteine sein kann.

»Was wir online tun, ist eine neue Form der Kommunikation, an sich eine Banalität, nur vielfach nicht in ihrem Anderssein reflektiert.« (Brunner 2006)

In allen Lebensbereichen erweitern und verschieben derzeit technische Innovationen das Spektrum der Interaktionsmöglichkeiten hin zu einer stark medial geprägten Kommunikation. Längst haben digitale Kommunikationsformen auch die Soziale Arbeit erreicht.

Wie ein (fingiertes) Beispiel vor Augen führt, zeigt sich jedoch in der täglichen Praxis, dass mediale Kommunikationsformen wie das Kommunizieren via E-Mail mit Klientinnen und Klienten, nicht selbstverständlich gelingen (vgl. Beispiel 1 im Textkasten). Vielmehr stellt diese Art der Schriftkommunikation mindestens mit einem Teil der Klientel eine große Herausforderung dar, der sich die Soziale Arbeit bewusst stellen sollte. Denn in der Praxis trägt eine fokussierte, verständliche sowie wirksame Kommunikation maßgeblich zum Erfolg einer Beratung oder Betreuung bei (vgl. Schmelzer 2014, S. 217).

Dieser Beitrag konzentriert sich auf die Kommunikation via E-Mail, da diese neben dem persönlichen Gespräch und dem Telefon derzeit im praktischen Beratungsalltag das wohl am häufigsten eingesetzte Kommunikationsmittel darstellt (vgl. Wenzel 2013, S. 200).

Im Zentrum steht die Fragestellung, wie eine medial gestützte Kommunikation mit Klientinnen und Klienten besser gelingen kann. Wie das zitierte Beispiel andeutet, geht es hierbei oft nicht primär um psychosoziale Beratungsprozesse.

Eher sind es Dialoge, die eine Face-to-Face-Beratung anbahnen, ergänzen oder erweitern. Inhalte sind etwa die Vereinbarung oder das Verschieben von Terminen, die Lieferung ergänzender Informationen oder die Mitteilung besonderer Ereignisse. Zumeist stehen also Sachthemen im Vordergrund, die Grenzen zu psychosozialen Elementen sind freilich fließend.

Zur Suche nach Lösungen für eine gelingende Mail-Kommunikation bieten sich die Konzepte der Online-Beratung und der barrierefreien Kommunikation an, denn beide beschäftigen sich mit schriftbasierten Interaktionsformen im professionellen Kontext sozialer Arbeit.

Online-Beratung

Online-Beratung ist mittlerweile bei vielen Trägern als Beratungsform etabliert und es gibt ein breites Set an Methoden und Techniken (etwa Knatz/Dodier 2003, Ploil 2009, Reiners 2005). Online-Beratungssettings sind gekennzeichnet durch Interaktion im virtuellen Raum.

Gängige Beratungsformen sind E-Mail, Chat und Foren. Zentrales Charakteristikum ist die Beschränkung auf geschriebenen Text und die damit einhergehende Reduktion anderer Wahrnehmungskanäle wie Gestik, Mimik oder Tonfall, welche in persönlichen oder telefonischen Beratungssettings existieren (vgl. Klein 2015, S. 131). Mit Ausnahme der Chat-Beratung findet die Kommunikation asynchron, also zeitversetzt, statt.

Im Unterschied zur hier behandelten Art der Mail-Kommunikation stehen vielfach

Beispiel 1

Mail Klient:

Hey Frau Hubr,
Ich nicht mehr genau wies was ich da wie wo hinschreiben muss. Alles so komblizird ey!
Tschüss

Mail-Antwort der Beratungsstelle:

Sehr geehrter Herr Salcim,
Sie können diesbezüglich am zehnten Mai um neun Uhr zur Beratung in unser Haus kommen. Bitte bringen Sie hierzu alle notwendigen Unterlagen mit.

Mit freundlichen Grüßen
R. Huber
BA Soziale Arbeit

Nach diesem Mail-Dialog erscheint der Klient an einem beliebigen Tag mit mehr oder weniger relevanten Unterlagen in der Beratungsstelle und erklärt, dass er vergeblich zu Hause auf einen Besuch der Sozialarbeiterin gewartet habe.

Informationen problemlos zu verstehen. Weiterhin werden Menschen mit Behinderung, Menschen mit einem Migrationshintergrund oder Legastheniker adressiert (vgl. Klar und Deutlich 2017a).

Im Gegensatz zu der stark reglementierten Ausgestaltung der Leichten Sprache verfügt die Einfache Sprache über kein so striktes Regelwerk (vgl. Kellermann, 2014, S. 7). Für das Schreiben eines Textes in Einfacher Sprache dienen Richtlinien zur Orientierung (vgl. Klar und Deutlich, 2017b, S. 1 ff.).

Für den Kontext dieses Beitrages sind grundsätzlich beide Konzepte nützlich, wobei die Einfache Sprache aufgrund ihres breiteren Zielgruppenansatzes und ihrer weniger strikten Regeln für eine E-Mail-gestützte Alltagskommunikation besser geeignet erscheint.

Potenzielle für eine gelingende E-Mail-Kommunikation

Die Online-Beratung befasst sich methodisch vor allem damit, wie Texte im beraterischen Kontext so gelesen und verfasst werden können, dass die Bera-

psychosoziale Themen im Fokus, doch die Grenze zu Sachthemen ist fließend. Ein weiteres Unterscheidungsmerkmal ist, dass Online-Beratung in der Regel ausschließlich im virtuellen Raum stattfindet, es also eines Aufbaus einer beraterischen Beziehung in dieser Sphäre bedarf.

Gemeinsamkeiten der Online-Beratung und der hier behandelten Form der E-Mail-Kommunikation sind die Schriftlichkeit und Asynchronität der Interaktion, die eine spezifische Herangehensweise erfordern.

Leichte und Einfache Sprache

»Bei dem Bemühen, Kommunikation barrierefrei – oder wenigstens barriärer – zu gestalten, geht es darum, Menschen die Teilhabe am Zusammenleben zu erleichtern, denen dies durch besondere Umstände nicht in gleicher Weise offen steht wie anderen.« (Schubert 2016, S. 15)

Viele Texte sind so gestaltet, dass sie von einer größeren Anzahl an Personen nur lückenhaft verstanden werden können (vgl. Langer et al., 2015 S. 16). Die Konzepte der Leichten Sprache und der Einfachen Sprache stellen Gestaltungsmöglichkeiten einer barrierefreien Kommunikation dar.

Die Leichte Sprache versteht sich als eine »Varietät des Deutschen«, die eine »systemische Reduktion in Satzbau und Wortschatz« durchführt und eine »visuelle Aufbereitung der Texte« realisiert (vgl. Maaß 2015, S. 11 ff.). Zumeist werden Menschen mit einer geistigen oder sensorischen Beeinträchtigung als Zielgruppe definiert (a. a. O. S. 13). Es zeichnet sich durch klare Prinzipien sowie ein spezifisches Regelwerk aus: Themen sind u. a.

Wörter, Zahlen und Zeichen, Sätze, Texte, Gestaltung und Bilder (vgl. Netzwerk Leichte Sprache e.V. 2015, S. 3).

Das Konzept der Einfachen Sprache möchte Informationen für eine weitaus breitere Zielgruppe zugänglich gestalten. Zielgruppe sind Menschen allen Alters, die nicht über eine ausreichende Lese- und Schreibkompetenz verfügen, um

Beispiel 2

Guten Tag Herr Salcim,

schön, dass Sie bei uns anfragen. Ja, es ist etwas kompliziert. Aber wir helfen Ihnen gerne!

Ihr Termin ist

am 10. Mai um 9.00 Uhr.

Bitte kommen Sie in unsere Beratungsstelle:

Sozialrechtliche Beratungsstelle der Caritas

Straße: Alice-Salomon-Str. 22

Postleitzahl + Ort: 12345 Helfrichstadt

Zimmer: 201 – Zweiter Stock, Treppe hoch, dann links

Bringen Sie bitte folgende Unterlagen mit:

1. Verdienstbescheinigung Ihres Arbeitgebers. Die bekommen Sie im Lohn- oder Gehaltsbüro der Firma, in der Sie arbeiten.
2. Letzter Wohngeldbescheid. Den hat Ihnen die Wohngeldstelle geschickt.
3. Reisepass oder Personalausweis

Haben Sie alles verstanden? Wenn nicht, fragen Sie mich einfach.

Mit freundlichen Grüßen

Rita Huber

Sozialarbeiterin

tung zu einer Lösung des Problems des Klienten führt. Der erste Schritt ist also das bewusste Lesen. Nach Ploil (2009) bieten sich dazu u. a. folgende Fragen an:

- Welche Fakten werden beschrieben?
- Was wird als Problem beschrieben?
- Welche Lösungsversuche werden beschrieben?
- Welche Ressourcen werden im Text benannt?
- Welche Bewertungen sind im Text sichtbar (Selbst-, Fremd- und Situationsbewertung)?
- Welche Ambivalenzen und Spannungen stecken in der Darstellung?

Diese Fragen helfen dabei, sich bewusst mit einem eingehenden Mail-Text auseinanderzusetzen. Eine weitere zentrale Frage in diesem Kontext ist die nach dem Sprach- und Verständnisniveau des Gegenübers.

Das Vier-Folien-Konzept von Knatz/Dodier (2003) bietet Strukturierungshilfen für eine mögliche Antwort, wobei in einer alltäglichen Mail-Kommunikation sicherlich nicht jedes der hier dargestellten Auswahl an Elementen relevant ist.

- Anrede
- Einleitung
- Positive Wertschätzung ausdrücken
- Feedback
- Mitteilen, was ich nicht verstanden habe
- Hypothesen und Vermutungen in Fragen ausdrücken
- Problemlösungswege aufzeigen und begründen
- Nachfragen, ob dieser vorgestellte Weg machbar ist
- Abschluss

Für die Mail-Kommunikation zentral erscheinen vor allem die Wertschätzung und die Vermeidung von Missverständnissen durch Feedback und Nachfragen.

Die Potenziale der Konzepte der Leichten und der Einfachen Sprache liegen in den Möglichkeiten der Textgestaltung. Von besonderer Bedeutung sind die Hinweise für logische und übersichtliche Texte. Zunächst gilt es, eine gut lesbare Schriftart und eine große Schriftgröße auszuwählen.

Weiterhin sollte ausreichend Abstand zwischen den Zeilen sowie zum Rand bestehen. Wichtige Aspekte können zur präzisen Verdeutlichung hervorgehoben werden (vgl. Netzwerk Leichte Sprache e.V. 2015, S. 22 ff.; vgl. Klar und Deutlich 2017b, S. 1 ff.).

Außerdem ist für eine konkrete Vereinbarung eines Treffpunktes wichtig, die Adressen in einem Fließtext ebenso wie die Adresse auf einem Brief strukturiert abzubilden (vgl. Netzwerk Leichte Sprache e.V. 2015, S. 28). Die genannten Hinweise können auch auf das eingangs genannte Beispiel angewendet werden (vgl. Beispiel 2 im Textkasten).

Sechs Erfolgsfaktoren

Abschließend können folgende Erfolgsfaktoren für eine gelingende Klienten-Kommunikation über das Medium E-Mail zusammengefasst werden:

1. **Mediale Ausstattung:** Technische Voraussetzungen zur Interaktion im virtuellen Raum müssen an jedem Arbeitsplatz so gegeben sein, dass sie nahtlos in den Arbeitsprozess integriert werden können.
2. **Methodische Lesekompetenz:** Bewusstes Lesen und Analysieren von Texten.
3. **Methodische Schreibkompetenz:** Verfassen wertschätzender und Missverständnisse vermeidender Texte.
4. **Kompetenzen zur barrierefreien Kommunikation:** Texte nach den Konzepten der Einfachen oder Leichten Sprache verfassen.
5. **Variationsmöglichkeiten:** Individuelle Medienwahl und Wahl des Sprachniveaus, abgestimmt auf die jeweilige Person.
6. **Leitfaden:** Erstellung eines organisationsinternen Leitfadens für eine gelingende medial gestützte Kommunikation.

Literatur



Brunner, A. (2006): Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung www.e-beratungsjournal.net, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4.

Kellermann, G. (2014): Leichte und Einfache Sprache – Versuch einer Definition. In: Bundeszentrale für politische Bildung (Hg.): Aus Politik und Zeitgeschichte. 64. Jahrgang, 9-11/2014.

Klar und Deutlich – Agentur für einfache Sprache (2017a): Der Leser. Online im Internet, www.klarunddeutlich.de/cms/website.php?id=/de/index/ed (Zugriff am 10.01.2017).

Klar und Deutlich – Agentur für einfache Sprache (2017b): Einfaches Schreiben – Richtlinien. Online im Internet, www.klarunddeutlich.de/html/img/pool/Richtlinien_Einfaches_Schreiben.pdf (Zugriff am 10.01.2017).

Klein, A. (2015): Soziale Unterstützung Online – Unterstützungsqualität und Professionalität. In Kutscher, N./Ley, T./Seelmeyer, U. (Hg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Grundlagen der Sozialen Arbeit, Band 38. Baltmannsweiler.

Knatz, B., Dodier, B. (2003): Hilfe aus dem Netz – Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart.

Lange, D./Bock, B. (2016): Was heißt »Leichte« und »einfache Sprache«? Empirische Untersuchungen zu Begriffssemantik und tatsächlicher Gebrauchspraxis. In Mälzer, N. (Hg.): Barrierefreie Kommunikation – Perspektiven aus Theorie und Praxis. Berlin.

Langer, I./Schulz von Thun, F./Tausch, R. (2015): Sich verständlich ausdrücken. 10. Auflage. München.

Maaß, C. (2015): Leichte Sprache – Das Regelbuch. Barrierefreie Kommunikation, Band 1. Berlin.

Netzwerk Leichte Sprache e. V. (2015): Die Regeln für Leichte Sprache. Online im Internet, www.leichtesprache.org/index.php/startseite/leichte-sprache/die-regeln (Zugriff am 09.12.2016).

Ploil, E. (2009): Psychosoziale Onlineberatung. München, Basel.

Reiners, B. (2005): E-Mail-Beratung in der Jugendhilfe. Ein Handbuch für die Fortbildung. Köln.

Schmelzer, D. (2014): Das Beratungsgespräch mit Klienten. In Blanz, M./Florack, A./Piontkowski, U. (Hg.): Kommunikation: Eine interdisziplinäre Einführung. Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.

Schubert, K. (2016): Barriereabbau durch optimierte Kommunikationsmittel: Versuch einer Systematisierung. In Mälzer, N. (Hg.): Barrierefreie Kommunikation – Perspektiven aus Theorie und Praxis. Berlin.

Wenzel, J. (2013): Wandel der Beratung durch neue Medien. Göttingen.