

Albert Zimmermann
Zentrum für Schülerförderung, Bildungsberatung und
Schulpsychologie der Stadt Köln

Stadthaus
50605 Köln

Beratung via E-Mail: Das erste Jahr

Wer die Internetseite www.schulpsychologie.de besucht, kann nicht nur verschiedene Informationen abrufen, sondern seit Dezember 1999 auch eine individuelle Anfrage starten. Er oder sie erhält daraufhin gezielte Informationen und eine schulpsychologische Beratung. Die Anfragen werden als E-Mail an das Zentrum für Schülerförderung, Bildungsberatung und Schulpsychologie in Köln weitergeleitet, vom Autor bearbeitet und an die Ratsuchenden zurückgeschickt. Es gibt dabei keinerlei regionale Eingrenzung. Anfragen sind prinzipiell aus dem gesamten deutschsprachigen Raum möglich.

Inzwischen liegen erste Erfahrungen vor, Erfahrungen mit dem in diesem Zusammenhang zunächst unvertrauten Medium, den Ratsuchenden und ihren Fragestellungen, den Anforderungen an den Schulpsychologen am anderen Ende der Leitung sowie dem Spezifischen der Beratungssituation. Als diese Form der Beratung angeboten wurde, konnte nur auf Erfahrungen in der telefonischen und persönlichen Sofortberatung¹ zurückgegriffen werden, die mit der Beratung via E-Mail strukturell und methodisch noch am ehesten Gemeinsamkeiten hat.

Auf dieser Basis musste und muss noch experimentiert werden. Dabei kommt es zwangsläufig zu Fehlern und Irrtümern, die Korrekturen erforderlich machen, den Lernprozess des Beraters aber insgesamt weiterbringen. Ziel ist, die Beratung an die vermuteten und explizit geäußerten Erwartungen der Ratsuchenden immer besser anzupassen, sie so zu dosieren und zu gestalten dass sie ankommt und wirkt und sie im Laufe der Zeit methodisch-didaktisch zu optimieren.

Voraussetzung dafür, sich auf die Beratung via E-Mail überhaupt einlassen zu können, ist - das wurde mit jedem Mailkontakt deutlicher - eine langjährige Berufserfahrung als Schulpsychologe sowie ein möglichst breitgefächertes Aufgabenspektrum, denn ohne ist diese Form der Beratung in vielen Fällen nicht wirkungsvoll möglich. Sie ist ganz sicher keine Aufgabe für Berufsanfänger!

¹ Die schulpsychologische Sofortberatung wurde im Zentrum vor mehreren Jahren als eigenständige Arbeitsform eingeführt und methodisch weiterentwickelt. Bei ihr folgt auf eine Befragung zum Gegenstand unmittelbar eine individuelle Beratung. Sie setzt keine klassische Testdiagnostik voraus, wohl aber langjährige Berufserfahrung sowie eine ausgefeilte Gesprächs- und Fragetechnik. Falls erforderlich, wird die Befragung durch ein kurzes diagnostisches Screening ergänzt. Damit ist die Sofortberatung eine ausgesprochen ökonomische Arbeitsform, kann aber nicht bei allen Fragestellungen und Problematiken eingesetzt werden.

Erfahrung gibt darüber hinaus Sicherheit und schafft so die Voraussetzung für den Mut, sich schriftlich festzulegen: Was dem Ratsuchenden auf seine Anfrage hin geantwortet worden ist, das kann dieser ein Leben lang aufbewahren und immer wieder lesen. Es kann es verbreiten und anderen Leuten zeigen, auch Psychologen, Ärzten und Lehrern. Er könnte es einem Antrag an die Schulaufsicht beilegen, in einem Rechtsstreit verwenden oder in der Zeitung veröffentlichen. War der Rat nicht durchdacht und unprofessionell oder sogar falsch und zum Schaden des Ratsuchenden, wird der Beweis dafür gleich mitgeliefert. Im Vergleich dazu sind mündliche Beratungen sehr viel unverbindlicher und offener.

Dezember 1999 bis August 2000, Bericht:

Zu den Anfragen

Die Anfragen sind, bis auf sehr wenige Ausnahmen ernsthaft. Das lässt sich aus der Art, wie die Problematik dargestellt wird sowie aus dem Auftritt insgesamt sicher erschließen. Bei den Ausnahmen handelt es sich um eine Beschimpfung, eine Nonsense-Anfrage und eine Mail mit obszönem Inhalt.

Zu Beginn war damit gerechnet worden, Anfragen überwiegend von männlichen Jugendlichen und Vätern zu erhalten, da der größte Teil der PC-Nutzer und Internet-Freaks immer noch männlich ist. Tatsächlich aber stammen die meisten Anfragen (knapp 2/3!) von Müttern und weiblichen Jugendlichen. Im nachhinein leuchtet das ein, denn im Vordergrund des Angebotes stehen nicht die Technik und das neue Medium, sondern die Beratung. Sich Rat zu holen und zu fragen, das fällt Frauen schneller ein als Männern und es fällt ihnen auch leichter.

Was die Sprache der Ratsuchenden angeht haben die Mails von Vätern und männlichen Jugendlichen eher den Stil einer geschriebenen Sprache, die von weiblichen Jugendlichen den einer gesprochenen². Bei Müttern kommt beides etwa gleich häufig vor. Die Mails männlicher Ratsuchender sind deutlich kürzer als die der weiblichen, sprachlich sehr viel knapper, manchmal geradezu lakonisch und beeilen sich, die Problematik möglichst schnell zur Sprache zu bringen.

Die meisten Anfragen stammen von oder betreffen Schülerinnen und Schüler des Gymnasiums, gefolgt von Vätern oder Müttern von Kindergartenkindern, Grundschulern und Grundschülerinnen. Anfragen aus Hauptschulen und Gesamtschulen sind vergleichsweise selten³.

Das **Spektrum der Anliegen** unterscheidet sich nicht von dem einer schulpsychologischen Beratungsstelle. Vor den Sommerferien gab es sogar die vom Zeugnistele-

² Manchmal wird das auch explizit zum Ausdruck gebracht. Eine 18-Jährige schreibt zum Beispiel: „Zu Ihnen kann ich sprechen wie zu einem Freund!“

³ Statistik s. Anlage

von her bekannten Fragestellungen! Im Vordergrund stehen Fragen nach einer geeigneten und richtigen Vorgehensweise zur Lösung von Problemen, gefolgt von Informationen und Rechtsauskünften. Schülerinnen und Schüler, die ihr Arbeitsverhalten und die Angst bei Klassenarbeiten und Klausuren in den Griff bekommen wollen, stehen an dritter Stelle. Darauf folgt die Bitte um eine Stellungnahme zu einer bestimmten Problematik sowie die Frage von Eltern, wie sie das Verhalten ihrer Kinder beeinflussen können. Ein weiteres, allerdings nicht sehr häufiges Anliegen könnte man als Krisenintervention bezeichnen.

In jedem dieser Fälle handelte es sich um eine weibliche Jugendliche, die sich in einer objektiv sehr schwierigen Situation befand, aber Probleme damit hatte und auch äußerte, sich jemandem anzuvertrauen und um Hilfe zu bitten. Das führte dann regelmäßig zu einem längeren und ausführlicheren Mailkontakt, in einem Fall zu 28 Mails innerhalb einer Woche!

Die **Problematik** wird oft ziemlich ausführlich und manchmal sogar ausgesprochen plastisch dargestellt. Es ist dann sofort klar, worum es geht. Viel schwerer tun sich Ratsuchende jedoch damit, ihr Anliegen zu formulieren. Das kann mit Schwierigkeiten bei der Formulierung zu tun haben, viel wahrscheinlicher aber mit mangelnder Kenntnis des schulpsychologischen Aufgabenspektrums sowie Unsicherheit hinsichtlich des auf diesem Weg überhaupt Abfragbaren. Wenn nicht klar ist, was der Ratsuchende erwartet oder zu welcher Seite der Problematik er eine Stellungnahme erwartet, dann muss nachgefragt und das Anliegen geklärt werden. Dazu können mehrere Mails erforderlich sein.

Bei der Reduktion des Kontaktes auf die geschriebene Sprache stehen eine Reihe von Informationen nicht zu Verfügung, an die man als Schulpsychologe aus persönlichen Beratungskontakten und, wenn auch eingeschränkter, aus Telefonkontakten gewohnt ist, nämlich die Wahrnehmung von Auftritt und Erscheinungsbild, Körpersprache, Gestik, Mimik, Ausdruck Stimme, Akzent. Durch sie werden Problematik und Anliegen gleichsam erläutert und vor einem farbigen und lebendigen Hintergrund plastisch abgebildet.

Das Vordringen zum „eigentlichen Anliegen“ wird bisweilen auch dadurch erschwert, dass der Ratsuchende nicht gleich mit seinem wirklichen Anliegen herausrückt. Er beschreibt zum Beispiel eine Problematik und bittet um eine Sachinformation, die er natürlich postwendend erhält. Er bedankt sich und kommt dann allmählich auf die eigentliche Problematik zu sprechen. Diese ist in der Regel sehr viel „psychologischer“ als die zuerst genannte. Eine Reihe von Ratsuchenden haben offensichtlich auch dann ein Problem damit, sich mit einem sehr persönlichen Anliegen an einen völlig unbekanntem Menschen zu wenden, wenn sie völlig anonym bleiben. Die erste Anfrage ist dann so etwas wie ein Testballon.

Manchmal ist die Frage auch so kurz und / oder so allgemein gestellt, dass ohne nähere Informationen nicht geantwortet werden kann. Auch hier muss nachgefragt werden. Es muss auch nachgefragt werden, um die Problematik einzugrenzen oder diagnostisch vorzuklären. Das ist stets der Fall, wenn die Mail lapidar lautet: „Was

kann ich gegen Schulangst tun?“ In diesem Fall ist es sinnvoll, Beschreibungen von Phänomenen vorzugeben und Vermutungen über Entstehungsgeschichte und Zusammenhänge zu äußern. Das soll es dem Ratsuchenden ermöglichen, dem Berater die Problematik gezielter verständlich zu machen. Das Vorgehen entspricht dabei in etwa dem einer telefonischen oder mündlichen Zuständigkeitsklärung, mit dem Unterschied allerdings, dass sich das nicht im Dialog und schrittweise entwickeln lässt, es wird vielmehr eine Art Fragebogen oder Checkliste⁴ „auf einmal“ angeboten. Eine solche Rückfrage birgt immer das Risiko in sich, dass keine Antwort erfolgt und der Kontakt abbricht. Einige Ratsuchende haben sich nicht darauf eingelassen und sind „verstummt“.

Die meisten Ratsuchenden wollen nicht wissen, was „man“ tun kann, sondern was sie selbst ganz individuell und konkret tun können. In diesen Fällen hat es sich als sinnvoll erwiesen, mögliche Vorgehensweisen zu schildern, die Voraussetzungen für deren Erfolg zu beschreiben und anzugeben, wie hoch schätzungsweise die Chancen für den Erfolg sind. Die Umsetzung bleibt ihnen dann selbst überlassen. (Eine Sache nicht bis zum Ende durchziehen zu können, sondern sich vor dem Abschluss zurückziehen zu müssen, fällt einem altgedienten Schulpsychologen ziemlich schwer.)

Es gibt auch Ratsuchende, die nicht nur wissen wollen, was sie tun können, sondern was sie tun sollen. Sie wollen individuelle Handlungsanweisungen und lassen nicht locker, wenn ihnen nur die verschiedenen Möglichkeiten aufgewiesen werden. Es ist jedes Mal überraschend, wie viel an Führung dann erwartet wird und wie viel Kontakt zustande kommt.

Das Kontaktproblem

Manche Ratsuchende, überwiegend Jugendliche, bleiben ganz distanziert und wünschen offensichtlich nicht viel Nähe. Für sie ist es wichtig, dass der Kontakt via E-Mail dosier- und steuerbar ist. Solche Jugendlichen geben zum Beispiel auch dann nicht die beiden ersten Ziffern ihrer Postleitzahl⁵ an, wenn sie ausdrücklich darum gebeten werden. Sie schaffen sich mit diesem Medium eine Mauer und halten den

⁴ Checklisten für verschiedene Problematiken können zum Beispiel dem DSM IV Manual (Diagnostisches und Statistisches Manual Psychischer Störungen; deutsche Bearbeitung und Einführung: H. Saß, H.-U. Wittchen, M. Zaudig, 2. verb. Aufl., Göttingen 1998)) entnommen werden. Die Beschreibungen der Symptome sind für den Laien allerdings nicht ohne weiteres verständlich und müssen daher vor dem Versenden überarbeitet und begrifflich vereinfacht werden.

⁵ Auf Grund der zum Teil sehr unterschiedlichen Erlasse ist es bei bestimmten Fragestellungen für die Beratung unerlässlich zu wissen, in welchem Bundesland der Ratsuchende lebt. Darüber hinaus ist es sehr informativ, eine Übersicht darüber zu haben, aus welcher Region die Anfragen stammen. Die beiden Ziffern der Postleitzahl grenzen die Region ein, in welcher der Ratsuchende wohnt, gewährleisten aber auch seine Anonymität. Offensichtlich ist das aber einigen Jugendlichen schon „zu nah“!

Berater außen vor. Dabei ist bei einigen von ihnen dem Text der Mail klar zu entnehmen, dass sie einsam sind und wenig Außenkontakt haben.

Auf der anderen Seite gibt es Ratsuchende, mit denen entsteht nach ein paar Mails eine intensive Beziehung mit dem Charakter fast einer „Brieffreundschaft“. Man sieht sie förmlich vor sich, wenn man ihnen schreibt und ist versucht sie einzuladen und persönlich kennen zu lernen. Andere wiederum leben in einer schulpsychologischen Diaspora oder sind in einer solch schlimmen Verfassung, dass man wünschte, sie wohnten in der Region, damit man sie zu sich holen und ihnen selbst helfen könnte! Die Ohnmacht an diesem Punkt ist nicht leicht zu ertragen.

Bei einigen war es emotional schon irgendwie belastend, nicht näher an sie heranzukommen: Man lässt sich auf ihr Problem und den Kontakt ein, lässt sich Wege und Lösungen einfallen. Schließlich sind sie einem richtig ans Herz gewachsen. Dann kommt ein freundliches „Danke!“, vielleicht noch „Toll, dass es so etwas gibt!“, und das war dann alles. Man läuft ins Leere und ist frustriert, weil die Beziehung für einen selbst noch nicht beendet ist und außerordentlich stark in Versuchung, sich von sich aus zu melden.

Überlegungen zur Methodik

Schulpsychologen sind es gewohnt, mündlich zu beraten. Eine effektive mündliche Beratung setzt eine gute Rhetorik und einiges an Erfahrung voraus. Sie bleibt in der Darstellung eher plakativ und versucht, die Kernaussagen hinüberzubringen und im Gedächtnis des Ratsuchenden zu verankern. Sie kann niemals so präzise sein, wie eine schriftliche Beratung und vieles wird in der Erinnerung auch wieder verblassen.

Eine Beratung via E-Mail ist schriftlich und es kommt, wie bereits ausgeführt, auf jedes Wort an. Der Ratsuchende kann sich den Text „hinter den Spiegel klemmen“ und auswendig lernen. Die schriftlichen Ausführungen können viel Schaden anrichten, weil ihre Wirkung vermutlich viel dauerhafter ist als die einer mündlichen Beratung. Das bedeutet, der Text muss didaktisch sorgfältig reflektiert und so konstruiert sein, dass er in der gewünschten Weise⁶ wirkt. Wie ein Beratungstext didaktisch optimal aufgebaut wird und wie sich die notwendige Balance zwischen Präzision und Deutlichkeit auf der einen sowie Vorsicht und Zurückhaltung auf der anderen Seite herstellen lässt, dazu kann gegenwärtig noch nichts Endgültiges gesagt werden. Hier sind ganz sicher noch weitere Experimente und Erfahrungen erforderlich.

Beim Abfassen der Beratungstexte müssen zwei Extreme vermieden werden: Man darf nicht zu „Frau Irene“ werden und allfällige Gemeinplätze von sich geben, so allgemein und unverbindlich wie ein Horoskop. Auf der anderen Seite darf der Ratsuchende aber auch nicht mit dem in langen Berufsjahren angesammelten Wissen, mit geballter Kompetenz und einem Schwall an Informationen überschüttet und geängstigt werden. Man sollte sich vielmehr in Ge-

⁶ Wenn sich die „gewünschte Wirkung“ nicht direkt dem formulierten Anliegen beziehungsweise dem Auftrag entnehmen lässt, muss man sie auf der Grundlage der beraterischen Erfahrung und in Orientierung am beruflichen Ethos definiert werden.

duld üben, die Beratung gegebenenfalls in mehreren Sitzungen entwickeln und dabei alles unterlassen, was den Ratsuchenden intellektuell und emotional überfordert.

Die Antwort auf eine Anfrage braucht einen sauberen didaktischen Aufbau: Die Ratsuchenden müssen durch Argumente und Aussagen geführt werden. Voraussetzung dafür sind Übung und bewusste Selbstdisziplin! Zwar werden Beratungsgespräche auch taktisch und didaktisch vorbereitet, aber in völlig anderer Weise.

Auch wenn es meist zu einem längeren Mailkontakt kommt, darf davon nicht von Anfang an ausgegangen werden. Die erste Antwortmail kann durchaus die einzige Gelegenheit für Information und Beratung bleiben. Das bedeutet, dass mit ihr wesentliche Inhalte und Aussagen „in einem Stück“ transportiert werden müssen. Für vorsichtige Andeutungen und eine allmähliche Annäherung an eine schwer zu schluckende Wahrheit ist da kein Raum. Die Informationen müssen bereits in der ersten Mail fachlich richtig, professionell und ehrlich sein sowie explizit, sprachlich präzise und verständlich mitgeteilt werden, auch auf die Gefahr hin, dass der Ratsuchende den Mailkontakt brüskiert oder unzufrieden abbricht. Da die Aussagen schriftlich vorliegen, können sie, auch wenn sie jetzt noch abgelehnt werden, auf Dauer dennoch Wirkung entfalten.

Bei mündlichen Beratungen gibt es die Taktik, sich so lange mit der Problematik zu beschäftigen und den Ratsuchenden mit Informationen zu versorgen, bis er die richtigen Schlussfolgerungen daraus selbst zieht. Das hat dann eine unglaublich intensive Wirkung. Eine solche Vorgehensweise ist bei Beratungen via E-Mail schwer vorstellbar.

Ein weiterer Aspekt: Bei der Beratung via E-Mail wird die Wirkung ausschließlich durch das erzeugt, was durch geschriebene Sprache dargestellt und über sie vermittelt werden kann. Das reduziert ganz erheblich das beraterische Instrumentarium, denn in einer persönlichen Beratung setzt ein erfahrener Psychologe ganz bewusst seine Persönlichkeit ein, um die notwendige und gewünschte Wirkung zu erzielen: Der Klient bekommt soviel Zeit, wie er braucht, um „seinen“ Psychologen kennen zu lernen und auszutesten. Ist er erst einmal von dessen Glaubwürdigkeit überzeugt, fällt es ihm leichter anzunehmen, was ihm in der Beratung gesagt wird. Natürlich achtet man als auch auf die Körpersprache, setzt Gestik und stimmliche Ausdrucksmittel gezielt ein und verwendet rhetorische Kniffe.

Alles das steht bei der Beratung via E-Mail nicht zur Verfügung. Es ist deshalb erforderlich, ein methodisches Repertoire zu entwickeln, das den Ratsuchenden auch bei der schriftlichen Beratung von der Ernsthaftigkeit, Professionalität und Glaubwürdigkeit des Schreibenden überzeugt.

In diesem Zusammenhang ist mit Sicherheit wichtig:

Eine möglichst gute und korrekte äußere Form, zumindest bei der ersten Mail. Die Mails sollten keine Rechtschreibfehler enthalten und in einem verständlichen und klaren Deutsch abgefasst sein.

Die eingehenden Mails sollten möglichst umgehend bearbeitet werden und nicht zu lange liegen bleiben. Ist das auf Grund des Arbeitsdruckes nicht zu realisieren, empfiehlt es sich, dem Ratsuchenden eine kurze Mail zu schicken und die Beantwortung der Anfrage bis zu einem bestimmten Zeitpunkt, Datum oder Wochentag zuzusagen.

Da der Ratsuchende die Mail „ins Blaue“, nämlich an einen unbekanntes Adressaten geschickt hat, muss er als erstes erfahren, mit wem er es am anderen Ende der Leitung zu tun hat: Institution, Diplompsychologe mit Beruf Schulpsychologe.

Bei „psychologischeren“ Fragestellungen ist es angebracht darauf hinzuweisen, dass es sich um eine individuelle Beratung handelt und dass sie der Schweigepflicht unterliegt.

Informationen und Stellungnahmen sollten ausführlich, vollständig und (selbstverständlich) fachlich richtig sein. Wenn es um Konflikte geht, impliziert die Vollständigkeit auch eine gewisse Ausgewogenheit, indem die unterschiedlichen Sichtweisen und Interessen der Beteiligten dargestellt und bewertet werden.

Der Ratsuchende wird darauf hingewiesen, dass bei Bedarf Nachfragen möglich sind und dazu ermutigt, bei bestehenden Unklarheiten oder wenn er mit einzelnen Aspekten der Antwort nicht zufrieden oder nicht einverstanden ist, eine weitere Mail zu schicken.

Zu den möglichen Zielen

Aus den bisherigen Anfragen kristallisieren sich für die Arbeit folgende Ziele heraus:

1. Die für die Beantwortung erforderlichen Informationen erhalten

Dabei ist es offensichtlich wichtig, sich auf die Informationen zu beschränken, die wirklich erforderlich sind, um die Anfrage zu bearbeiten (Face-Validity) und dem Ratsuchenden zu erklären, warum beziehungsweise in welchem Zusammenhang diese Informationen benötigt werden. Jeder Anstrich von Inquisition sollte vermieden werden.

2. „Bei der Stange halten“, bis die Beratung als abgeschlossen angesehen werden kann

Das lässt sich erreichen, indem man den Ratsuchenden neugierig macht und in einen Austausch verwickelt. Man kann ihn zum Beispiel auffordern, zu den Vorschlägen Stellung zu nehmen oder vom eher perfekt klingenden „Schreib-

stil“ zu einem viel weniger perfekten „Sprechstil“ übergehen, um mögliche Schreibhemmungen abzubauen.

3. Vollständig und richtig informieren
4. Möglichst erfolgversprechende und realistische Vorgehensweisen vorschlagen oder mit dem Ratsuchenden zusammen im Maildialog entwickeln.

Dabei haben sich folgende Schritte bewährt: Zu Beginn wird die in der Anfrage dargestellte Problematik aufgegriffen und aus fachlicher Sicht und im psychologisch richtigen Zusammenhang „neu“ dargestellt. Anschließend werden die auf diesen Fall anzuwendenden Regeln und Gesetzmäßigkeiten beschrieben und daraus dann die Vorschläge für die günstigste Vorgehensweise abgeleitet.

5. Die Möglichkeit geben, sich durch Schreiben zu entlasten
6. Mailkontakt anbieten bei Isolation und Einsamkeit
7. Krisenintervention (Solange halten und führen, bis der Ratsuchende fachkundige Hilfe aufgesucht hat und sich „in Sicherheit“ befindet.)

Das Problem der angemessenen Sprache

Es gilt, präzise und fachlich korrekt zu beraten, ohne den Ratsuchenden mit Fachtermini und hochdifferenzierter, komplexer sprachlicher Darstellung zu überfordern. Eine möglichst einfache und verständliche Darstellung darf auf der anderen Seite aber auch nicht zu einer Verfälschung der Sachverhalte führen. Bei persönlichen Beratungen pendelt man sich nach kurzer Zeit unmerklich auf das erforderliche sprachliche Niveau ein, auf dem man die jeweiligen Klienten am wirksamsten erreicht. Bei schriftlichen Beratungen ist das naturgemäß schwieriger, vor allem, wenn die sprachlichen Äußerungen der Ratsuchenden sehr knapp sind. Als Beratender sollte man immer versuchen, sich auf der Grundlage der Anfrage ein Bild vom Sprachniveau zu machen, um daran den Text inhaltlich und stilistisch auszurichten. Im Zweifelsfall sind ein förmliches Schriftdeutsch und eine eher sparsame Verwendung von Fachtermini angebracht.

Gerade bei Mailkontakten mit Schülerinnen und Schülern ist es wichtig, eine angemessene Sprache zu finden: Sie sollen zunächst einmal verstehen, was ihnen geschrieben und mitgeteilt wird, das ist unerlässlich. Gleichzeitig darf man sich aus Gründen der Akzeptanz aber weder anbiedern und zum Beispiel im Jugenddeutsch schreiben noch so schreiben, wie das ihre Lehrerinnen und Lehrer tun würden oder gar die eigenen Eltern. (Es gibt da in sprachlichen Äußerungen einen gönnerhaften Unterton von „Ich weiß schon, was gut für dich ist!“, der bei Jugendlichen den Nerv trifft und sie unzugänglich macht.) Sie sollen auch aus der Sprache „herauszuhören“, dass der Psychologe, mit dem sie in Mailkontakt stehen, weder Lehrer ist und noch Elternteil, sondern jemand anders, jemand, der neutral und außenstehend ist und

dessen Glaubwürdigkeit sich noch nicht abgenutzt hat! (Sonst könnten sie auch gleich ihren Klassenlehrer fragen.)

Dokumentation

Die Beratung via E-Mail ist vom ersten Tag an vollständig dokumentiert worden. Von jeder Anfrage, jeder Antwort, jedem kompletten Mailkontakt liegen Ausdrücke auf Papier vor.⁷ Diese sind hilfreich, wenn Ratsuchende in größeren zeitlichen Abständen Mailkontakt halten oder nach längerer Zeit den Mailkontakt wieder aufnehmen, dienen aber auch als Beleg für den Fall, dass es Schwierigkeiten oder Ärger geben sollte und man sich auf den Beratungstext beruft. Anders als bei einer mündlichen Beratung, von welcher der Ratsuchende in der Regel kein Protokoll in Händen hält, hat er hier einen schriftlichen Beleg und kann jedes Wort nachweisen.

Darüber hinaus wird zu statistischen Zwecken eine Übersicht geführt und regelmäßig fortgeschrieben mit Angaben über Datum des Erstkontaktes, Region, Person des Ratsuchenden, Schulform, Klassenstufe, Alter und Geschlecht des Schülers, Anliegen, Echo und aufgewendete Bearbeitungszeit. Auf diese Weise ist es möglich, das Datenmaterial statistisch jederzeit auszuwerten, um über Stand und Entwicklung des E-Mail-Service Auskunft zu geben.

⁷ Die Mails werden etwa vier Monate nach dem letzten Mailkontakt gelöscht, damit die Mailbox nicht zu voll wird und die elektronischen Ordner überschaubar bleiben.

Beratung via E-Mail

Statistik 01.12.1999 bis 17.10.2000

Ratsuchende	Anzahl	ohne k.A.	in Prozent		
Mutter	25	25	26,9	26,9	
Vater	11	11	11,8		11,8
Eltern /-teil	3	3	3,2		
Schülerin	29	29	31,2	31,2	
Schüler	19	19	20,4		20,4
Schüler /-in	1	1	1,1		
Lehrerin / Erzieherin	2	2	2,2		
sonstige Person	3	3	3,2		
k.A.	11				
Summe	104	93	100,0	58,1	32,2

58 Ratsuchende oder 62,4 % waren Frauen und Mädchen (ohne k.A.)

Bundesland	Anzahl	ohne k.A.	in Prozent ¹⁾
Baden-Württemberg	6	6	8,0
Bayern	13	13	17,3
Berlin	3	3	4,0
Brandenburg	2	2	2,7
Bremen	0	0	0,0
Hamburg	3	3	4,0
Hessen	7	7	9,3
Mecklenburg-Vorp.	0	0	0,0
Niedersachsen	4	4	5,3
Nordrhein-Westfalen	25	25	33,3
Rheinland Pfalz	2	2	2,7
Saarland	0	0	0,0
Sachsen	5	5	6,7
Sachsen-Anhalt	1	1	1,3
Schleswig-Holstein	4	4	5,3
Thüringen	0	0	0,0
Österreich	2		
k.A.	27		
Summe	104	75	99,9

¹⁾ Prozentangaben ohne k.A. und ohne Österreich!

Beratung via E-Mail

Statistik 01.12.1999 bis 17.10.2000

**Schulformen
Klassenstufe**

	GGs	HS	IGs	RS	Gy	BK	sonst.	k.A./ n.b.	
VS	3								
1	1								
2	5								
3	3								
4	5								
5		2		1	2				
6				2	6			1	
7			1	1					
8				1	3				
9			1	5					
10				1	6				
11			1		4	3	1	1	
12			1		4	1			
13					4				
k.A. / n.b.	2			1	1	3		27	
Summe =	19	2	4	12	30	7	1	29	104
in Prozent =	18,3	1,9	3,8	11,5	28,8	6,7	1,0	27,9	99,9