

# Telefon- und Onlineberatung

Antje Goller, Franziska Hebart, Sonja Lux, Martina Zienert

Auszug aus dem Reader des Moduls II „Telefon- und Onlineberatung“ der im Rahmen einer Qualifizierung erschienen ist, die die Regionalen Qualifizierungszentren (RQZ) aus Mainz, Berlin-Brandenburg sowie Schleswig-Holstein-Hamburg-Mecklenburg-Vorpommern 2012/2013 für das Bundesministerium für Bildung und Forschung entwickelt haben.

## Inhaltsverzeichnis

<b>BESONDERHEITEN DER TELEFON- UND ONLINEBERATUNG</b>	<b>2</b>
<b>METHODENEINSATZ IN DER TELEFON- UND ONLINE-BERATUNG</b>	<b>12</b>
<b>UMGANG MIT SCHWIERIGEN ANRUFEN</b>	<b>22</b>
<b>WEITERFÜHRENDE LITERATUR</b>	<b>29</b>

## **Besonderheiten der Telefon- und Onlineberatung** **Antje Goller, Franziska Hebart, Sonja Lux, Martina Zienert**

### **Beratung in medial vermittelter Kommunikation**

„Als Beratende sind wir es gewohnt unsere Tätigkeit face-to-face auszuüben. Wenn wir nicht blind geboren sind, lernen wir nahezu alle unsere Fähigkeiten zum Beziehungsaufbau durch unseren Sehsinn und viele Fachtexte beziehen sich auf die besondere Rolle des Sehens beim Einsatz des ‚Aktiven Zuhörens‘.“ (SANDERS 2010, S.1<sup>1</sup>)

Viele Beratende scheuen sich davor eine Beratung nicht face-to-face, sondern über medial vermittelte Kommunikation durchzuführen. Unsere Sicht auf diese Art der Kommunikation ist eine sehr defizitäre: Wir fokussieren stärker auf die Einschränkungen denen sie unterliegt, als auf die Vorteile und Chancen die sie uns bietet. Den Entwicklungen der Kommunikationskultur muss Rechnung getragen werden: „Die Neuen Medien und Kommunikationsformen, die in den letzten Jahren schon mit großer Geschwindigkeit unsere täglichen Arbeits- und Kommunikationsformen verändert haben, werden auch vor der Kommunikationsform Beratung nicht Halt machen.“ (ENGEL 2004, S. 499)

### **Telefonberatung**

Die Telefonberatung ist in erster Linie eine Form der Beratung und unterliegt damit grundsätzlich den gleichen Bedingungen und Anforderungen wie eine face-to-face-Beratung. Trotzdem bleibt die Tatsache bestehen, dass Telefonberatungen eben gerade nicht in physischer Präsenz beider Partner stattfinden, sondern über das Medium Telefon realisiert werden. Aus diesem Unterschied folgen einige Besonderheiten, die sich auf den Beratungsprozess auswirken. Beratende sollten sich über diese im Klaren sein, um die Einschränkungen die sich daraus ergeben kompensieren und die Chancen zielgerichtet nutzen zu können.<sup>2</sup>

### **Keine physische Präsenz der Gesprächspartner**

Anders als bei der face-to-face-Beratung können sich die Teilnehmenden einer Telefonberatung im konkreten Beratungsfall im Regelfall nicht sehen. Aus diesem Grund sind zahlreiche Informationen für den/die Beratende/n nicht implizit zu ermitteln, da äußere Gegebenheiten wie Alter, Geschlecht, Statur etc. nicht ersichtlich sind. Zum einen wird dadurch eine vorschnelle Urteilsbildung, wie beispielsweise Zuordnung des Ratsuchenden zu einer bestimmten sozialen Schicht auf Grund der Äußerlichkeiten, vermieden, was als Vorteil gesehen werden kann. Zum anderen müssen aber jegliche relevanten Informationen aus diesem Bereich explizit erfragt werden.

### **Nonverbale Kommunikation**

Eine weitere Schwierigkeit, die aus dem Fehlen des visuellen Kanals resultiert, ist der fast gänzliche Wegfall der üblichen Elemente nonverbaler Kommunikation. Der/die Beratende am Telefon kann im Gespräch nicht auf die typischen nonverbalen Informationsquellen wie Gestik, Mimik und Körperhaltung zurückgreifen. Die Aussagen und Reaktionen der Ratsuchenden müssen rein nach ihrem inhaltlichen Gehalt bewertet und verstanden werden. Ebenso kann der Berater/die Beraterin im Gespräch keine nonverbalen Informationen übermitteln. Zustimmung oder fragende Mimik, Gestik und Blickkontakt, welche als Möglichkeit der Rückmeldung normalerweise zur Verfügung stehen, müssen durch konkrete Verbalisierungen ersetzt werden: „Es fehlen die korrigierenden oder ergänzenden Botschaften visueller Wahrnehmung wie Mimik, Gestik, Körperhaltung, Blickkontakt, wie sie in einer ‚Face to Face Begegnung‘ gegeben sind.“ (BAUR/JOHANNSON 2009, S. 21). Dies schlägt sich vor allem im Bereich des Rückmeldeverhaltens nieder. Rückmeldungen werden oft durch Blickkontakt, Gesten (z.B. Nicken) oder die Körperhaltung übermittelt. Fallen diese Möglichkeiten weg, muss jedes Rückmeldeverhalten verbal erfolgen, ohne den/die Sprecher/in dabei in seinem/ihrem Redefluss zu unterbrechen.

Neben dem rein semantischen Gehalt einer Aussage steht den Beratenden jedoch die Möglichkeit zur Verfügung, Informationen über paralinguistische Elemente zu gewinnen. Dazu gehören Sprechpausen, der Sprachrhythmus, Intonation, Tonhö-

---

<sup>1</sup> Deutsche Übersetzung, Original englisch.

<sup>2</sup> Vgl. bezüglich der Defizite die Kanalreduktionstheorie und die Theorie des Herausfilterns sozialer Hinweisreize (DÖRING 2003); dem gegenüber steht die Theorie der sozialen Informationsverarbeitung (WALTHER 1996).

he und Lautstärke. Bei der Interpretation dieser Elemente muss der/die Berater/in jedoch behutsam zu Werke gehen, denn bspw. eine Pause im Gespräch kann sowohl Verunsicherung, Nachdenken, Ablehnung als auch Zustimmung bedeuten. Sie kann entstehen, weil der/die Ratsuchende sich etwas notiert, nachschlägt, abgelenkt ist, auf weitere Ausführungen der/des Beraters/in wartet oder nach einer Formulierung sucht. Gleiches gilt für Pausen, die von Seiten des/der Beratenden entstehen. Im ersten Fall ist es sinnvoll gezielt nachzufragen („Wünschen Sie weitere Informationen? Soll ich etwas wiederholen? Stimmen Sie dem (nicht) zu?“) und sich so Sicherheit über die genaue Bedeutung des Pausierens zu verschaffen. Im zweiten Fall ist die/der Berater/in angehalten stets zu erklären aus welchem Grund sich eine Pause ergibt („Ich notiere das kurz“, „Da muss ich kurz nachdenken“ o.ä.).

Um selbst über paralinguistische Elemente Informationen zu vermitteln ist es wichtig, dass der/die Berater/in seine/ihre Stimme exakt beherrscht und das vorhandene Repertoire an stimmlicher Modulationsfähigkeit zielführend einsetzen kann.

### **Konzentration auf den auditiven Kanal: Aktives Zuhören und exaktes Formulieren**

Nach den Ausführungen zu den Einschränkungen auf Grund der fehlenden nonverbalen Elemente liegt es nahe den Schluss zu ziehen, dass es sich beim Telefonieren um eine grundsätzlich defizitäre Art der Kommunikation handelt. Hier bieten sich jedoch auch Chancen und Möglichkeiten. Hüttner beschreibt das Telefonieren als „eine besondere, intensivere Form der Kommunikation, da sie auf den rein wortsprachlichen Austausch beschränkt ist. Über diesen einen Kanal, Sprechen und Hören, müssen alle Informationen fließen, die für einen komplexen Kommunikationsprozess nötig sind“ (HÜTTNER 2004, S. 24).

Dies verweist auf die besondere Bedeutung sowohl des Hörverständnisses als auch der Ausdrucksmöglichkeiten des/der Beraters/in. Dass die Kommunikation am Telefon „weitgehend entsinnlicht“ (HORNSCHUH 1990, S. 336) ist, eröffnet die Möglichkeit, sich komplett auf den vorhandenen sinnlichen Kanal des Hörens zu konzentrieren. Der Einsatz des Aktiven Zuhörens ist damit sowohl notwendig als auch naheliegend. Zum einen können damit Missverständnisse vermieden werden, zum anderen dient es wie bereits in der face-to-face-Beratung dem Aufbau der Beziehung zum/r Ratsuchenden. Da die Mittel hierfür am Telefon deutlich begrenzter sind, wird klar welchen Stellenwert es für die erfolgreiche Beratung einnimmt.

Ebenso wichtig wie die exakte Aufnahme des Gehörten ist die korrekte, klare und uneindeutige Formulierung der zu vermittelnden Inhalte. Eine deutliche Aussprache, die weitgehend akzentfrei und nicht durch sprachliche Mängel – sei es physischer Art (wie Stottern oder Lispeln) oder die Art und Weise der Gesprächsführung (Stammeln, Wiederholungen, unklare oder umständliche Satzstrukturen) – beeinträchtigt ist, ist die Grundvoraussetzung für eine/n Telefonberater/in. Der/die Berater/in sollte darüber hinaus eine angemessene Sprechgeschwindigkeit – auch in Anpassung an den/die Ratsuchende/n – wählen. Da Visualisierungen am Telefon nicht möglich sind, muss sich der/die Beratende einer Sprache bedienen, die - beispielhaft und wiederum dem Niveau des/der Ratsuchenden angemessen - Sachverhalte veranschaulicht.

Darüber hinaus sollte der/die Berater/in am Telefon möglichst einfach und klar sprechen. Dies bedeutet den weitgehenden Verzicht auf verschachtelte Nebensatzkonstruktionen und die strikte Orientierung am konkreten Anliegen ohne sich in Nebensächlichkeiten verlieren, da vom Gegenüber jedes Wort – unter dem Wegfall weiterer nonverbaler Elemente – als ursächlich und wichtig erachtet wird.

### **Aspekte der Gesprächsführung (Struktur)**

Der Struktur des Gesprächs kommt durch die Reduktion der Kommunikationskanäle in der Telefonberatung eine exponierte Rolle zu. Durch den Wegfall visueller Hilfsmittel muss die Gesprächsführung sehr strukturiert und ohne „Verzettelungen“ erfolgen. Eine effiziente Auftrags- und Zielklärung bildet die Grundlage für ein erfolgreiches Gespräch. An dessen Ende sollte eine klare und knappe Zusammenfassung der gemeinsam erarbeiteten Erkenntnisse stehen und gegebenenfalls eine Empfehlung zum weiteren Beratungsverfahren gegeben werden.

### **Das Telefonat: Struktur der Beziehung zwischen Anrufer/in und Berater/in**

Jede Beratung stellt einen Einzelfall dar, da sich eine Beziehung stets zwischen zwei Menschen und in Abhängigkeit von der jeweiligen Konstellation auch immer einzigartig neu formiert. Die Struktur der Beziehung wird jedoch auch vom Kontext geprägt in dem das Beratungsgespräch stattfindet. So kann in einer face-to-face-Beratung der Beratungsraum gestaltet

werden, durch die jeweilige Einrichtung, das Licht aber auch die Positionierung der anwesenden Personen im Raum beispielsweise durch die Verteilung der Sitzgelegenheiten. Dies alles trägt für den/die Ratsuchende/n bereits beim Betreten des Raums zum Aufbau einer Beziehung zum/r Berater/in bei. Es kann außerdem sein, dass es bei einem vereinbarten Beratungstermin zu einer gewissen Wartezeit kommt, welche der/die Ratsuchende nutzen kann um sich auf das folgende Gespräch einzustimmen.

Im Fall der Telefonberatung erfolgt der Einstieg in ein Gespräch wesentlich abrupter und eventuell sogar ohne eine Vorlaufzeit. Zwischen dem Konstatieren eines Beratungsbedarfs und dem Anruf bei der Servicehotline können im Extremfall wenige Minuten liegen. Dies stellt insofern einen Vorteil dar, als dass ein Entschluss zur Beratung sofort in die Tat umgesetzt werden kann. Ein Nachteil dieser Unmittelbarkeit besteht darin, dass ein/e Anrufer/in eventuell gänzlich unvorbereitet ist und nur mit einer vagen Idee an den/die Berater/in herantritt. Der/die Berater/in muss in diesem Fall zunächst ‚Sondierungsarbeit‘ leisten, was jedoch wiederum die Möglichkeit bietet den Entscheidungsprozess des/der Ratsuchenden von Beginn an begleiten zu können.

Ein Vorteil welcher der speziellen Struktur der Telefonberatung innewohnt, ist die Anonymität des Angebots und damit die Anonymität der Beziehung. Das Telefon ermöglicht die Kommunikation ohne physische Präsenz der Telefonierenden. Diese Tatsache ist für viele Ratsuchende gleichbedeutend mit einer größeren Anonymität, was die Kontaktschwelle deutlich vermindert.

Ob durch diese Anonymität der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung erschwert oder begünstigt wird ist per se nicht zu bestimmen. Es ist jedoch davon auszugehen, dass Menschen, welche eine grundsätzlich ablehnende Haltung zum Medium Telefon haben, nicht Rat und Unterstützung in Form einer Telefonberatung suchen werden. Der Kontakt in stimmlicher Form (Aufbau von Nähe im Gegensatz zu Schriftverkehr) bei gleichzeitiger Möglichkeit intime Informationen über die eigene Person (insbesondere physische Gegebenheiten) zurückzuhalten, kann jedoch auch sehr positiv für den Aufbau und die Ausgestaltung eines vertrauensvollen Beratungsgesprächs sein (vgl. Telefonseelsorge). Entscheidend für das Gelingen wird hier die Gesprächsführung und das Verhalten des/der Beraters/in sein. Da ein Telefonat zunächst eine wesentlich unverbindlichere Art der Kontaktaufnahme darstellt als ein persönliches Treffen, ist damit zu rechnen, dass die Ratsuchenden im Falle eines wenig erfolgsversprechenden Gesprächsverlaufs das Telefonat ungleich schneller und eventuell auch unvermittelter beenden als dies in einer face-to-face-Beratung der Fall wäre.

Der Aufbau einer dauerhaften Beziehung zwischen Ratsuchendem/r und Beratendem/r ist im Rahmen dieses Angebots eher unwahrscheinlich, da durch die technischen Modalitäten die Beratenden den Anrufenden nach Verfügbarkeit und nicht nach Vorlieben zugewiesen werden. Wird von Beziehungsaufbau gesprochen, ist dieser deswegen im zeitlich begrenzten Rahmen eines Anrufs zu sehen. Ein Beziehungsaufbau im einzelnen Gespräch ist dennoch von großer Bedeutung, da er die Grundlage desselbigen konstituiert. Darüber hinaus steht jeder Einzelanruf stellvertretend für das Vertrauen des/der Ratsuchenden in das Serviceangebot als solches. Wird ein Beratungsgespräch erfolgreich zum Abschluss gebracht, steigt dadurch die Wahrscheinlichkeit, dass der/die Ratsuchende beim nächsten Anliegen erneut das Angebot wahrnimmt.

Die Gefahr von Übertragungen und Gegenübertragungen ist am Telefon besonders groß. Dies liegt wiederum im Medium an sich begründet, welches einen großen Spielraum für Projektionen einräumt, da der/die Anrufer/in sich lediglich auf Grund der Stimme ein Bild des/der Beraters/in macht. Kommt es zu einer Übertragung kann dies den Aufbau der Beziehung entscheidend beeinflussen. Insbesondere eine negative Übertragung kann zur Eskalation führen und eine Krise auslösen, deren Lösung am Telefon sich entsprechend schwieriger gestaltet. Auch hier liegt die Lösung wieder im expliziten Verbalisieren und Rückfragen.

Insgesamt ergeben sich im Bereich der Telefonberatung gerade für eher gehemmte oder schüchterne Ratsuchende Vorteile. Durch die empfundene Anonymität und Unverbindlichkeit ist ein Machtausgleich zwischen Berater/in und Ratsuchender/dem gegeben, der auch darauf basiert, dass nur Informationen vom Ratsuchenden zum Beratenden gelangen die explizit gegeben werden: „Außerdem brauchen die PartnerInnen keine Informationen über sich zu geben die über das unvermeidbare Minimum (Stimme) hinausgehen. Die Chance zur symmetrischen Kommunikation scheint mir am Telefon größer zu sein.“ (HORNSCHUH 1990, S. 337).

### **Krisensituationen**

Wie in jeder anderen Beratungssituation kann der Beratende auch in der Telefonberatung mit einer Krisensituation konfrontiert werden. Auch wenn Ratsuchende ursprünglich nicht aus einer akuten Krisensituation heraus Kontakt mit der Telefonberatung aufnehmen, kann es dennoch im Laufe der Beratung zu einer Krise kommen. Die Gründe hierfür könnten in einer möglichen Übertragungsreaktion liegen. Denkbar ist auch, dass die Krisen erst im Laufe des Gesprächs aus dem Ratsuchenden gleichsam herausbrechen, etwa wenn sich abzeichnet, dass die Realisation der angestrebten Ziele des/der Ratsuchenden sich schwieriger gestalten als er/sie angenommen hatte.

In diesen Situationen wird die distanzierte Nähe des Telefons zu einer Schwierigkeit. Der/die Beratende muss die Situation deeskalieren, was durch die verminderten Aktionsmöglichkeiten des Settings starken Einschränkungen unterliegt, besonders wenn in Krisen Empathie, Nähe und Verständnis – soweit dies im Rahmen der Berater-Beratender-Beziehung möglich – gefragt sind. Im Idealfall wird der/die Berater/in durch eine Konzentration auf die positiven Aspekte des zu klärenden Anliegens stets bemüht sein, eine Krise des/der Anrufers/in gar nicht erst entstehen zu lassen.

Es muss an dieser Stelle auf ein grundsätzliches Problem der telefonischen Beratung verwiesen werden: Die Erfahrung zeigt, dass es bei jeder Art von Telefonberatungsdiensten immer wieder zu sogenannten „Hilfe“- , Scherz- oder auch Schweigeanrufen kommt. Die Berater/innen müssen hierauf vorbereitet sein um zum Wohl der Anrufenden, als auch zu ihrem eigenen Schutz angemessen reagieren zu können.

### **Technische Aspekte**

Zwar unterliegen die in diesem Teil genannten Aspekte nur bedingt der Einflussnahme des/der Beraters/in, dennoch konstituieren sie das Setting ‚Telefonberatung‘.

Das Telefon als technisches Medium unterliegt entsprechenden Anfälligkeiten für Störungen. Es muss sichergestellt werden, dass die verwendete Telefonanlage einwandfrei funktioniert und auf die Bedürfnisse des/der Beraters/in angepasst werden kann (bspw.: Lautstärkenregelung).

Von Seiten des Anrufers kann es zu ebenfalls zu Übertragungsstörungen durch technische Defizite (Netzempfang, schlechtes Gerät) oder externen Störgeräuschen (Straßenlärm, weitere anwesende Personen, bspw. auch Kinder) kommen. Ist ein Gespräch hierdurch stark beeinträchtigt so sollte der/die Berater/in empfehlen unter günstigeren Bedingungen oder zu einem späteren Zeitpunkt erneut anzurufen (Verständnis zeigen, nicht ungeduldig werden).

### **Fazit**

Insgesamt erscheinen uns die Möglichkeiten und Chancen der telefonischen bzw. der Beratung per Email, die Nachteile aufzuwiegen. Die Kommission der Europäischen Gemeinschaften teilt diese Auffassung, zumindest bezüglich der Nutzung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien:

„IKT-/Internet-gestützte Informationsquellen und Analyseinstrumente eröffnen ganz neue Möglichkeiten einer umfassenden hochwertigen Berufsberatung und Berufsorientierung.“ (MEMORANDUM ÜBER LEBENSLANGES LERNEN 2000, S. 20)

## Basistext: „Besonderheiten der Telefon- und Onlineberatung“

<b>Keine physische Präsenz der Gesprächsteilnehmer/innen</b>	→ Informationen die aus dem Äußeren des/der Ratsuchenden geschlossen werden könnten (Alter, Geschlecht, etc.) sind nicht zugänglich.
<b>Fehlen nonverbaler Kommunikationsmöglichkeiten</b>	→ Aussagen und Reaktionen müssen nach ihrem inhaltlichen Gehalt beurteilt werden. → Feedback kann nicht nonverbal erfolgen. → paralinguistische Elemente können eingesetzt und müssen im Gegenzug beachtet und interpretiert werden. → Aussagen müssen unter Umständen interpretiert oder durch gezieltes Nachfragen verifiziert werden.
<b>Starke Betonung des auditiven Kanals</b>	→ Hörverstehen und Bereitschaft zum Zuhören muss bei den Beratenden stark ausgeprägt sein. → Beratende müssen sich klar, verständlich und eindeutig ausdrücken können. → Erläuternde Beispiele müssen anschaulich und verständlich mit rein verbalen Mitteln kommuniziert werden.
<b>Aspekte der Gesprächsführung</b>	→ Beratende müssen den zeitlich begrenzten Rahmen im Auge behalten und das Beratungsgespräch innerhalb der vorgegebenen Grenzen effizient zum Abschluss bringen. → Die Auftrags- und Zielklärung muss zeitnah und exakt erfolgen. → Am Ende des Gesprächs steht eine exakte und knappe Zusammenfassung des Gesagten.
<b>Beziehungsstruktur im Telefonat</b>	→ Der Einstieg in die Beratungssituation erfolgt relativ abrupt, evtl. auch ohne genauere Vorbereitung des/der Ratsuchenden. → Anonymität des Beratungsangebotes (keine physische Präsenz) senkt u.U. die Hemmschwelle (zur Annahme aber auch zur Beendigung). → Der Telefonsituation wohnt die Möglichkeit zu einer symmetrischen Kommunikation inne. → Gefahr der Übertragung/Gegenübertragung ist am Telefon besonders hoch, da visuelle Informationen in der Phantasie der Teilnehmenden ergänzt/konstruiert werden.
<b>Krisensituationen</b>	→ Der/die Berater/in muss Krisen ohne die Möglichkeit direkten Kontaktes rein verbal deeskalieren bzw. der Entstehung einer Krisensituation von Beginn des Gesprächs an aktiv vorbeugen.
<b>Technische Aspekte</b>	→ Die Telefonanlage muss einwandfrei funktionieren; die technischen Arbeitsplatzbedingungen müssen adaptierbar sein (bspw.: Lautstärkenregelung) → Störungen im Gespräch können beispielsweise durch Hintergrundgeräusche auftreten und die Gesprächsteilnehmer unterschiedlich stark behindern. → durch die Allgegenwärtigkeit des Mediums können Beratungsgespräche nahezu immer und von jedem Ort initiiert werden.

## Besonderheiten der Onlineberatung

Martina Zienert, Dr. Jutta Franzen und Antje Goller, Kolleg für Management und Gestaltung nachhaltiger Entwicklung.

Der Unterschied zwischen einer face-to-face-Beratung und Onlineberatung ist - wie zwischen face-to-face und Telefonberatung - kein prinzipieller, aber gleichfalls ein ganz bedeutender. Brunner schreibt dazu:

„Man könnte, und einige tun das nach wie vor, davon ausgehen, dass Online-Beratung einfach eine Fortsetzung von face-to-face Beratung im Rahmen eines anderen Mediums ist. Nun offenbart sich hier nicht nur eine Blindheit dem Medium gegenüber, indem dieses als ein bloß „vermittelndes“, ohne Einfluss auf den Inhalt interpretiert wird. Es zeigt sich zudem, dass nicht verstanden wird, dass es etwas wesentlich anderes ist, mit Texten auf Texte zu antworten als der leibhaftigen Person in der Präsenz der gegenseitigen Anwesenheit zu antworten. Textbasierte Online-Beratung ist, um mit Niklas Luhmann zu sprechen, eine Form der Kommunikation ohne Interaktion, was für den/die mit Online-Beratung Vertraute/n bekanntlich Vor- und Nachteile birgt. Methodisch heißt das, dass ich vorerst einmal einem Text begegnen muss und nicht einer Person, wenn auch anzunehmen ist, dass dieser Text von einer Person stammt. Der Text ist jedoch niemals die Person selbst, sondern Ausdruck und Produkt der Person, die ihn verfasst hat. Es geht also von der Methode her zunächst um die Erfassung eines Textes...“ (vgl. BRUNNER, 2006).

### Keine physische Präsenz der Gesprächspartner und textbasierte Kommunikation

Die Tatsache, dass die Körperpräsenz der Gesprächspartner/innen in der Online-Kommunikation wegfällt, also auf Gestik, Mimik aber auch soziale Hinweisreize (Alter, Geschlecht, Bildungsstand u.a.) verzichtet werden muss stellt eine Herausforderung dar. In den Theorien der Kanalreduktion werden aus der Tatsache, dass bei der Kommunikation per Computer bestimmte Kanäle nicht zur Verfügung stehen, unterschiedliche Konsequenzen gezogen (vgl. PETERSEN, 2002). Mit Bezug auf die textbasierte Kommunikation über das Internet werden als mögliche Folgeerscheinungen z.B. Ent-Sinnlichung, Ent-Emotionalisierung, Ent-Kontextualisierung, Ent-Menschlichung, Ent-Räumlichung, Ent-Zeitlichung und Ent-Wirklichung genannt, gleichzeitig kann durch die (gefühlte) Anonymität auch eine Enthemmung stattfinden (nach DÖRING, 2003, S. 149). Ihnen kann durch verbale Explikation verborgener Merkmale begegnet werden. Hierzu kommt die Technik des Paraphrasierens zum Einsatz, d.h. die Beschreibung von Merkmalen, die nicht direkt wahrnehmbar sind oder die Wiedergabe des Textinhalts mit eigenen Worten um Verständnis abzusichern.

Feedback, also Rückmeldungen, und auch eine schriftliche Bestätigung, dass etwas verstanden wurde, sind in der Beratung per E-Mail von besonderer Bedeutung, da zustimmende Äußerungen oder Körpersignale ("ja", "verstehe", Nicken usw.) entfallen. ("Ihr zweites Schreiben hat mir ein sehr optimistisches Gefühl vermittelt. Ich verstehe, wenn Sie durch diese Entscheidung nun positiv in die Zukunft blicken.")

Bei der Arbeit mit textbasierten Beratungsanfragen gilt es weiterhin zu beachten,

- dass ein Text bei dem/der Berater/in auf gewisse Vorannahmen (Vorverständnis, Vorurteile) trifft, dessen er/sie sich bewusst sein sollte
- dass die Lektüre einen allmählichen, annähernden Verstehensprozess darstellt, der nie abgeschlossen ist, was von dem/der Berater/in eine Bereitschaft zur Revision des Verstandengeglaubten erforderlich macht
- dass sowohl das Einzelne (Wortverwendung, Satzbau usw.) als auch der Gesamtzusammenhang (Schreibenanlass, formuliertes Anliegen usw.) zur Interpretation herangezogen werden muss, was ein mehrmaliges Lesen erforderlich macht bis hin zu semantischen und syntaktischen Untersuchungen.

Die Techniken, wie beispielsweise aktives Zuhören, die in der face-to-face-Beratung Anwendung finden, lassen sich hierbei auf die textbasierte Beratung - insbesondere auf die Beratung per E-Mail - übertragen.

Entsprechend des Anlasses, nämlich eine qualifizierte internetgestützte Beratung durchzuführen, empfiehlt es sich insgesamt, auf eine klare, verständliche Sprache zu achten und nicht in den medientypischen, der Mündlichkeit ähnlichen Stil mit verkürzten Sätzen, Kleinschreibung und falscher Grammatik zu verfallen. Beratung ist ein zielgerichteter, situations- und personengerechter und auch strukturierter Prozess, was sich auch in der (Schrift-)Sprache widerspiegeln sollte

Mit Internet-spezifischen Codes und Sprachformen sollten Online-Berater/innen dennoch vertraut sein. Zu nennen sind hierbei insbesondere die so genannten Emoticons und Acronyme, die vornehmlich in Chats verwendet werden. Die Kenntnis dieser medienspezifischen Sprachformen kann für den/die Berater/in hilfreich sein, ebenfalls das Wissen darum, dass beim Chatten und in E-Mails häufig Rechtschreibungs- und Grammatikregeln vernachlässigt werden. Für den/die Berater/in aber richtet sich die Textgestaltung nach dem kommunikativen Handlungsziel, nämlich zur Klärung einer Problemlage und/oder eines Zieles beizutragen und die Handlungsfähigkeit einer häufig persönlich unbekanntem Person zu mobilisieren. Dies und die Höflichkeit und Wertschätzung, die jedem/jeder Ratsuchenden entgegen gebracht werden sollten, legen nahe, dass Online-Berater/innen einen eher konventioneller allgemein verständlichen Schreibstil, mit freundlicher Anrede und Schlussformel, mit klarem Satzbau und ohne Tippfehler verwenden sollten.

Neben den Einschränkungen eines textgebundenen Austausches bietet diese Kommunikationsform auch den Vorteil der automatischen oder erleichterten Dokumentation des Beratungsverlaufes.

Da Onlineberatung nicht auf physische Präsenz der Beteiligten angewiesen ist, bietet sie örtliche Flexibilität und schnelle Erreichbarkeit. Daraus ergeben sich Vorteile für eine schnelle Informationsberatung (z.B. Kurzinformation zu Ausbildungsgängen, Weitergabe von Ansprechpartner/innen usw. in der beruflichen Beratung) als auch für eine begleitende Beratung über einen längeren Zeitraum (z.B. Begleitung/Coaching eines beruflichen Orientierungsprozesses inklusive Bewerbungsphasen).

### **Asynchrone und synchrone Kommunikation**

Asynchrone Kommunikationsformen, zuvorderst via E-Mail oder in Foren, bieten ebenfalls den Vorteil, dass die Kommunikationsteilnehmer/innen in der eigenen Zeit- und Ortseinteilung flexibler sind. So ist es z.B. möglich, vor der Beantwortung einer Nachricht eine Recherche durchzuführen, auch für das mehrmalige Lesen einer Nachricht ist ausreichend Zeit. Zur Beantwortung einer Anfrage hat der/die Berater/in in der Regel eine gewisse Zeitspanne zur Verfügung, die der/dem Ratsuchenden bekannt sein sollte, z.B. durch die Information auf der Website: "Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden". Synchrone Kommunikation hingegen z.B. im Chat wirkt auf die Teilnehmer/innen in der Regel direkter und unvermittelter, sie erfordert eine höhere Aufmerksamkeit (Awareness). Zudem sind Koordinationsaufgaben und Absprachen innerhalb einer Gruppe über die synchrone Kommunikation oft leichter durchzuführen, da alle Beteiligten sofort reagieren können und z.B. nicht auf eine ausstehende Rückmeldung per E-Mail gewartet werden muss.

### **Variable Anzahl der beteiligten Personen**

Computervermittelte Kommunikation lässt sich nach der Anzahl der beteiligten Personen unterscheiden. Diese Unterscheidung ist ebenfalls für klassische face-to-face-Kommunikationssituationen üblich. So spricht man z.B. bei einem Gespräch "unter vier Augen" von einer one-to-one-Kommunikation, bei einem Lehrvortrag von einer one-to-many- und bei einer Diskussionsrunde von einer many-to-many- Kommunikation. Hinzu kommt, dass die Kommunikationspartner/innen orts- und zeitunabhängig in Kontakt sein können.

Somit sind, anders als in der Telefonberatung üblich, auch Gruppenberatung oder der Einsatz eines Beraterteams möglich.

### **Flexibilität des Mediums**

Wie die face-to-face-Beratung kann auch die Online-Beratung nach Zielgruppe (z.B. Jugendliche, Frauen, Arbeitslose), Themenfeldern (z.B. Berufs- und Bildungsberatung, Rechtsberatung, psychosoziale Beratung) und Beratungstypen (informative, situative Beratung oder biografieorientierte Beratung) unterschieden werden. Für die Zwecke der Beratung können individuell verschiedene Internetdienste ausgewählt werden, die Einfluss auf das Beratungssetting haben.



## **Zugang und Anonymität**

E-Mail ist der meistgenutzte Internetdienst und viele Zielgruppen von Beratung sind damit vertraut. Allerdings muss Online-Beratung prinzipiell in geschützten "virtuellen Beratungsräumen" stattfinden. Für diese Sicherheitsmaßnahmen muss in Kauf genommen werden, dass sich Ratsuchende zuvor beim Anbieter registrieren. Die Registrierung hat den Nachteil, dass sich die Zugangsschwelle, ein Beratungsangebot per E-Mail wahrzunehmen, wieder erhöht.

In einem Chat kann Beratung anonym und ortsungebunden in Anspruch genommen werden, zugleich aber können Ratsuchende unmittelbar miteinander und mit dem/der Berater/in kommunizieren. Diese Mischung aus Anonymität und einer der mündlichen Kommunikation ähnlichen "lockeren" Gesprächsatmosphäre machen diese Beratungsform insbesondere für Zielgruppen interessant, die mit Chat-Räumen vertraut sind, wie etwa Jugendliche.

Im Internet sind auch offene Ratgeber- und Hilfe-Foren weit verbreitet. Hier können sich Personengruppen mit gleichen Fragestellungen und Problemen untereinander austauschen, sich Rat holen oder selbst Ratschläge geben. Auch passive Teilnehmer/innen profitieren, denn Foren sind oft eine Sammlung von Erfahrungen, Meinungen, Tipps und Tricks, die sich wie Ratgebermagazine lesen lassen. Diese Foren stellen demzufolge eine Form der "internetgestützten Alltagsberatung" dar: holte man sich früher einen Rat im Familien- oder Freundeskreis, so kann über das Internet ein weit größerer Kreis befragt werden. Offene Foren sind auch als Ergänzung der Onlineberatung, insbesondere bei informativen Themen, denkbar.

Offene Foren unterscheiden sich in ihrer Professionalität wesentlich von Foren, die durch eine/n Berater/in bzw. eine/n Online-Moderator/in begleitet werden, welche/welcher über die entsprechenden fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenzen verfügt, um einen effizienten Beratungsprozess zu gestalten. Foren, die für eine geschlossene Benutzergruppe angeboten werden, bieten hierfür bessere Voraussetzungen, denn durch die Geschlossenheit der Gruppe ist die Strukturierung, Steuerung und Moderation des Prozesses besser möglich. Als Beratungssetting kann z.B. die fallbasierte Beratung einer Person durch eine Gruppe vorgegeben werden, die durch eine/n professionelle/n Berater/in begleitet wird.

## **Datenschutz und Verschlüsselung**

Insbesondere die Beratung via Chat oder Forum macht im Vergleich zu Telefon- oder face-to-face Beratung besondere Sicherheitsvorkehrungen notwendig. Chat-Räume zu Beratungszwecken sind in der Regel durch entsprechende Vorkehrungen (SSL-Verschlüsselung) vor dem externen Zugriff geschützt. Eine Ausnahme sind die beschriebenen offene Themen- oder Experten-Chats, in denen die Teilnehmer/innen von Fachleuten oder zu einem bestimmten Fachgebiet beraten werden und die öffentlich zugänglich sind.

## **Beziehungsaufbau bei textbasierter Kommunikation**

Auch wenn es um „rein“ sachliche Informationen geht, muss die Beziehungsebene immer mitgedacht und mitgeschrieben werden.

Wie zuvor bereits thematisiert, geht es auch in Beratungstexten – wie auch in der face-to-face-Beratung – stark um die Beziehungsebene. Es ist relevant, zu wem man in Beziehung tritt und wie ein Beziehungsaufbau diesem Kontext entsprechend aussehen soll. Zunächst tritt der Beratende mit dem Text in Beziehung, gemäß dem Ansatz, dass der Text nicht die Person ist, die ihn geschrieben hat, muss der Beziehungsaufbau zu dem erfolgen, was gegeben ist. Die Person, die hinter diesem Text steht, ist einerseits viel mehr als dieser Text, andererseits enthält der Text vielleicht mehr, als die Person bewusst preisgeben wollte.

Folglich macht es Sinn, sich intensiv mit dem gegebenen Text in Beziehung zu setzen, weil er das einzige ist, das tatsächlich gegeben ist, während die Person abwesend bleibt und textlich auch nicht eingeholt werden kann, unabhängig davon, wie „persönlich“ der textlich vermittelte Austausch zwischen den Schreibenden auch sein mag. Der Frage nach der entsprechenden Art und Weise lenkt den Blick auf Methoden des Textverstehens und der textbasierten Kommunikation. Der Beziehungsaufbau erfolgt durch intensives, methodisches und engagiertes Lesen des Textes. Hat man auf diese oder andere Weise eine Beziehung zum Text aufgebaut, geht es darum, im Antworttext das, was man an Beziehung aufgebaut hat, in eine gelingende Antwort

zu transformieren. Je nachdem, was man am Text wahrgenommen hat, was der/die Schreibende vielleicht nicht wahrgenommen hat, was in der Auseinandersetzung mit dem Text sichtbar geworden ist, was man am Stil erkannt hat etc., all das ist Basis für die Formulierung eines Beratungstextes, der das trifft, was die Person, die uns einen Text geschickt hat vielleicht zum Ausdruck bringen wollte. Gelingt dies, dann wird der/die Ratsuchende ihrerseits sich in unserem Text wieder erkennen und zu dem, was wir geschrieben haben eine Beziehung herstellen können. Das zentrale Gut, das Beratungstexte vermitteln sollen, und das auch gelingende Beratungsbeziehungen von Angesicht zu Angesicht ausmacht, ist Verständnis für den/die Andere/n. Auf der Basis von Verständnis kann Vertrauen entstehen und damit eine der wesentlichen Bedingungen für eine gelingende Beratung.

### Online-Moderation

Online- oder auch E-Moderator/innen betreuen Gruppenprozesse online z.B. in Chats, in Foren oder auch in Lerngruppen beim E-Learning. Zunächst einmal ist die Moderation von einer Beratungstätigkeit unabhängig. Sofern aber ein/e Berater/in einen Beratungs-Chat anbieten möchte, muss er/sie mit den Aufgaben der Online-Moderation vertraut sein.

Die Online-Moderation unterscheidet sich in einigen wesentlichen Punkten von der Moderation von face-to-face-Gruppen, da viele Gruppenprozesse, die sich im persönlichen Kontakt quasi "von selbst" ergeben, in virtuellen Räumen initiiert oder angeleitet werden müssen.

Als die vier wesentlichen Funktionen der Online-Moderation werden genannt:

- Organisation und Administration: Gestaltung und Steuerung der Arbeitsabläufe
- Motivation: Schaffung und Pflege eines freundlichen, kommunikationsfördernden Klimas
- Vermittlung: Didaktische und inhaltliche Unterstützung
- Expertenwissen: Bereitstellung von Fachwissen, Sicherung von Qualität.

Daran anknüpfend ist es Aufgabe der Online-Moderation, die organisatorischen Rahmenbedingungen für alle Beteiligten explizit und transparent machen (Beginn, Ablauf, Ende der Online-Veranstaltung usw.). Ebenso müssen die Regeln für das Online-Setting kommuniziert, ggf. erläutert und je nach Gesprächsverlauf auch immer wieder erinnert werden (z.B. Feedback-Regeln, thematische Beschränkung der Diskussion).

### Literatur

**BAUR, K./JOHANNSEN, K.:** "Ich hör dir einfach zu": am Beispiel der Telefonseelsorge seelsorgerlich-personale Kompetenz fördern. Stuttgart 2009

**BRUNNER, A.:** Methoden des digitalen Lesens und Schreibens in der Online-Beratung. In: e-beratungsjournal.net, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4. 2006

**DÖRING, N.:** Sozialpsychologie des Internet. Göttingen 2003/ 2. Aufl.

**ENGEL, F.:** Beratung und Neue Medien. In: Nestmann, F. u.a.(Hrsg.): Das Handbuch der Beratung Band 1. Tübingen 2004. S. 497 – 508

**HORNSCHUH, J.:** Der Einfluß des Mediums Telefon auf die Kommunikation in der telefonischen Konflikt- und Krisenberatung. In: Lange, U./ Beck, K./ Zerdick., A. (Hrsg.): Internationaler Vergleich - Sprache und Telefon - Telefonseelsorge und Beratungsdienste – Telefoninterviews. Telefon und Gesellschaft. Bd. 2. Berlin 1990

**HÜTTNER, R.:** Trainingskonzept. Spezifika der Telefonberatung und Trainingsvoraussetzungen. In: Ertelt, B.-J./ Muswiecek, W.(Hrsg.): Methodik für die berufliche Fernberatung. Distance Counseling. Mannheim/ Nürnberg 2004 , S.18-39

**KOMMISSION DER EUROPÄISCHEN GEMEINSCHAFTEN:** Memorandum über Lebenslanges Lernen. Brüssel 2000. Verfügbar unter <http://www.bologna-berlin2003.de/pdf/MemorandumDe.pdf>

**PETERSEN, A.:** Interpersonale Kommunikation im Medienvergleich. Münster/New York/ München/Berlin 2002


**SANDERS, P.:** Using Counselling Skills on the Telephone and in Computer-Mediated Communication. Ross-on-Wye 2013

**WALTHER, J.B.:** Computer-Mediated Communication. Impersonal, Interpersonal and Hyperpersonal Interaction. In: Communication Research 23. 1996, S. 3-43

## Methodeneinsatz in der Telefon- und Online-Beratung

### Sonja Lux

#### Der Begriff der (Beratungs-)Methode

„Methoden der Beratung sind schier unerschöpflich“ (NESTMANN 2004: 783). Dies liegt daran, dass praktisch „alle Formen einer nicht verletzenden zwischenmenschlichen Kommunikation und Interaktion“ (ebd.) potenziell zu einer Beratungsmethode werden können. In den Beratungsmethoden können außer kommunikativen zusätzlich auch visuelle und dramaturgische Elemente zum Einsatz kommen (bspw. „Leerer Stuhl“, NESTMANN 2004: 787). Während es zahlreiche übergreifende Beratungsmethoden, v.a. im Bereich der Kommunikation und Interaktion gibt, sind spezifische Beratungsmethoden abgeleitet aus und geprägt von den jeweiligen theoretisch-konzeptionellen Zugängen (NESTMANN 2004: 786-789) (bspw.: „Wunderfrage“ → lösungsorientierte Beratung;  vgl. **Basistext: Lösungsorientierte (Kurz-)Beratung**).

„Eine Methode ist eine bewusst und geplant eingesetzte, häufig bereits erprobte Handlungsweise, mit der ein bestimmtes Ziel erreicht werden soll.“ (SICKENDIEK U.A. 2002, S. 133) Dabei handelt es sich oft um kommunikative Handlungen, d.h. Methoden der Gesprächsführung, der Deutung und Interpretation sowie Interaktionsmethoden. SICKENDIEK U.A. wehren sich dabei gegen die häufig anzutreffende Vorstellung: „Wer diese Methode beherrscht kann beraten“ (vgl. ebd.), da dies eine stark verkürzte Sicht auf Beratung darstellt. Eine Menge an Methoden ergibt in der Summe noch keine Beratungskompetenz; ein gewisses Methodenspektrum und das Wissen um dessen möglichen Einsatz ist aber förderlich für den Beratungsprozess.

Im vorliegenden Text wird eine weite Definition des Methodenbegriffs nach NESTMANN (2004: 784) zu Grunde gelegt. Danach gehören zum Methodenspektrum eines/r Beraters/in unter anderem:

- Das aktive Zuhören,
- verbale und nicht-verbale Reaktionen,
- Analyse von Problemstellungen und Hintergründen und
- Verfahren der Anregung zur Selbstreflexion, der Deutung, der Interpretation, des Neu- und Umlernens, der emotionalen Fokussierung, des Aufbaus von komplexen sozialen Verhaltensweisen.

Somit werden unter dem Methodenbegriff sowohl Techniken (Aktives Zuhören, Fragetechniken), wie auch Verhaltensweisen (Verfahren zur Anregung der Selbstreflexion) und Kommunikationsstile gefasst.

#### Grundlegendes zum Einsatz von Methoden

Unter anderem beeinflussen folgende Faktoren die Methodenwahl:

- Beratungskonzeption
- Problemlage
- Ziel
- Beteiligte Personen
- Phase im Beratungsprozess
- Beraterrolle und -funktion
- Setting der Beratung

Eine Beratungsmethode existiert nicht losgelöst vom theoretisch-konzeptionellen Hintergrund, auf dem sich das Beratungshandeln gründet. Auch die Beratungsbeziehung und die individuellen Hilfeziele (ökonomische, psychologische, soziale, etc. Ziele)

bestimmen die Wahl der Methode. Im Rahmen der Bildungsberatung muss beispielsweise unterschieden werden zwischen einer Orientierungs- oder Entscheidungsproblematik.

Da die Anwendung einer Methode immer auch eine Beeinflussung des/der Ratsuchenden darstellt, muss sich der Einsatz ethisch und fachlich rechtfertigen lassen. (im Folgenden: BERDEL-MANTZ/MANTZ o.J.: 1)

Die ethische Sichtweise muss sich mit Fragen folgender Art beschäftigen:

- Respektiert die Intervention die personale Würde des/der Ratsuchenden?
- Trägt sie zu mehr Wachstum und Selbstverantwortung bei?
- Stellt sie den/die Ratsuchende/n bloß?

Aus fachlicher Sicht werden zum Beispiel die Fragen relevant:

- Dient die Intervention den vereinbarten Zielen?
- Ist sie dem/der Ratsuchenden hilfreich?
- Ist sie in dem gegebenen Rahmen möglich und sinnvoll?

Besonders die letzte Frage ist im Rahmen der Telefon- und Onlineberatung, insbesondere auch in Anbetracht der zeitlichen Begrenzung einer Beratungssitzung, immer wieder in Betracht zu ziehen.

Ein wichtiges Kriterium bei der Wahl der geeigneten Beratungsmethode ist auch die Person des/der Beratenden selbst. Er/Sie sollte sich mit der gewählten Methode wohlfühlen und von ihrer positiven Wirkung im Beratungsprozess überzeugt sein (vgl. BERDEL-MANTZ/MANTZ o.J.: 2).

### **Entwicklung des Methodeninventars in der Beratung**

Methoden wurden nur in wenigen Fällen explizit für eine Beratungsform neu entwickelt. Vielmehr werden und wurden Methoden aus anderen Feldern, maßgeblich aus der psychotherapeutischen Beratung, für verschiedene Felder der Beratung adaptiert (vgl. SICKENDIEK U.A. 2002, S. 133). „[...]Beratung wählt und nutzt Methoden und Verfahren aus unterschiedlichen Konzepten von Veränderung und Hilfe.“ (SICKENDIEK U.A. 2002, S. 135) Dabei geht sie integrativ eklektisch vor, d.h. aus bestehenden Quellen, Systemen und Stilen wird das ausgewählt, was nützlich und zielführend erscheint (eklektisch) und systematisch und kontrolliert zu einem sinnvollen Ganzen zusammengesetzt (integrativ) (vgl. SICKENDIEK U.A. 2002, S. 136). Das Vorgehen ist dabei häufig durch einen multimethodischen Einsatz gekennzeichnet, da nur so den zahlreichen Problemstellungen der Ratsuchenden begegnet werden kann. Die Methoden, die im Folgenden dargestellt werden, orientieren sich am Grundsatz der lösungs- und der klientenzentrierten Vorgehensweise<sup>3</sup>.

### **Methodenkenntnis und professionelles Beratungshandeln**

Mit dem *Kompetenzprofil für Beratende* (nfb 2012) „[...] wird ein umfassender Katalog von Kompetenzen vorgelegt, die für eine qualitativ hochwertige Beratung im Feld Bildung, Beruf und Beschäftigung erforderlich sind.“ (nfb 2012, S. 7). Dabei wird unterteilt in sechs verschiedene Kompetenzgruppen. Zwar findet sich Methodenkompetenz nicht explizit als eigener Punkt aufgeführt, in der Kompetenzgruppen P (Kompetenzen mit Bezug auf den Beratungsprozess) wird jedoch deutlich, dass auch die Kenntnis und der zielgerichtete Einsatz von Methoden das professionelle Handeln eines/r Beraters/in konstituiert:

Kompetenzgruppe P – Kompetenzen mit Bezug auf den Beratungsprozess: Beratende wenden beim Klären der Anliegen von Ratsuchenden angemessene und zielführende Gesprächstechniken und Methoden an. (nfb 2012, S. 15)

---

<sup>3</sup> Methoden der Beratung reflektieren immer auf das zugrundeliegende Beratungskonzept. Der Wandel der Beratungskonzepte – vom tiefenpsychologisch-psychodynamischen Ansatz, über den klienten- oder personenzentrierten, den behavioristischen, den rational-empirischen bis hin zur Transaktionsanalyse, dem systemischen und dem lösungsorientierten Ansatz, um nur einige zu nennen – bedingte somit auch einen veränderten Methodeneinsatz. Für das Feld der Bildungsberatung am Telefon und Online werden insbesondere der personenzentrierte Ansatz nach Rogers und die lösungsorientierte Vorgehensweise nach Bamberger als zielführend erachtet. Dies bedeutet nicht, dass nicht auch Methoden aus anderen Beratungskonzepten Verwendung finden können.

Auch NIEDLICH U.A. (2007: 66) sehen eine Verbindung zwischen der Methodenkenntnis eines/r Beratenden und dem Erfolg einer Beratung:

„Im Beratungsprozess treffen die Kompetenzen des Beraters und die Methoden der Beratung mit dem lernbiografischen Hintergrund, dem Bedarf und den Kompetenzen des Ratsuchenden zusammen. Gerade mit Blick auf die flexibilisierte Arbeitswelt ist der Erfolg von Beratung unter anderem davon abhängig, inwieweit die Beratung in der Lage ist, auf zielgruppenspezifische Bedarfe zu reagieren.“

Die zielgerichtete Auswahl und der Einsatz von Methoden bestimmen somit auch das Ausmaß der Professionalität des Beratungshandelns und damit auch die Erfolgswahrscheinlichkeit des Beratungsgeschehens. Für den/die Berater/in sind sie außerdem ein Hilfsmittel für die Gestaltung des Beratungsprozesses.

### Methodeneinsatz und Beratungsbeziehung

Über dem Methodeneinsatz darf nicht vergessen werden, dass keine noch so elaborierte Methode die gewünschte Wirkung entfalten kann, wenn nicht zuvor ein erfolgreicher Beziehungsaufbau zwischen Ratsuchendem/r und Berater/in stattgefunden hat (vgl. NESTMANN 2004: 791). Über alle Beratungsansätze hinweg hat sich die Beratungsbeziehung als „entscheidende Wirkungsgröße eines erfolgreichen Beratungsprozesses erwiesen“ (NESTMANN 2004: 791).

In diesem Zusammenhang kommen wieder die Grundhaltungen des/der Beraters/in zum Tragen (☞ **siehe Basistext: „Grundhaltungen in der Beratung“**), welche die „klassischen Merkmale einer hilfreichen Beratungsbeziehung“ (NESTMANN 2004: 792) konstituieren. Methoden werden also zum einen eingesetzt, um eine Beratungsbeziehung zum/zur Klienten/in aufzubauen, zum anderen können viele Methoden ihre Wirkung aber auch erst dann entfalten, wenn der/die Ratsuchende sich angenommen, akzeptiert und verstanden und den/die Beratende/n als authentisch in seiner/ihrer Rolle erfährt.

### Methoden und Techniken in der Telefonkommunikation und -beratung

„So wie sich unser Alltag verändert, verändert sich auch Beratung. Beratung war und ist eine Kommunikations- und Handlungsform, die nicht nur an den Problemen ihrer Zeit Teil hat, sondern die auch in die Denkweisen und „Techniken“ ihrer Zeit eingebunden ist“ (SICKENDIEK U.A. 2002: 122). Im Vergleich zu face-to-face Beratungssituationen steht den Beratenden in der Telefon- und Onlineberatung nur ein begrenztes Inventar zur Verfügung. Zahlreiche Methoden die mit Visualisierungen und/oder Methoden, die sich dramaturgischer Elemente bedienen, sind nicht oder nur modifiziert, d.h. auf eine rein verbale Ebene beschränkt, einsetzbar.

### Kompensation nonverbaler Elemente und Einsatz des paraverbalen Verhaltens

Als „methodisches Grundgerüst“ (SCHREYÖGG 2003: 256) steht den Beratenden die Kommunikation zur Verfügung. Aber auch hier sehen sich Telefon- und in noch stärkerem Maße Onlineberatende mit Einschränkungen konfrontiert. So stehen ihnen nur sehr begrenzt nonverbale Elemente der Kommunikation zur Verfügung (☞ **siehe Basistext: „Besonderheiten, Möglichkeiten und Grenzen der Telefon- und Onlineberatung“**), die aber einen wichtigen Teil des (Beratungs-)Gesprächs darstellen (vgl. SICKENDIEK U.A. 2002, S. 143-145).

Besonders bedeutsam ist im Rahmen der Telefon- und Onlineberatung deshalb die Kompensation von non- und paraverbalem Verhalten, wie beispielsweise:

- Mimik und Gestik
- Augenkontakt (Intensität, Dauer und Ausdruck)
- Proxemik (Körperhaltung, Nähe-Distanz)

Da diese Elemente zwangsläufig wegfallen, kann es zu einem Informationsdefizit und damit zu Unsicherheiten bei den Ratsuchenden kommen:

„Das Gesicht und die Mimik eines Beraters ist wichtiger Schlüsselreiz in der Beratungskommunikation, weil hierdurch neben inhaltlicher Kommunikation Freude oder Bedrückung, Ernst oder Belustigung, Interesse oder Langeweile signalisiert wird. Auch andere Augenbewegungen und Körperbewegungen sind von Bedeutung. Klienten registrieren, ob Berater sich zurücklehnen, die Arme verschränken, mit den Fingern auf den Tisch trommeln etc. und interpretieren oft nicht bewusst, aber auf dem Hintergrund einer alltäglichen Deutung solche Verhaltensweisen.“ (SICKENDIEK ET U.A. 2002: 143)

Nicht nur die Bedeutung des Gesagten, auch der Verlauf des Gesprächs wird durch große Teile durch das nonverbale Verhalten mitbestimmt. Durch das sogenannte ‚backchanneling behaviour‘ zeigen Kommunikationspartner Interesse an dem Gesagten (bspw. durch Nicken) oder signalisieren einen gewünschten Sprecherwechsel (bspw.: Heben der Hand). Diese Verhaltensweisen sind häufig sehr stark kulturell geprägt und dann – auch wenn in der Gestik oder Mimik gleich – von unterschiedlicher Bedeutung. ➡ **siehe Basistext „Interkulturelle Kompetenz in der Beratung“**

Die Möglichkeit nonverbaler Rückmeldungen besteht weder im Rahmen der telefonischen noch im Rahmen einer E-Mailberatung. Somit wird es notwendig nonverbales Verhalten zu verbalisieren. Dies mag am Anfang ungewohnt sein, vor allem wenn Beratende sich der zahlreichen nonverbalen Signale, die im Rahmen eines Gesprächs gegeben werden, nicht bewusst sind. Die folgende Gegenüberstellung vermittelt einen ersten Eindruck:

Face to face-Beratungssituation	Intention/Interpretation	Telefon
<p>B: <i>[macht eine einladende Geste mit beiden Händen]:</i> Nehmen Sie doch Platz und erzählen Sie mir was ich für Sie tun kann!  <i>[B setzt sich ebenfalls und nimmt immer wieder aufmunternd Augenkontakt mit der Ratsuchenden auf; lächelt]</i></p> <p>RS: Ja, also, mein Problem ist folgendes...<i>[RS erzählt]</i></p> <p>B: <i>[hört aufmerksam zu, hält Augenkontakt, nickt immer wieder bestätigend]</i></p> <p>RS: ... <i>[zeigt zunehmend emotionalere Mimik und Gestik, spricht schneller]</i></p> <p>B: <i>[macht beschwichtigende Geste mit den Händen]</i> Einen Moment bitte, ich komme nicht so schnell mit. Wir haben ausreichend Zeit, um über alles zu sprechen. Wie war das denn genau als...  <i>[lächelt und ermutigt die Ratsuchende so zum Weitersprechen, beugt sich vor und hält den Augenkontakt]</i></p> <p>RS: ...<i>[schweigt und denkt offensichtlich nach]</i></p> <p>B: <i>[wartet das Schweigen geduldig ab, bleibt der Ratsuchenden zugewandt und signalisiert so Gesprächsbereitschaft]</i></p>	<p>B vermittelt der Ratsuchenden, dass sie willkommen ist und er sich Zeit für sie nimmt</p> <p>RS nimmt die Einladung an</p> <p>Durch geeignetes Rückmeldeverhalten signalisiert B, dass er versteht und sich interessiert.</p> <p>B interpretiert Mimik und Sprechtempo und erkennt die innere Bedrängnis der RS</p> <p>B zeigt Verständnis für die Not der RS und nimmt ihr den Druck</p> <p>B signalisiert weitergehend Interesse ohne die RS zu drängen</p>	<p>B: <i>[nimmt den Anruf an]</i> Guten Tag! Schön dass sie angerufen haben. Was kann ich für Sie tun? <i>[warmer aufmerksamer Tonfall unterstützt die Einladung zum Gespräch]</i></p> <p>RS: Ja, also, mein Problem ist folgendes...<i>[RS erzählt]</i></p> <p>B: <i>[hört aufmerksam zu und verbalisiert die Aufmerksamkeit]</i> Ach ja, ich verstehe... hmmm... ja... natürlich...</p> <p>RS: ... <i>[spricht zunehmend schneller]</i></p> <p>B: <i>[interpretiert das schnellere Sprechtempo als emotionale Aufgewühltheit und teilt RS diese Beobachtung mit]</i> Das Thema scheint sie sehr zu beschäftigen und aufzuwühlen. Ist das richtig? Das kann ich gut verstehen. Aber lassen Sie uns langsam vorgehen, damit ich das Problem richtig verstehen kann. Wie war das denn genau als.... <i>[B gibt RS einen Einstiegspunkt und signalisiert durch seine Frage weitergehendes Interesse]</i></p> <p>RS: ...<i>[schweigt]</i></p> <p>B: Sie schweigen. Denken Sie ruhig in Ruhe nach. Sagen Sie mir, wenn ich Ihnen irgendwie helfen kann.</p>

RS: ...[spricht langsamer weiter]  B: ...hmm...ja [nickt]	RS erkennt das Interesse des Bs und spricht weiter	RS: Ja, darüber zu sprechen ist gar nicht so einfach. Also...[spricht langsamer weiter]  B: ...hmm...ja... ich verstehe....
---	--	---

Besonders die Aufmerksamkeit und das Interesse beim Zuhören zeigen sich zu großen Teilen durch nonverbale Kommunikation. Ein aufmerksames Zuhören am Telefon, das nicht durch zustimmende verbale Laute gestützt wird, wird schnell als missbilligende oder desinteressierte Stille interpretiert oder der/die Anrufende fragt sich, ob die Leitung unterbrochen wurde. Nonverbales Verhalten im Gespräch muss im Telefongespräch durch entsprechende lautliche Äußerungen ersetzt werden. Dazu können sowohl Partikeln und Interjektionen<sup>4</sup>

- So
- Aha
- Mhh
- Ja

wie auch kurze Sätze genutzt werden:

- Fahren Sie fort.
- Das ist ja interessant.
- Das habe ich verstanden.
- Ich verstehe.

Ziel dieser verbalen Äußerungen ist es den/die Anrufende der andauernden Aufmerksamkeit, der Anteilnahme und des Interesses von Seiten des/der Beratenden zu versichern (vgl. SEIDLITZ/THEISS 2008, S. 81).

Beratenden stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung um die Wahrnehmung und den Einsatz nonverbaler Elemente zu kompensieren:

a) Einsatz nonverbalen Verhaltens:

- Verbalisieren des eigenen nonverbalen Verhaltens (bspw. „ja“, „Hm“, „Ach so“, „Ich verstehe“, etc. statt Nicken);
- Verbalisieren von eigenen Gefühlen („Ich bin nicht sicher was sie sagen wollen.“, „Ihre Aussage hat mich etwas verwirrt“, „Ich stimme Ihnen zu, das ist eine sehr gute Idee.“);
- Paraverbales Verhalten (bewusster Einsatz der Stimme, d.h. Steuerung von Geschwindigkeit, Betonungen und Lautstärke. Stimmfärbung, etc.).

b) „Wahrnehmung“ nonverbalen Verhaltens:

- Nachfragen („Sie schweigen. Kann ich Ihnen helfen?“);
- Genaues Zuhören und Interpretieren aller zusätzlichen Geräusche (bspw.: Atmung, Hintergrundgeräusche, etc.) („Sie seufzen. Ist es schwer für Sie darüber zu sprechen?“);
- Interpretieren des Stimmklangs etc. der ratsuchenden Person und Verbalisieren des Wahrgenommenen („Sie klingen sehr aufgeregt.“).

### Aktives Zuhören und Paraphrasieren

Das aktive Zuhören entspringt der Denkweise des klientenzentrierten Ansatzes. Beim aktiven Zuhören konzentriert sich der/die aktiv zuhörend Beratende mit allen ihm/ihr zur Verfügung stehenden Sinnen auf den/die Ratsuchende. Dabei ist es zum einen zwar wichtig was gesagt wird, genauso wichtig es zum anderen aber auch – und dies gilt besonders für die Telefonberatung – wie etwas gesagt wird. Da in der Telefonberatung der visuelle Kanal zur Informationsübermittlung nicht zur Verfügung steht, ist

<sup>4</sup> Zur Bedeutung von Rückmeldemarkern im Gespräch siehe auch: Gardner, R. (1998). *Between speaking and listening: The vocalisation of understandings*. In: Applied Linguistics, 19(2), 204-224.



es besonders wichtig, den auditiven Kanal offen zu halten und auch auf vermeintlich unwichtige akustische Details zu achten. Dazu gehören (vgl. SANDERS 2010: 77, PAUER 2009: 48):

- Stimmqualität (bspw.: Tonfall und Lautstärke)
- Atemgeräusche (Geschwindigkeit, tiefe oder flache Atmung)
- Sprechgeschwindigkeit
- Andere Geräusche (Lachen, Schnauben,...)
- Hintergrundgeräusche
- Stille, Pausen

Durch das aktive Zuhören bemüht sich der/die Beratende nicht nur das Gesagte zu verstehen, sondern auch die Emotionen des/der Ratsuchenden, die mitunter nur im Subtext mitschwingen, wahrzunehmen und in das Verstehen der Gesamtsituation einzubeziehen. Der/die Beratende gibt seine Beobachtungen und Wahrnehmungen dabei an den/die Ratsuchende/n zurück.

Unter aktivem Zuhören versteht man also die gefühlsbetonte Reaktion des/der Beratenden auf das Anliegen des/der Ratsuchenden. Es geht dabei über das bloße Paraphrasieren hinaus, indem der/die Beratende nicht nur den sachlichen Teil einer Aussage wiederholt, sondern auch auf den emotionalen Gehalt eingeht. Aktives Zuhören heißt nicht, dass der/die Beratende dem Gesagten voll zustimmen muss, sondern v.a., dass er/sie Verständnis für die emotionale Befindlichkeit des Gegenübers aufbringt (vgl. ERTELT/SCHULZ 2002, S. 115). Das aktive Zuhören vollzieht sich in mehreren Schritten:

#### Paraphrasieren und Verbalisieren der Gefühle des Gegenübers

- RS: *[unsicher]* Ja, also ich könnte die Lehre zu Ende machen. Oder ich könnte dieses Arbeitsangebot annehmen. Ich weiß jetzt nicht so genau...
- B: Sie haben also zwei Möglichkeiten, die Lehre oder das Jobangebot und wissen nicht, was davon besser wäre. Das verunsichert Sie natürlich.

Die Beratende paraphrasiert die Aussage des Ratsuchenden und ergänzt um die Beobachtungen, die sie aus dem Bericht und dem Tonfall des Ratsuchenden geschlossen hat („Das verunsichert Sie natürlich.“) Damit kann sie sich zum einen rückversichern, dass sie die Inhalte richtig verstanden hat. Zum anderen wird durch das Verbalisieren der Gefühle Empathie gegenüber dem Ratsuchenden offenkundig (vgl. ERTELT/SCHULTZ 2002, S. 117f). Dies kann die Beratende auch zum Aufbau einer Beziehung nutzen.

#### Nachfragen und Klären (Informationen einholen)

- B: Wie sähe denn dieses Jobangebot genau aus? Was müssten Sie da tun und wie wären da Ihre Perspektiven?

Die Beratende holt aktiv Informationen ein, die ihr noch fehlen, um die Situation komplett zu verstehen. Durch die Fragen ist es auch möglich, dem Ratsuchenden bereits erste Denkanstöße zu geben („...wie wären da Ihre Perspektiven?“) oder die Richtung des Gesprächs lenken (vgl. ERTELT/SCHULTZ 2002, S. 119f).

#### Zusammenfassen

- B: „Sie würden sich also wohler fühlen mit der Alternative XYZ, haben aber Bedenken, dass die Finanzierung schwierig wird. Wenn Sie möchten könnten wir schauen, ob es da Möglichkeiten gibt...“

Zusammenfassungen können ähnlich wie Fragen und der Fokussierung des Beratungsanliegens dienen. Am Ende eines Gesprächs können Ergebnisse und vereinbarte nächste Schritte wiederholt werden, so dass für den/die Ratsuchende/n die Ergebnisse des Beratungsgesprächs noch einmal vergegenwärtigt werden (vgl. ERTELT/SCHULTZ 2002, S. 121).

Mit aktivem Zuhören werden mehrere Ziele angestrebt: Das Anliegen – und damit verbunden die Auftragsklärung – wird geschärft. Missverständnisse werden durch gezieltes Nachfragen und Paraphrasieren von Anfang an vermieden. Durch ein geeig-

netes sprachliches Verhalten kann der/die Berater/in dem /der Ratsuchenden darüber hinaus Empathie und Verständnis signalisieren, was die grundlegende Basis für einen erfolgsversprechenden Beziehungsaufbau darstellt.

**Fragen<sup>5</sup>**

„It’s my job to ask difficult questions.“ (Steve DE SHAZER nach BAMBERGER 2004, S. 740). Die Fähigkeit Fragen zu stellen, sollte zum Grundrepertoire jedes/r Beraters/Beraterin gehören. Fragen werden je nach Autor/in in der Literatur sehr unterschiedlich kategorisiert. So ist es zum Beispiel möglich (a) nach dem Ziel und Zweck der Fragestellung zu unterscheiden:

<p><b>Orientierungsabsicht: Erkundungsfragen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kausale Fragen (nach Ursachen und Bedingungen des Problems fragen)  <i>„Warum kam es zu XY?“                      „Was hat zum Abbruch der Ausbildung geführt?“                      „Wie lange ist das jetzt schon so?“                      „Wie erklären Sie sich, dass es so weit gekommen ist?“</i> </li> <li>• Zirkuläre Fragen (nach möglichen Beziehungen, Zusammenhängen und Auswirkungen fragen)  <i>„Ist das Problem eher schlimm wenn X oder wenn Y?“                      „Inwiefern hat Ihr Verhalten zur Verschlimmerung des Problems geführt und inwiefern äußere Umstände?“</i> </li> </ul>
<p><b>Beeinflussungsabsicht: Erweiterungsfragen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategische Fragen (lockend oder konfrontierende; meist mit suggestivem Charakter)  <i>„Sollten Sie nicht noch einmal XY versuchen?“                      „Glauben Sie nicht es wäre sinnvoll bei Z anzurufen?“                      „Denken Sie, dass es sinnvoll war XY zu tun?“</i> </li> <li>• Reflexive Fragen  <i>„Auch wenn die Situation jetzt natürlich sehr verfahren aussieht – was denken Sie könnte Gutes daraus entstehen?“                      „Angenommen Ihr Verhalten in dieser Sache würde für sie auch einen Vorteil bringen – welche könnte das sein?“</i> </li> </ul>

Tabelle 1: Zwecke der Fragestellung (SEIDLITZ/THEISS 2008, S. 84/85)

Nach der Zuordnung zu einem (b) zugrundeliegenden Beratungskonzept, bspw.:

<p><b>Lösungsorientierte Fragen (BAMBERGER 2010)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausnahme-Fragen  <i>„Sie haben jetzt die Probleme beschrieben, die Sie oft haben. In welchen Situationen war es denn nicht so?“</i> </li> <li>• Hypothetische Fragen  <i>„Angenommen wir drehen die Uhr weiter – drei Monate später. Sie sind in einem gelösten Zustand. Woran würden Sie es merken?“</i> </li> <li>• Wunderfrage  <i>„Angenommen heute käme eine gute Fee zu Ihnen und Sie hätten einen Wunsch frei – was wäre morgen anders? Wer würde als erstes erkennen, dass dieses Wunder geschehen ist? Was würden die Menschen um Sie herum anders machen?“</i> </li> </ul>
<p><b>Systemische Fragen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Außenperspektiven einnehmen  <i>„Wie würde Ihr/e Partner/in das Problem beschreiben?“                      „Was würde Ihr/e beste/r Freund/in anders machen als Sie?“                      „Was würden Sie Ihre/r/m Freund/in raten, wenn er/sie in der gleichen Situation wäre?“</i> </li> </ul>
<p><b>Ressourcenorientierte Fragen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressourcen-Screening  <i>„Wie haben Sie die Energie aufgebracht, das Problem jetzt nicht mehr länger zu ertragen, sondern es in Angriff zu nehmen?“                      „Was denken Sie, über welche Fähigkeiten verfügt eine Person die XYZ so erfolgreich gemeistert hat?“</i> </li> </ul>

<sup>5</sup> Zu Fragen der lösungsorientierten Vorgehensweise siehe auch: Basistext „Lösungsorientierte Beratung“.

Tabelle 2: Fragestellung nach zugrundeliegendem Beratungskonzept (BAMBERGER 2010, S. 353 – 357)

Oder auch nach der (c) Art Fragestellung (vgl. SEITLITZ/THEISS 2007, S. 86f) an sich:

- **Offene Fragen**  
„Welche Interessen haben Sie außerhalb Ihres beruflichen Umfeldes?“
- **Geschlossene Fragen**  
„Haben Sie Ihre Ausbildung erfolgreich abgeschlossen?“

Da zahlreiche Berater bei der Auswahl der Methoden eklektisch und integrativ vorgehen (vgl. SICKENDIEK U.A. 2002<sup>2</sup>, S. 135/136) sollten Beratende sich nie einem bestimmten Fragenkatalog verpflichtet fühlen, sondern von Fall zu Fall ein (Frage-) Vorgehen auswählen, dass zum/zur Ratsuchenden, zum/zur Beratenden und zum jeweiligen Anliegen passt.

Beim Stellen einer Frage muss sich der/die Beratende immer vor Augen halten, dass jede Frage eine Antwort enthält, die teilweise schon durch die Fragestellung vorgegeben ist oder von ihr beeinflusst wird. Manche Antworten können für den/die Ratsuchende/n peinlich oder unangenehm sein. Das „Infragestellen“ von Sachverhalten und Lösungsvorschlägen kann von Ratsuchenden auch als Aggression von Seiten der Beratenden wahrgenommen werden (vgl. WOLTERS 2000, S. 73/74)

Folgende Punkte sollten beim Stellen einer Frage stets beachtet bzw. in Erwägung gezogen werden (im Folgenden in Anlehnung an WOLTERS 2000, S. 75 – 78):

#### Zeitpunkt

Fragen sollten zum richtigen Zeitpunkt gestellt werden. D.h. der/die Beratende gibt den Ratsuchenden ausreichend Zeit und greift mit der Frage nicht dem Prozess vorweg. Der richtige Zeitpunkt hängt dabei entscheidend sowohl vom/von der Ratsuchenden und seiner/ihrer Bereitschaft als auch von der Beziehung zwischen dem/der Ratsuchenden und dem/der Beratenden ab.

#### Bezug zum Anliegen/Relevanz

Fragen sollten stets einen Bezug zum Anliegen des Ratsuchenden aufweisen. Das heißt, dass sie am Bericht des/der Ratsuchenden anknüpfen, z.B. indem Elemente aufgegriffen werden („Sie haben mir ja bereits gesagt, dass Sie eine handwerkliche Ausbildung gemacht haben. Können Sie mir mehr darüber erzählen?“), Sachverhalte geklärt („Wann genau haben Sie Ihre Arbeit denn verloren?“) oder nach der Befindlichkeit des/der Ratsuchenden gefragt wird („Wie geht es Ihnen denn bei dem Gedanken XYZ zu tun?“). Nicht relevante Fragen, d.h. Fragen die nicht unbedingt notwendig sind sollten vermieden werden („Ach, Sie haben in K. Abitur gemacht. Haben Sie da auch gewohnt?“). Hingegen sind Fragen nach Werten und Gefühlen der Ratsuchenden oft relevant (vgl. WOLTERS 2000, S. 75)

#### Transparenz und Verständnis

Beratende sollten den Ratsuchenden stets erklären, warum sie eine Frage stellen oder beispielsweise im Falle der Wunderfrage die Erlaubnis des/der Ratsuchenden einholen. („Darf ich Ihnen eine etwas ungewöhnliche Frage stellen, die Phantasie und Nachdenken erfordert?“ BAMBERGER 2010: 112). Fragen sollten außerdem immer verständlich gestellt sein, d.h. keine doppelten Verneinungen oder komplexe Schachtelungen enthalten. („Sie können sich also nicht vorstellen ohne feste Anstellung zu arbeiten?“)

#### Nachhaken und Unterbrechungen entschuldigen

Durch das Stellen einer Frage unterbricht der/die Beratende häufig den/die Ratsuchende/n. Oft ist dies unumgänglich, bspw. um einen komplexen Sachverhalt der vom/von der Ratsuchenden dargestellt wird richtig verstehen zu können. In diesem Fall sollte man vor der Frage eine Ich-Botschaft senden („Ich habe das glaube ich gerade nicht richtig verstanden. Können Sie noch einmal erklären wie genau...“).

## Einige wichtige Fragetypen

**Informationsfragen** dienen dem/der Beratenden dazu notwendiges Hintergrundwissen über das Beratungsanliegen zu gewinnen. Sie können in offener oder geschlossener Form gestellt werden

Beispiel:

„Wie alt sind Sie jetzt?“, „Welche Sprache möchten Sie lernen?“, „Haben Sie Ihre Ausbildung abgeschlossen?“, „Haben Sie einen Schulabschluss?“

Wenn Ratsuchende von ihrem Anliegen sprechen, kommt es oft zu Verallgemeinerungen („Das war schon immer so.“, „Ich kann nie etwas zu Ende bringen.“, „Alle meine Freunde haben dieses Problem.“). Mit Hilfe von **Verflüssigungsfragen** lassen sich generalisierte Aussagen der Ratsuchenden vorsichtig „aufbrechen“. Ziel von derartigen Fragen ist es den (siehe BAMBERGER 2010, S. 357) Ratsuchende zu einer differenzierteren Sicht der Dinge zu bringen. Ähnliches gilt für **Ausnahme-Fragen**:

Beispiel:

„Unter welchen Umständen verhält es sich so?“ „Gibt es eine Ausnahme?“ „War das schon mal anders?“ .....

Aus der lösungsorientierten Praxis heraus hat sich die **Wunderfrage** entwickelt. Abwandlungen der Wunderfrage finden sich häufig unter der Bezeichnung „hypothetische Frage“. Der Einsatz der Wunderfrage ist immer dann angezeigt, wenn der/die Ratsuchende sich scheinbar in seinen Problemen gefangen sieht. Die klassische Form der Wunderfrage lautet: „Was wäre wenn ein Wunder geschehen würde und das Problem gelöst wäre?“ Für den Bereich der Bildungs- und Berufsberatung empfehlen sich leicht abgewandelte **hypothetische Fragen** wie etwa:

Beispiel:

„Nehmen wir einmal an, sie könnten jede Ausbildung beginnen, die sie möchten. Für was würden Sie sich dann entscheiden?“, „Was glauben Sie mit welchem Beruf Sie sich insgesamt am glücklichsten fühlen würden?“, „Wenn Sie ausreichend Geld und Zeit hätten, welche Weiterbildung würden Sie dann am liebsten machen?“

Im systemischen Ansatz ist die Technik des **zirkulären Fragens** zu verorten. Dabei geht es darum den Ratsuchenden eine Außenperspektive auf die eigene Situation zu ermöglichen und ihn zu sensibilisieren für die systemischen Zusammenhänge, in denen er/sie steht und in deren Rahmen sich auch sein Problem konstituiert. Häufig geht es dabei um „Die Spielregeln sozialer Gefüge“ (BRUNNER 2004, S. 660). Dies kann für den Bereich der Bildungs- und Berufsberatung durchaus relevant werden, denn auch Ratsuchende stehen stets in einem Gefüge aus sozialen Rollen und Ansprüchen, nach denen sich ihre Entscheidungen richten, oft ohne dass sie sich dessen bewusst sind.

Beispiel:

„Was würde Ihr Mann Ihnen bezüglich Ihres Fortbildungswunsches denn sagen?“, „Denken Ihre Freunde genau so? Wozu würden Die Ihnen denn raten?“ „Wenn ein Freund/eine Freundin/Ihr Mann dieses Problem hätte, was würden Sie ihm/ihr sagen?“

Bezüglich des Fragentypus kann man unterscheiden zwischen **offenen und geschlossenen Fragen**. Offene Fragen (auch W-Fragen: Wie?, Wo?, Worauf?, Wann?, Was?, etc.) geben den Ratsuchenden eine größere Bandbreite an Antwortmöglichkeiten. Geschlossene Fragen erlauben nur eine „Ja/Nein“-Antwort. Sie können leicht suggestiv bspw.: „Haben Sie denn schon mal über eine Umschulung nachgedacht?“ oder auch herausfordernd oder geringschätzig, bspw.: „Sie haben also die Schule abgebrochen und keinen Schulabschluss?“ wirken. Eine offene Frage kann auch in geschlossener Form gestellt werden:

- (a) Haben Sie denn etwas wofür Sie sich interessieren?
- (b) Wofür interessieren Sie sich denn?

## Methoden und Techniken in der Onlineberatung

### Literatur

**BAMBERGER, G.:** Lösungsorientierte Beratung. Weinheim/ Basel 2010<sup>4</sup>

**BAMBERGER, G.:** Beratung unter lösungsorientierter Perspektive. In: Nestmann, F./ Engel, F./ Sickendiek, U. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung, Band 2: Ansätze, Methoden und Felder. Tübingen 2004, S. 737 – 748

**BRUNNER, E.:** Systemische Beratung. In: Nestmann u.a. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2. Tübingen 2004, S. 655-662

**BERDEL-MANTZ, B., MANTZ, M.:** Beratungsprozesse gestalten – gezielter Einsatz von Methoden und Techniken. Kapitel II, Basistext 1 – Unterlagen BB+KE

**ERTELT, B.-J., SCHULZ, W.:** Handbuch Beratungskompetenz. Leonberg 2002

**NESTMANN, F.:** Beratungsmethoden und Beratungsbeziehung. In: Nestmann u.a. (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2. Tübingen 2004, S. 783-796

**NFB U.A.:** Kompetenzprofil für Beratende - Ergebnis aus dem Verbundprojekt: Offener Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung. Berlin/ Heidelberg 2012

**NIEDLICH, F., CHRIST, F., KORTE, I., BERLINGER, U., AURICH, P.:** Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs- und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Qualitätsstandards. Verfügbar unter:  
<http://www.bmbf.de/pubRD/berufsbildungsforschung.pdf> 2007

**PAUER, S.:** Die Ausbildung Ehrenamtlicher für Sorgentelefon. Theorie und Praxis. Hamburg 2009

**SANDERS, P.:** Using Counselling Skills on the Telephone and in Computer-Mediated Communication. Ross-on Wye 2010

**SCHREYÖGG, A.:** Coaching. Frankfurt/ New York 2003

**SEIDLITZ, H., THEISS, D.:** Ressourcenorientierte Telefonberatung. Dortmund 2008

**SICKENDIEK, U., ENGEL, F., NESTMANN, F.:** Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze. Weinheim/ München 2002, 2. Aufl.

**WOLTERS, U.:** Lösungsorientierte Kurzberatung. Leonberg 2000

## Umgang mit schwierigen Anrufen

### Franziska Hebart

Die Erfahrung von Telefonberatungsdiensten aller Art zeigt, dass neben problem- und fachbezogenen Anrufen auch sogenannte Hilfe-, Scherz- oder auch Schweigeanrufen eingehen. Die Themen gehen dabei von Suizidandrohungen und wütenden Anrufern/Anruferinnen hin zu sexuellen Belästigungen und Scherzanrufen. Diese Anrufe stellen für Beratende eine Herausforderung dar. Sie müssen hierauf vorbereitet werden, um entsprechend agieren zu können, sowohl zum Schutz der Ratsuchenden – im Fall eines Krisenanrufs – als auch zu ihrem eigenen Schutz.

Es gibt unterschiedliche Arten von schwierigen Anrufen. Im Folgenden werden die wesentlichen Kategorien erläutert (vgl. auch SANDERS 2007 sowie SEIDLITZ/THEISS 2008):

### Schweigeanrufe

In Telefonberatungsdiensten kommt es immer wieder zu so genannten Schweigeanrufen (vgl. SANDERS 2007, S. 92ff.). Obwohl es sich beim Bildungstelefon nicht um einen seelsorgerischen oder psychologischen Telefondienst handelt, sollten Schweigeanrufe nicht einfach beendet werden, denn es kann für das „Schweigen“ unterschiedliche Gründe geben. Möglicherweise liegt ein technisches Problem vor oder die anrufende Person braucht wirklich Hilfe.

Im Face-to-face-Kontext wird mit Schweigen anders umgegangen als im Kontext einer Telefonberatung. Gilt in Face-to-face-Beratungen die „goldene“ Regel „Unterbreche niemals das Schweigen von Ratsuchenden“, so ist im Kontext von Telefonberatungen die einzige Möglichkeit des Beziehungsaufbaus das Gespräch (vgl. SANDERS 2007, S. 94). Es bleibt für die Beratenden also keine alternative Möglichkeit der Kontaktaufnahme bzw. -erhaltung als zu sprechen und das Schweigen damit zu unterbrechen. Dies bedeutet nicht, die schweigenden Anrufernden zu einem Gespräch zu motivieren. Vielmehr sollten Beratende signalisieren, dass sie an einer Kontaktaufnahme interessiert sind bzw. verbalisieren, was sie wahrnehmen und tun. Handelt es sich während eines Gesprächs um Pausen, in denen Anrufernde schweigen, sollten Beratende, auch wenn dieses Schweigen länger andauert, verbal signalisieren, dass sie noch am Apparat sind, und gleichzeitig Verständnis für die Pause äußern. Oft brauchen Ratsuchende kurze Phasen, um nachzudenken oder Gehörtes zu reflektieren. Eine entsprechende Beratungssequenz könnte folgendermaßen aussehen:

*A + B führen seit 10 Minuten ein Gespräch. Die Beraterin stellt im Rahmen des Gesprächs die Wunderfrage.*

*(...)*

B: Wenn Sie morgen früh wach werden würden und nachts wäre ein Wunder geschehen und alle ihre Probleme wären gelöst, woran würden Sie es merken? Was wäre anders? Welche Entscheidung hätten Sie getroffen?

A: *Schweigt.*

B: Lassen Sie sich ruhig Zeit zum Nachdenken.

A: *hmm... Schweigt.*

B: *(nach etwa einer Minute)* Sind Sie noch dran? Sagen Sie mir einfach, wenn Sie meine Unterstützung brauchen.

A: Ja, *hmm*, die Frage ist nicht einfach zu beantworten.

B: Kein Problem. Wenn sie möchten, können Sie mir Ihre Gedanken erzählen, aber sie können sich auch gerne noch Zeit zum Nachdenken nehmen.

Handelt es sich im Kontext der Servicestelle um einen Schweigeanruf mit dauerhaftem Schweigen während des gesamten Anrufs, bleibt den Beratenden keine andere Möglichkeit als das Telefongespräch zu beenden. Doch vor einem Auflegen sollte sich die beratende Person folgende Fragen stellen: Ist überhaupt jemand am Telefon (höre ich Atemgeräusche etc.)? Könnte ein technischer Defekt vorliegen? Was könnte sonst der Grund für das Schweigen sein? Braucht die Person am Telefon möglicherweise Hilfe? Dabei konzentriert sich der/die Beratende ganz auf das, was er/sie hört und verbalisiert das Wahrgenommene. Hier ein entsprechendes

Beispiel:

A: *Schweigt.*

B: *Hört keine Hintergrundgeräusche und kein Atmen.* Hallo...ist jemand da? ...Ich kann Sie leider nicht hören. Können Sie mich hören?

A: *Schweigt. Atemgeräusche.*

B: Ich höre Sie atmen. Ich warte jetzt noch einen Moment.

A: *Schweigt.*

B: Brauchen Sie Hilfe?

A: *Schweigt.*

B: Soll ich Sie mit der Notfallseelsorge verbinden oder kann ich Ihnen sonst irgendwie helfen?

A: *Schweigt.*

B: Es ist in Ordnung, wenn Sie nichts sagen möchten, aber ich muss das Gespräch jetzt beenden, da noch andere Anrufende in der Leitung warten. Möchten Sie doch noch etwas sagen?

A: *Schweigt.*

B: In Ordnung, ich lege jetzt auf. Auf Wiederhören!

In diesem Telefonat ist nicht erkennbar, warum der Anrufer/die Anruferin schweigt. Der/die Beratende hat versucht abzuklären, ob ein technischer Defekt vorliegt und hat Hilfe angeboten. Es bleibt ihm/ihr keine andere Möglichkeit als das Gespräch zu beenden, er/sie sollte dies aber vorher mitteilen.

Anders verhält es sich bei diesem Telefonat:

A: *Schweigt. Atmet heftig.*

B: Hallo?

A: *Schweigt. Weint leise. Im Hintergrund hört man dumpf einen Mann brüllen und schimpfen.*

B: Ich höre im Hintergrund jemanden brüllen. Wenn Sie Hilfe brauchen, klopfen Sie zweimal mit dem Finger gegen den Hörer.

A: *Klopft mit dem Finger gegen den Hörer.*

B: Ok, ich verbinde Sie jetzt mit der Notrufzentrale und bleibe aber so lange in der Leitung bis der Kontakt hergestellt ist. Einen Moment bitte...ich bin noch da...die Verbindung wird aufgebaut...

In diesem Beispiel wird deutlich, warum es wichtig ist, Schweigeanrufe nicht sofort zu beenden, sondern genau hinzuhören und zu verbalisieren, was man tut und Hilfe anzubieten.

### Suizidale Anrufer/innen

Beispiel eines Anrufs

:

A: *schweigt zunächst; es scheint so, als ob er bzw. sie (was zu diesem Zeitpunkt nicht erkennbar ist) versuche, Weinen zu unterdrücken; schweres Atmen, Schlucken, Naseputzen. Dann fast flüsternd: Ich hab' Angst.*

B: Es scheint Ihnen sehr schlecht zu gehen.

A: Ja, ich mag nicht mehr. *Weint.*

(Quelle: SEIDLITZ/ THEISS 2008, S. 166)

Da die Servicestelle keine seelsorgerische oder psychologische Beratung in Krisensituationen leistet, können Berater/innen am Telefon keine Krisenintervention leisten. Es stellt sich dennoch die Frage nach dem richtigen Umgang mit suizidalen Anrufern/Anruferinnen. Viele Beratende nehmen an, dass sie rechtlich zur Hilfe verpflichtet sind, wenn Ratsuchende mit Suizid drohen. Die rechtliche Perspektive, in Bezug auf den Straftatbestand der unterlassenen Hilfeleistung, ist diesbezüglich jedoch nicht eindeutig (vgl. SCHÜTTAUF 2003, S. 95). Im Gesetz heißt es:

„Wer bei Unglücksfällen oder gemeiner Gefahr oder Not nicht Hilfe leistet, obwohl dies erforderlich und ihm den Umständen nach zuzumuten, insbesondere ohne erhebliche eigene Gefahr und ohne Verletzung anderer wichtiger Pflichten möglich ist, wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft“ (§ 323c StGB: Unterlassene Hilfeleistung).

Umstritten ist unter Juristen/Juristinnen, ob es sich bei einem Selbstmordversuch um einen „Unglücksfall“ handelt, „und dies hängt wiederum davon ab, ob der Freitod im Grundsatz respektiert werden kann“ (SCHÜTTAUF 2003, S. 94). Es gibt auch die Argumentation, dass bereits beim Ansetzen einer Person zu einem Selbstmordversuch Hilfe geleistet werden muss, weil dies, je nach Situation, als Unglücksfall anzusehen ist. So kann z.B. bereits ein Alleinlassen einer möglicherweise suizidalen Person aus rechtlicher Perspektive als eine unterlassene Hilfeleistung interpretiert werden. Eine solche Situation „richtig“ zu deuten ist selbst im Face-to-face-Kontakt schwierig, in der Telefonberatung jedoch so gut wie unmöglich. Daher sollten Beratende bei Suizidandrohungen am Telefon grundsätzlich immer Hilfe veranlassen, also den Kontakt zu einer „helfenden“ Stelle herstellen, z.B. zur Notfallseelsorge, zur Telefonseelsorge, zu einer psychiatrischer Klinik oder der Polizei. Wichtig ist es am Apparat zu bleiben, bis der persönliche Kontakt hergestellt ist.

Obwohl eine ausführliche Krisenintervention am Telefon nicht Auftrag der Servicestelle ist und immer der Weg einer Weiterleitung gewählt werden sollte, gibt es auch für das Weiterleitungsgespräch mit einer suizidalen Person bestimmte Orientierungslinien (vgl. SEIDLITZ/THEISS 2008, S. 163).

- Suizidgedanken sollten offen angesprochen werden,  
„z.B. „Was Sie mir da berichten, hört sich für mich so an, als ob Sie auch daran dächten, sich das Leben zu nehmen. Nehme ich das richtig wahr?“  
Gerade dieser Punkt löst bei Beraterinnen und Beratern immer wieder Ängste aus, ob ein solches Verhalten nicht erst zum Suizid ermutige. (...) Wenn ich als Telefonberater Suizidgedanken offen und offensiv anspreche, so hat das in der Regel eine enttabuisierende und damit öffnende und entlastende Funktion: Es signalisiert dem Anrufenden, dass ich auch mit diesen Gedanken und Impulsen umgehen kann, und es lädt ihn ein, über diesen möglicherweise scham- und angstbesetzten Bereich ins Gespräch zu kommen. Das schafft Vertrauen ...und es erweitert die inneren und äußeren Erkundungs- und Handlungsspielräume im Anrufenden“ (SEIDLITZ/THEISS 2008, S. 163, Hervorhebung im Original).
- Das Recht des anderen auf Suizid, sein Recht auf ein würdiges Leben und seine Entscheidungsfähigkeit sollte innerlich vom Beratenden anerkannt werden, „...denn eine Rettung um jeden Preis hieße, den Wert, den der Suizident im Suizid sieht, nicht ernst zu nehmen“ (SEIDLITZ/THEISS 2008, S. 163).



- Beratende sollten die eigene Ohnmacht akzeptieren, jemanden vom Suizid abhalten zu können.
- Es sollte besonders darauf geachtet werden, dass sich die anrufende Person nicht durch Äußerungen des Beraters/der Beraterin gekränkt fühlt, „...da Suizidenten in ihrer Ambivalenz und ihrer oft verminderten Selbstwertschätzung ... außerordentlich leicht kränkbar sind“ (ebd.).

Sollte die anrufende Person keine Weiterleitung zu einem helfenden Dienst oder zur Polizei wollen, kann der Berater/die Beraterin eine „Verabredung“ treffen. Dabei geht es in erster Linie darum, Zeit zu gewinnen. „So kann man z.B. anbieten „Rufen Sie mich in einer Stunde noch mal an!“ oder vielleicht besser noch einen Rückruf anbieten“ (ebd.).

Pete Sanders empfiehlt in seinem Buch folgende Interventionsstrategie für Gespräche mit suizidalen Anrufern (vgl. SANDERS 2007, S. 116f.):

- Geben Sie den Ratsuchenden die Möglichkeit „Dampf abzulassen“ und ihren Gefühlen Raum zu geben.
- Bekräftigen Sie positive Äußerungen und hoffnungsvolle Gedanken.
- Vermeiden Sie es, eigene Gefühle zu äußern.
- Versuchen Sie alternative Optionen zum Suizid aufzuzeigen, z.B. wütend auf jemanden zu werden, die Gefühle in einen Brief zu schreiben, mit jemandem zu sprechen etc.
- Erkennen Sie das Leid und die ausweglose Situation der anrufenden Person an und zeigen Sie Verständnis dafür.
- Vereinbaren Sie einen „Non-Suizid-Vertrag“. „Dabei verpflichtet sich der Andere, für einen bestimmten Zeitraum ... nicht Suizid zu begehen“ (SEIDLITZ/THEISS 2008, S. 165).

### **Scherzanrufe und Anrufe von Kindern und Jugendlichen**

In vielen Telefonberatungsdiensten kommt es, teilweise mehrmals täglich, zu Scherzanrufen, häufig von Kindern und Jugendlichen. Hinter solchen Anrufen stecken Mutproben, Langeweile, manchmal aber auch das Bearbeiten von Nöten und Anliegen (z.B. Alleigelassen sein, weil die Eltern arbeiten) (vgl. SEIDLITZ/THEISS 2008, S. 174). Beratende von helfenden oder psychologischen Telefonberatungsdiensten gehen in solchen Fällen so vor, dass Sie versuchen herauszufinden, ob hinter dem Scherzanruf ein wahres Anliegen steckt (SANDERS 2007, S.112ff.). Im Kontext des Bildungstelefon ist dies nicht notwendig und auch zeitlich nicht möglich. Trotzdem empfiehlt es sich nicht einfach wütend oder schimpfend aufzulegen, denn diese Reaktion wird erwartet und ermutigt Scherzanrufer/innen möglicherweise zu weiteren Anrufen. „Für eine unerwartete Reaktion bieten sich folgende Möglichkeiten (vgl. SEIDLITZ/THEISS 2008, S. 176):

- So tun, als ob:
- Dietmar Theiss schreibt dazu: „Ich habe den Impuls zu einem verärgerten Aufknallen des Hörers, weil diesem Anruf bereits Dutzend ähnliche vorausgegangen sind, was mich „abgenervt“ hat. Aber ich weiß auch aus Erfahrung, dass das Aufknallen häufig weitere solcher Anrufe provoziert. Und so entscheide ich mich meist, meinen ersten Impuls zurückzuhalten und stattdessen eine Als-ob-Haltung hinsichtlich der Wahrheit des Vorgebrachten einzunehmen: Ich tue so, als ob ich das Vorgebrachte für wahr hielte, ... begegne der Anruferin mit Empathie und versuche, den Auftrag zu klären“ (SEIDLITZ/THEISS 2008, S. 175f.).
- Humor:  
Es spricht nichts dagegen einen Scherz einfach mitzumachen. Dies erwartet die anrufende Person nicht und es zeigt einen souveränen Umgang mit der Situation.
- Abgrenzung:  
In bestimmten Fällen ist auch eine klare Abgrenzung sinnvoll. Für welche Situationen dies zutrifft, muss jeder Berater/jede Beraterin selbst entscheiden. Wichtig ist es die Abgrenzung zu begründen, z.B. „Ich hab Dich jetzt schon öfter in der Lei-

tung gehabt, immer mit einer erfundenen Geschichte. Damit ist jedes Mal die Leitung für Anrufer blockiert, die sich wirklich beraten lassen wollen. Bitte lass solche Anrufe sein!“ (nach SEILITZ/THEISS 2008, S. 176). Leider rufen solche Abgrenzungen oft eher das Gegenteil hervor. In manchen Fällen ist es also ratsam, gar nicht zu reagieren, also direkt wieder aufzulegen. Das wird den Anrufernden dann - hoffentlich – irgendwann zu langweilig.

- Neben Scherzanrufen gibt es Kinder und Jugendliche, die sich mit „echten“ Anliegen an das Bildungstelefon wenden. Beratende sollten sie und ihre Anliegen ernst nehmen und ihnen mit denselben Grundhaltungen entgegenkommen wie Erwachsenen. „Manches Mal sind wir als Erwachsene in der Gefahr, Kinder und Jugendliche in ihrer Not nicht genug ernst zu nehmen, weil wir das vorgebrachte Problem für eine vorübergehende Entwicklung und daher für eine Bagatelle halten...“ (ebd., S. 177). Wichtig ist der altersgemäße Umgang sowohl in der Gesprächsführung als auch in der Lösungsfindung. Je jünger das Kind ist, desto konkreter muss gesprochen und gefragt werden. Auch Lösungsideen müssen konkret und einfach formuliert werden (vgl. ebd.). Jugendliche haben in der Regel viele Lösungsideen, trauen sich aber oft aus Unsicherheit nicht, diese zu äußern. „Vielleicht müssen die Jugendlichen zuerst nach ihren eigenen Ideen gefragt werden oder brauchen Ermutigungen und Erlaubnis, um sie auszusprechen und zu entwickeln. Dabei schätzen sie Ehrlichkeit und Klarheit“ (SEIDLITZ/THEISS 2008, S. 179).

### Chronische Anrufer/innen

Die Erfahrung von Telefondiensten zeigt, dass es Menschen gibt, die immer wieder anrufen. Die einen suchen lediglich Gesprächspartner, andere stilisieren den Telefondienst zu einer zwingend notwendigen Hilfe, die für jede noch so kleine Entscheidung herangezogen werden muss

Ein Beispiel:

Ein Ratsuchender ruft an, weil er einen Englischkurs in der Nähe sucht. Nach einem kurzen Gespräch findet die Beraterin ein passendes Angebot und verweist darauf. Der Ratsuchende wirkt zufrieden.

Einen Tag später geht bei einem Kollegen folgender Anruf ein:

„Hallo, ich habe gestern mit Ihrer Kollegin telefoniert. Ich hab das jetzt gemacht, was sie gesagt hat, und hab da bei der VHS mal angerufen, aber jetzt soll ich für den Kurs 30 Euro bezahlen. Die spinnen doch. Was soll ich jetzt tun? Gibt es nicht noch eine Alternative?“

Der Berater schlägt eine Alternative vor, die den Ratsuchenden zufrieden stellt.

Am nächsten Tag kommt wieder ein Anruf desselben Ratsuchenden, nun wieder bei der ersten Beraterin.

„Ah, sie sind das doch? Wir haben vor zwei Tagen schon mal telefoniert. Hat Ihr Kollege Ihnen erzählt, dass diese Halunken von der VHS 30 Euro für den Kurs wollen? Er war so lieb und hat mir einen anderen rausgesucht. Der kostet ein bisschen weniger. Aber nun weiß ich gar nicht, was ich mit meinem Hund machen soll, wenn ich im Kurs bin. Ich könnte meine Nachbarin fragen, ob sie ihn nimmt, aber die ist schon relativ alt, vielleicht ist das dann zu unhöflich. Ich hab einfach keine Idee. Was meinen Sie?“

Es folgen ab diesem Tag täglich Anrufe dieses Ratsuchenden mit den unterschiedlichsten Anliegen.

Sanders rät zu einer eindeutigen Regelung im Umgang mit chronischen Anrufern/Anruferinnen von Seite der Servicestelle. Die Beratenden sollten sich an folgenden Punkten orientieren (vgl. SANDERS 2007, S. 120):

- Es ist hilfreich in der Servicestelle eine Liste der chronischen Anrufer/innen zu führen.
- Alle Anrufe von chronischen Anrufern/Anruferinnen sollten ausführlich protokolliert werden.
- Berater/innen sollten chronischen Anrufern/Anruferinnen ein Zeitlimit für das Gespräch setzen, sich dafür nicht entschuldigen und erklären, dass die Leitung wieder für andere Ratsuchende freigemacht werden muss.

- Chronische Ratsuchende sollten nicht ermuntert werden, wieder anzurufen.
- Berater/innen können auf andere, eher seelsorgerische oder psychologische Telefondienste verweisen.
- Auch chronische Anrufer/innen sollten mit Respekt und Wertschätzung behandelt werden.

### Anrufe für Dritte

„Hallo! Meine Tochter will das Gymnasium abbrechen und eine Ausbildung machen. Das ist total unverantwortlich, finde ich. Sie hat doch ohne Abi keine Chance nochmal irgendwann zu studieren. Und ein Studium bringt auf dem Arbeitsmarkt doch immer noch die besten Einkünfte, nicht wahr? Können Sie ihr bitte sagen, dass es besser wäre, wenn sie erst mal ihr Abi macht? Warten Sie ich hole sie ans Telefon. (ruft die Tochter) Mäuschen, da ist eine Frau von Bildungstelefon dran, die sagt Dir jetzt mal, wie schlecht deine Chancen ohne Abi sind!“

Das Schwierige an Anrufen für Dritte ist, dass für den Berater/die Beraterin nicht erkennbar ist, ob die Person, über die gesprochen wird, überhaupt Beratung braucht bzw. will. Ein Gespräch über die Person und ihr „Anliegen“ wird also ohne das Wissen, die Erlaubnis und in Abwesenheit dieser geführt (vgl. SANDERS 2007, S. 110). Das macht eine Beratung - zumindest eine, die sich ja an diese abwesende Person richten soll - unmöglich.

Für Beratende stellt sich also die Frage: Wer ist eigentlich die ratsuchende Person? Die Antwort auf diese Frage ist, so Sanders, eindeutig: Ratsuchende/r ist immer die Person, mit welcher der Berater/die Beraterin gerade spricht. Dies muss im Gespräch transparent gemacht werden. Beratende sollten also thematisieren, dass eine Beratung für eine dritte Person nicht möglich ist und dies auch begründen. Gleichzeitig sollten sie der anrufenden Person Beratung anbieten und gemeinsam versuchen zu klären, ob sie selbst ein Beratungsanliegen hat. Im oben geschilderten Fall könnte ein Anliegen der Mutter sein, mehr über die Möglichkeiten eines Studiums ohne Abitur bzw. über Nachholmöglichkeiten der Hochschulreife zu erfahren.

### Beleidigende und aggressive Anrufer/innen

Nach Sanders gibt es zwei Arten von beleidigenden bzw. drohenden und aggressiven Anrufer/innen (vgl. SANDERS 2007, S. 99).

- (a) Der Anrufer/die Anruferin ist sehr verärgert oder verzweifelt und findet keine andere Möglichkeit dies zu äußern, als wütend auf den Berater/die Beraterin zu werden bzw. die Gefühle am Berater/an der Beraterin auszulassen.
- (b) Der Anrufer ist absichtlich beleidigend und aggressiv.

Zwischen diesen beiden Arten zu unterscheiden, ist ausschlaggebend dafür, ob ein Gespräch überhaupt möglich ist. Im Kontext des Bildungstelefonats ist es im Falle absichtlicher Beleidigungen und aggressivem verbalen Verhalten ratsam, sich klar abzugrenzen und das Gespräch ggf. zu beenden, z.B. mit den Worten „Ich fühle mich von Ihnen massiv beleidigt/beschimpft. Ich möchte mir das nicht anhören und lege jetzt auf“.

Der Umgang mit Ratsuchenden, die ihren Ärger über etwas oder jemanden an der beratenden Person „auslassen“, sollte anders gestaltet werden. In diesen Fällen ist es wichtig, dass Beratende genau zuhören, was die ratsuchende Person sagt oder erzählt und worüber sie sich so ärgert. Richtet sich der Ärger nicht an die beratende Person, sollte Verständnis für den Ärger ausgedrückt, aber gleichzeitig herausgefunden werden, ob es ein tatsächliches Anliegen gibt, das im Rahmen einer Bildungsberatung am Telefon bearbeitet werden kann.

Ein Beispiel:

A: *sehr wütend*...Na endlich. Ich versuche schon ewig bei Ihnen durchzukommen. Was ist das eigentlich für ein Saftladen, in dem Sie da arbeiten? Naja, egal. Ich hab gerade mit so einer Schlampe von Arbeitsamt telefoniert. Ich sag Ihnen, ich könnte an die Decke gehen.

B: Es tut mir leid, dass Sie nicht gleich durchgekommen sind. Wir haben zur Zeit sehr viele Anfragen. Das Gespräch mit Ihrer Beraterin hat sie offenbar sehr wütend gemacht. Worum ging es denn?

A: Diese blöde Kuh, diese Sesselpupserin, die nimmt mich einfach nicht ernst. Der sollte mal einer zeigen, wo's langgeht. Sie will mir diese Weiterbildung einfach nicht bezahlen. Ich könnte kotzen.

B: Um welche Weiterbildung geht es denn? Vielleicht kann ich Ihnen weiterhelfen?

### **Sexuell belästigende Anrufe**

Es kommt vor, dass Telefonberatungsdienste von Menschen angerufen werden, die den Kontakt nutzen, um die beratende Person am Telefon sexuell zu belästigen. Es gibt Anrufer, in der Regel handelt es sich um Männer, die es als erregend erleben, ein vermeintlich normales Gespräch zu führen, aber nach und nach in eine sexuell explizite Sprache zu wechseln und dabei zu masturbieren (allerdings tun sie dies so, dass der Gesprächspartner es nicht sofort merkt) (vgl. SANDERS 2007, S. 106). Andere Anrufer sind von Beginn des Telefonats an grob und geschmacklos mit Fragen nach sexuellen Vorlieben und nach der momentanen Kleidung (vgl. ebd.). Solche Telefonate können bei Beratenden große emotionale Belastungen auslösen, vom Schock, dem Gefühl missbraucht worden zu sein bis hin zu großem Ärger oder Angstgefühlen. Gespräche dieser Art sollten in jedem Fall sofort und kommentarlos beendet werden. Zwar schreibt Sanders, dass es Telefondienste gibt, wie z.B. seelsorgerische oder psychologische Dienste, in denen sich auch aus solchen Belästigungen ein echtes Beratungsgespräch entwickeln kann (vgl. ebd.). Dies bedarf aber erstens der Bereitschaft und sehr guten Ausbildung der Berater/innen und zweitens der entsprechenden Ausrichtung des Services. Dies ist beim Bildungstelefon nicht der Fall und daher ist ein „Auflegen“ hier der richtige Weg. In vielen Telefonberatungsdiensten gibt es zudem technisch die Möglichkeit, Anrufer zu „sperrern“, so dass sie den Service nicht mehr anrufen können.

Wurde eine beratende Person Opfer einer sexuellen Belästigung am Telefon, so ist damit zu rechnen, dass dies für die betroffene Person eine große emotionale Belastung darstellt. Daher ist es wichtig für solche Fälle Einzelsupervision anzubieten, damit Erlebtes besprochen, reflektiert und bearbeitet werden kann.

### **Supervision**

Der richtige Umgang mit schwierigen Anrufen jeglicher Art ist für Beratende immer eine Herausforderung. Wie die genannten Arten deutlich machen, können solche Anrufe für Beratende eine große emotionale Belastung darstellen. Beratende sollten daher gut auf ihre Abgrenzung achten und die Möglichkeit bekommen, kollegiale Beratung oder Supervision in Anspruch nehmen.

### **Literatur**

**SANDERS, P.:** Using Counselling Skills on the Telephone and in Computer-Mediated Communication. Exeter (UK) 2007/ 3. Aufl.

**SCHÜTTAUF, K.:** Suizid im Recht. In: Bruder Müller, G./Marx, W./Schüttauf, K. (Hrsg.): Suizid und Sterbehilfe. Würzburg 2003

**SEIDLITZ, H./THEISS, D.:** Ressourcenorientierte Telefonberatung. Ein Lehr- und Lernbuch. Basel, Dortmund 2008, 2. Aufl.

## Weiterführende Literatur

### Beratungsprozesse gestalten

**ERTELT, B.-J./ SCHULZ, W. E.:** Handbuch Beratungskompetenz – Mit Übungen zur Entwicklung von Beratungsfertigkeiten in Bildung und Beruf. Leonberg 2008/ 2. erweiterte Aufl.

**FISCHER-EPE, M.:** Coaching – Miteinander Ziele erreichen. Reinbek bei Hamburg 2011/ Neuausgabe

**PAULA, M.:** Sage, was du meinst! – Kompetenz und Vertrauen durch bewusste Kommunikation. München, Landsberg am Lech 1994/ 2. Aufl.

**PRIOR, M.:** MiniMax-Interventionen – 15 minimale Interventionen mit maximaler Wirkung. Heidelberg 2011/ 9. überarb. Aufl.

**SPARRER, I.:** Wunder, Lösung und System. Lösungsfokussierte systemische Strukturaufstellungen für Therapie und Organisationsberatung. Heidelberg 2002/ 2. Aufl., S. 58-61

**STAEMMLER, F.:** Der „leere Stuhl“. Ein Beitrag zur Technik der Gestalttherapie. München 1995

**THOMANN, C.:** Klärungshilfe 2 – Konflikte im Beruf: Methoden und Modelle klärender Gespräche. Reinbek bei Hamburg 2004/ Neuaufgabe

**THOMANN, C./ SCHULZ VON THUN, F.:** Klärungshilfe – Handbuch für Therapeuten, Gesprächshelfer und Moderatoren in schwierigen Gesprächen. Reinbek bei Hamburg 1991

### Methoden der Erwachsenen- bzw. Weiterbildung

**KNOLL, J.:** Kurs- und Seminarmethoden – ein Trainingsbuch zur Gestaltung von Kursen und Seminaren, Arbeits- und Gesprächskreisen. Weinheim, Basel, Berlin 2007/ 11. überarb. und erweiterte Aufl.

### Online-Beratung

**ARNOLD, R./ LERMEN, M. (HRSG.):** eLearning-Didaktik. Hohengehren 2006.

**BUCHER, O./ SANER, S.:** Systemisch-lösungsorientierte Beratung. Ein Vergleich der Face-to-Face-, Telefon- und Internetberatung. Rubigen/ Bern 2008.

**DÖRING, N.:** Sozialpsychologie des Internets. Die Bedeutung des Internets für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Göttingen 2003.

**GEIBLER, H. (HRSG.):** E-Coaching. Hohengehren 2008.

**GEIBLER, H./ METZ, M. (HRSG.):** E-Coaching und Online-Beratung. Formate, Konzepte, Diskussionen. Wiesbaden 2011.

**HANSEN, M./ ROST, M.:** Datenschutz durch computergesteuertes Identitätsmanagement. In: Kubicek u.a. (Hrsg.): Innovation@Infrastruktur? Informations- und Dienstleistungsstrukturen der Zukunft. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft, Vol.10. Heidelberg 2002, S. 255-268.

**HINRICHS, C.:** Onlineberatung: Einführung zu einem neu erschlossenen Feld der Sozialen Arbeit. Chemnitz 2003.

**KNATZ, B./ DODIER, B.:** Hilfe aus dem Netz. Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart 2003.

**KÜHNE, S. (HRSG.):** Handbuch Online-Beratung. Göttingen 2009.

**MATIASKE, R., KEIL-SLAWIK, R.:** Der Programmbereich „Lernen im Netz und mit Multimedia“. In: Zwei Jahre „Lernkultur Kompetenzentwicklung“. Inhalte – Ergebnisse – Perspektiven. QUEM-report, Heft 79. Berlin 2003, S.255-292.

Weiterführende Literatur

---

**MAYER, J.:** Onlineberatung. Möglichkeiten und Grenzen. Saarbrücken 2008.

**PLOIL, E. O.:** Psychosoziale Online-Beratung. München/ Basel 2009.

**RAUTENSTRAUCH, C.:** Tele-Tutoren: Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession. Bielefeld 2001.

**WENZEL, J.:** Vertraulichkeit und Anonymität im Internet. Problematik von Datensicherheit und Datenschutz mit Lösungsansätzen. In: Etzersdorfer, E./ Fiedler, G./ Witte, M (Hrsg.): Neue Medien und Suizidität – Gefahren und Interventionsmöglichkeiten. Göttingen 2003, S.56-70.

Internetquellen

Datenschutzportal: [www.datenschutz.de](http://www.datenschutz.de).

Datenschutzzentrum: [www.datenschutzzentrum.de](http://www.datenschutzzentrum.de).

e-beratungsjournal: Fachzeitschrift für Online-Beratung: [www.e-beratungsjournal.net](http://www.e-beratungsjournal.net).

Institut für Beratung per E-Mail und Supervision: Weiterbildungs- und Einführungsveranstaltungen zur Online-Beratung:  
<http://www.schreiben-tut-der-seele-gut.de/>

Konzept für sichere Onlineberatung: [www.sewecom.de/sewecom-mail](http://www.sewecom.de/sewecom-mail).

Onlineberatungen.com: Austauschforum für Online-Beratung, Literaturliste zum Thema: <http://www.onlineberatungen.com/>.

Online-Beratungsnetz: [www.das-beratungsnetz.de](http://www.das-beratungsnetz.de).

PC-Sicherheits-Tipps zum Schutz des eigenen Computers: [www.sewecom.de/pc](http://www.sewecom.de/pc).

wienXtra – Institut für Freizeitpädagogik: Verschiedene Seminarangebote und Lehrgänge (u.a. auch Onlineberatung):  
[www.wienxtra.at](http://www.wienxtra.at).