



Masterarbeit im Rahmen des Master of Advanced Studies
ZFH in Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung

Telefonische Beratung in der BSLB – Chancen und Schwierigkeiten in Bezug auf die Beziehungsgestaltung

Eingereicht dem IAP Institut für Angewandte Psychologie,
Departement Angewandte Psychologie der ZHAW

von

Marlene Eberle

am

01.12.2020

Erstbetreuung: Dr. Nicola Kunz
ZHAW Angewandte Psychologie
Zentrum Berufs-, Studien- & Laufbahnberatung

Zweitbetreuung: Shana Graf
Berufs- und Laufbahnberaterin
Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung St.Gallen

Diese Arbeit wurde im Rahmen der Weiterbildung an der ZHAW, **IAP Institut für Angewandte Psychologie**, Zürich, verfasst. Eine Publikation bedarf der vorgängigen schriftlichen Bewilligung des IAP.

Abstract

Die vorliegende Arbeit geht der Fragestellung nach, wie die Beziehungsgestaltung bei der Telefonberatung im Vergleich zur Präsenzberatung gelingen kann und was Chancen und Stolpersteine der jeweiligen Beratungsform sein können. Es werden Vorschläge erarbeitet, unter welchen Bedingungen oder mit welchen Mitteln die Beziehungsgestaltung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (BSLB) übers Telefon verbessert werden kann. Des Weiteren wird auf die Klärung des Anliegens sowie die Kommunikation zwischen ratsuchender und beratender Person bei der telefonischen Beratung eingegangen. Diese Thematik gewann mit dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie im Frühjahr 2020 an besonderer Relevanz für die BSLB, da Präsenzberatungen zeitweise nicht mehr möglich waren.

Im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit werden die oben genannten Forschungsfragen überprüft und ausgewertet. Mittels eines Interviewleitfadens werden mit aus Theorie und Praxis abgeleiteter Kategorien Expert*inneninterviews mit fünf Beratungspersonen durchgeführt, die über langjährige Erfahrung in der BSLB verfügen. Anschliessend werden die Ergebnisse der Untersuchung diskutiert und durch Zitate aus den Interviews gestützt. Schliesslich werden aus der Interpretation der Ergebnisse Handlungsempfehlungen für den Umgang mit Distanzberatung im Sinne der Beziehungsgestaltung abgeleitet.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
1.1. Ziel und Fragestellung.....	1
1.2. Aufbau der Arbeit.....	2
2. Theoretische Grundlagen.....	3
2.1. Beratung.....	3
2.1.1. Beratungssetting.....	3
2.1.2. Standortgebundenheit.....	4
2.2. Qualitätsmerkmale im Beratungssystem.....	4
2.3. Beziehungsgestaltung in der Beratung.....	4
2.3.1. Klientenzentrierte Beratung.....	4
2.3.2. Beziehungsgestaltung als Element eines Beratungskonzepts.....	7
2.4. Kommunikation in der Beziehungsgestaltung.....	8
2.4.1. Kommunikationsquadrat: Die vier Ebenen der Kommunikation.....	8
2.4.2. Inhalts- und Beziehungsaspekt von Kommunikation.....	11
2.4.3. Uneindeutigkeit von Begriffen.....	11
2.4.4. Nonverbale Kommunikation.....	12
2.5. Distanzberatung.....	13
2.5.1. Telefonberatung.....	13
2.6. Anliegenklärung.....	15
3. Empirische Untersuchung.....	17
3.1. Aus Theorie und Praxis abgeleitete Forschungsfragen.....	17
3.2. Methodisches Vorgehen.....	18
3.2.1. Erhebungsmethode: Problemzentrierte Experteninterviews.....	18
3.2.2. Untersuchungsgruppe und Durchführung der Interviews.....	19
3.2.3. Datenauswertung: Qualitative Inhaltsanalyse.....	20
4. Darstellung der Ergebnisse.....	23
4.1. Grundeinstellung zu Distanzberatung.....	23

4.2.	Beziehungsgestaltung in der (Telefon-)Beratung.....	24
4.2.1.	Einstieg in die Präsenzberatung	24
4.2.2.	Einstieg in die Telefonberatung.....	25
4.2.3.	Wertschätzung und Empathie in der Telefonberatung.....	26
4.2.4.	Verständigung durch Verständnisfragen sicherstellen.....	27
4.2.5.	Gestaltung des Beratungsverlaufs: Struktur und Methoden erklären.....	27
4.2.6.	«Büro-Setting» als Beziehungsgrundlage.....	28
4.2.7.	Wirkung Klient*in im eigenen Daheim	29
4.2.8.	Hoher Ressourcenbedarf zur Beziehungs- und Qualitätsgewährleistung	30
4.2.9.	Telefonberatung im Erst- bzw. Folgetermin	30
4.2.10.	Eignung Beratungsinhalte für Telefonberatung	31
4.2.11.	Beratungssequenzen bei Telefonberatung.....	32
4.2.12.	Stärken der Telefonberatung.....	33
4.2.13.	Schwächen der Telefonberatung.....	34
4.3.	Anliegens- und Zielklärung.....	35
4.3.1.	Unterschiede der Anliegens- und Zielklärung	36
5.	Diskussion und Ausblick	37
5.1.	Grundeinstellung zu Distanzberatung	37
5.2.	Beziehungsgestaltung in der Telefonberatung.....	38
5.2.1.	Einstieg in die Telefonberatung.....	38
5.2.2.	Wertschätzung und Empathie in der Telefonberatung.....	38
5.2.3.	Verständigung durch Verständnisfragen sicherstellen.....	39
5.2.4.	Gestaltung des Beratungsverlaufs: Struktur und Methoden erklären.....	40
5.2.5.	«Büro-Setting» als Beziehungsgrundlage.....	41
5.2.6.	Wirkung Klient*in im eigenen Daheim	41
5.2.7.	Erhöhter Ressourcenbedarf der Beratungsperson	42
5.2.8.	Telefonberatung im Erst- bzw. Folgetermin	43
5.2.9.	Beratungssequenzen bei Telefonberatung	45
5.2.10.	Technische Bedingungen.....	45
5.2.11.	Stärken der Telefonberatung.....	45

5.3.	Anliegens- und Zielklärung.....	46
5.4.	Bedeutung für die Praxis: Handlungsempfehlungen	46
5.5.	Kritische Betrachtung der Untersuchung.....	47
5.6.	Weiterführende Gedanken und Ausblick	48

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Struktur und Ebenen eines Beratungskonzepts (vgl. Kuhn 2014, S. 157)

Abbildung 2: Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun Institut für Kommunikation, 2020)

Abbildung 3: Methoden und Zweck der Arten der Beziehungsgestaltung (Grolimund 2017, S. 55)

Abbildung 4: Intensitätsstufen im Dialog nach Knatz und Schumacher (2019, S. 13)

Abbildung 5: Ablaufmodell induktiver Kategorienbildung (Mayring 2016, S. 116)

Abbildung 6: Auszug aus qualitativer Inhaltsanalyse: Kategoriensystem (eigene Abb.)

Abbildung 7: Meinung vor und nach Anwendung Telefonberatung (eigene Abb.)

Abbildung 8: Übersicht Eignung Inhalte im Vergleich (eigene Abb.)

Abbildung 9: Übersicht Stärken der Telefonberatung im Vergleich (eigene Abb.)

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
BIZ	Berufsinformationszentrum
BLB	Berufs- und Laufbahnberatungsperson
BSLB	Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
CCI	Career Construction Interview
CCT	Career Construction Theory
IAP	Institut für Angewandte Psychologie
SBB	Schweizerische Bundesbahnen
ZRM	Zürcher Ressourcen Modell

1. Einleitung

1.1. Ziel und Fragestellung

In den vergangenen Jahren wurde sehr oft die Möglichkeit von Distanzberatungen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung diskutiert. Einige Beratungspersonen bieten diese Form der Beratung bereits an. Bei vielen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungspersonen schwingt jedoch bei der Vorstellung, die Beratung in Form einer Telefonberatung anzubieten, eine gewisse Skepsis mit. Die Meinungen zu diesem Thema könnten kontroverser nicht sein. Dennoch gehören Distanzberatungen bei einigen Institutionen, wie zum Beispiel beim Institut für angewandte Psychologie IAP in Zürich, schon zum fixen Angebot der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, das von Klient*innen auch in beträchtlichem Umfang genutzt wird.

In der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung St.Gallen, dem aktuellen Arbeitsort der Autorin dieser Arbeit, wurde die Form der Distanzberatung vor März 2020 hingegen sehr selten angewandt. Einige wenige technikaffine Beratungspersonen boten diese Form der Beratung bei Kund*innen-Bedarf an. Diese Möglichkeit wurde aber sehr wenig bis überhaupt nicht genutzt. Da die Welt im Frühjahr 2020 jedoch eine drastische Veränderung aufgrund der raschen Ausbreitung des gefährlichen Coronavirus erlebte, die bald als Pandemie eingestuft wurde, sah sich auch die Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung St.Gallen von einem Tag auf den anderen dazu gezwungen, bewährte und bekannte Beratungssettings aufzuheben und Distanzberatungen anzubieten. Von Mitte März 2020 bis Ende April 2020 wurden fast ausschliesslich Telefonberatungen durchgeführt. Diese Form der Beratung wurde durch Mailberatungen unterstützt und ergänzt.

Nur sehr wenige Berater*innen führten während dieser Phase auch Videoberatungen durch. Der Grund dafür lag einerseits in der zu wenig vorhandenen technischen Infrastruktur, andererseits waren die Sicherheitsbestimmungen des Kantons St.Gallen sehr streng. Aus diesem Grund beschränkt sich der Gegenstand dieser Masterarbeit auf Distanzberatungen via Telefon.

Ziel dieser Masterarbeit ist es, durch Expert*inneninterviews in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung St.Gallen folgende drei Schlüsselfragen zu beantworten:

- Wie gelingt die Beziehungsgestaltung in der Telefonberatung im Vergleich zur Präsenzberatung?
- Was sind Chancen und Stolpersteine bei der Beziehungsgestaltung über das Medium Telefon?

- Anliegen- und Zielklärung: Gelingt die Anliegenklärung auch bei der Telefonberatung?

1.2. Aufbau der Arbeit

Zunächst werden in Kapitel 2 die theoretischen Grundlagen zur Beziehungsgestaltung in der Beratung zusammengetragen. In der Auseinandersetzung mit der Theorie wird auch das Thema Kommunikation intensiv behandelt. Ausserdem wird das Thema Distanzberatung angesprochen; im Speziellen wird hier auf die Telefonberatung eingegangen. Ein weiterer Fokus wird auf die Anliegenklärung gelegt.

In Kapitel 3 beschäftigt sich die Autorin mit der Methodik für ihre empirische Untersuchung. Die qualitative Erhebung mittels Expert*inneninterviews orientiert sich an aus Theorie und Praxis abgeleiteten Kategorien. Für die Untersuchung werden fünf Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungspersonen über ihre Erfahrungen und Einschätzung zu diesen Fragestellungen interviewt.

Anschliessend werden in Kapitel 4 die Ergebnisse der Untersuchung präsentiert und mit Zitate aus den Expert*inneninterviews gestützt.

Nachfolgend werden die Ergebnisse in Kapitel 5 hinsichtlich der Forschungsfragen diskutiert und kritisch beleuchtet. Die Interpretation der Ergebnisse bildet den Erkenntnisgewinn dieser Arbeit. Daraus können Handlungsempfehlungen für den Umgang mit Distanzberatung im Sinne der Beziehungsgestaltung abgeleitet werden.

2. Theoretische Grundlagen

2.1. Beratung

Für Nußbeck (2019, S. 19) geht psychologisch-pädagogische Beratung über das Übermitteln von Informationen hinaus. Beratung spielt sich immer in einem Interaktionsprozess zwischen zwei Menschen ab und ist ein zwischenmenschlicher Prozess in sprachlicher Kommunikation. Beratung dient neben der Vermittlung von Informationen der Verbesserung der Selbststeuerung und dem Aufbau von Handlungskompetenzen, der Orientierung und der Entscheidungshilfe. Der oder die Ratsuchende sucht die Beratung in der Regel freiwillig auf und ist aktiv am Prozess beteiligt. Beratende brauchen Fachwissen über das Problemfeld und Beratungswissen zur Beziehungsgestaltung.

Grolimund (2017, S. 13) beschreibt die Beratung damit, dass ein Mensch im Rahmen einer helfenden Beziehung bei der Lösung eines Problems unterstützt und begleitet wird. Dabei bedienen sich Beraterinnen und Berater psychologischer Mittel wie Methoden der Gesprächsführung, Übungen, Rollenspielen etc. Beratungspersonen sollen in der Lage sein, einen Veränderungsprozess zu initiieren, eine hilfreiche Beziehung aufzubauen, Ziele zu vereinbaren, Probleme zu analysieren und Klient*innen bei der Umsetzung von Lösungsversuchen zu begleiten. Grolimund (2017, S. 14) erwähnt, dass Berater*innen psychische Störungen erkennen und Klient*innen an geeignete Stellen weiterleiten sollten. Meist wird von Beratungspersonen erwartet, dass sie über Wissen, Kompetenzen und Erfahrungen in einem bestimmten Fachgebiet verfügen. Sie arbeiten beispielsweise als Berufsberaterin oder Berufsberater.

2.1.1. Beratungssetting

Nußbeck (2019, S. 80) beschreibt, dass professionelle Beratung meist in eigens dafür eingerichteten Räumen, in räumlich-zeitlichen Settings geschieht. Zum methodischen Setting gehört auch die Frage nach der Dauer und Frequenz der Beratungsgespräche.

Auch Einrichtung und Ausstattung einer Beratungsstelle hängen nach Nußbeck (ebd.) von der Zielgruppe und der Thematik des Angebotes ab. Je nach Ausstattungsgrad können Räumlichkeiten abschrecken, bzw. kann der Eindruck von fehlender Professionalität und Seriosität erweckt werden. Ausserdem muss es zur Wahrung der Vertraulichkeit akustisch abgedichtete Räume geben, in denen ohne unfreiwillige Zuhörer*innen gesprochen werden kann. Störungen durch Telefon oder andere Mitarbeitende während des Beratungsgesprächs müssen unbedingt vermieden werden.

2.1.2. Standortgebundenheit

Für Kreutz (2010, S. 68, zitiert nach Schiersmann und Weber, 2013) müssen Dienstleistungen immer dort erbracht werden, wo Kund*innen und Dienstleister sind. Sie sind darum an Örtlichkeiten gebunden. Seiter (2011, S. 36f., zitiert nach Schiersmann und Weber, 2013) meint, dass erst moderne Kommunikationsmedien eine Flexibilisierung bzw. Abkoppelung der Beratung vom Raum möglich machen. Beispiele wären Telefon- oder Online-Beratungen.

2.2. Qualitätsmerkmale im Beratungssystem

Schiersmann und Weber (2013) beschreiben Qualitätsstandards in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Sie haben 18 Qualitätsmerkmale erarbeitet, die sich im Beratungssystem auf die Bereiche «Übergreifend», «Beratungsprozess», «Beraterin/Berater», «Organisation» und «Gesellschaft» beziehen. Als für diese Arbeit besonders relevantes Qualitätsmerkmal ist der Beratungsprozess zu nennen, der speziell auf die Beziehungsgestaltung und die Anliegenklärung zwischen Klient*in und Beratungsperson eingeht.

Folgende vier Qualitätsmerkmale werden zum Beratungsprozess genannt:

- Beziehungsgestaltung
- Klärung des Anliegens und Kontrakt
- Situationsanalyse und Ressourcenklärung
- Erarbeiten von Lösungsperspektiven (Schiersmann und Weber, 2013, S. 114)

Die vorliegende Arbeit fokussiert sich primär auf die ersten beiden Qualitätsmerkmale des Beratungsprozesses, nämlich die Beziehungsgestaltung (ab Kapitel 2.3.) sowie die Anliegenklärung (Kapitel 2.7.).

2.3. Beziehungsgestaltung in der Beratung

2.3.1. Klientenzentrierte Beratung

Carl R. Rogers erwähnt zur therapeutischen Beratung:

Nicht selten bleibt wohlgemeinte Beratung ohne Erfolg, weil nie eine befriedigende therapeutische Beziehung zustande gekommen ist. Berater und Therapeuten haben häufig gar keine klare Vorstellung von der Beziehung, die existieren sollte, und ihre therapeutischen Bemühungen bleiben deshalb, was Richtung und Ergebnis angeht, unklar und unzuverlässig. (zitiert nach Grolimund 2017, S. 47)

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

In der klientenzentrierten Beratung ist die Beziehung zwischen ratsuchender Person und Beratungsperson nach Nußbeck (2019) die wichtigste Variable im Beratungsprozess. Empathie, Kongruenz und Akzeptanz sollten dabei eine Grundhaltung sein, die die Beratungsperson ganz selbstverständlich einnimmt. Der Fokus liegt auf der Gesprächsführung. Nußbeck (2019, S. 59f) beschreibt diese drei von Carl Rogers geprägten Grössen folgendermassen:

- **Kongruenz** beschreibt die Anforderung, die Beratungsperson solle authentisch sein und der ratsuchenden Person nichts vorspielen. Des Weiteren soll die Beratungsperson Kontakt zu seinen oder ihren eigenen Gefühlen und Gedanken aufbauen und diese akzeptieren. Kongruenz bedeutet gemäss Nußbeck nicht grenzenlose Offenheit, sondern Aufrichtigkeit.
- Mit **Empathie** wird die Fähigkeit beschrieben, die Fragestellung aus der Perspektive der ratsuchenden Person zu sehen, die innere Realität des Klienten oder der Klientin zu verstehen und diese ihm oder ihr mitzuteilen.
- **Akzeptanz** verlangt, den Ratsuchenden resp. die Ratsuchende als Person zu sehen, die grundsätzlich für sich selbst sorgen und sich weiterentwickeln kann, und hat die Stärkung der Selbstachtung des Klienten oder der Klientin zum Ziel.

Nußbeck (2019, S. 114) erwähnt, dass dem Berater oder der Beraterin neben professionellen Techniken und Haltungen, die er oder sie lernen kann, auch ein hohes Mass an persönlicher Stärke und Stabilität abverlangt wird. McLeod (zitiert nach Nußbeck 2019, S. 113) führt sechs Kompetenzen auf, die eine Beratungsperson ausweisen sollte:

- **Interpersonale Fertigkeiten:** Die Beratungsperson soll zuhören können, die Beratungseinheit zeitlich strukturieren, fachgerecht kommunizieren und geistig präsent sein.
- **Persönliche Überzeugungen und Einstellungen:** Die Beratungsperson akzeptiert sein Gegenüber als Person, glaubt an ihr Veränderungspotential und ist gegenüber ihren Werten sensibel.
- **Konzeptionelle Fertigkeiten:** Die Beratungsperson versteht die Probleme der ratsuchenden Person und kann diese richtig einschätzen. Sie versucht, Probleme zu lösen und handelt beraterisch.
- **Persönliche Integrität:** Der oder die Beratende ist selbstbewusst und kann sich abgrenzen. So ist er oder sie dazu fähig, starke und unangenehme Gefühle, die er oder sie gegenüber der ratsuchenden Person ggf. empfindet, vorurteilslos zu tolerieren. Der Beratende fühlt sich nicht als «absoluter Experte für alle Lebenslagen».
- **Beherrschung beraterischer Techniken:** Die Beratungsperson weiss über Beratungstechniken und ihre Einsatzmöglichkeiten Bescheid. Er oder sie verfügt über ein

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

ausreichendes Repertoire an Interventionsmöglichkeiten und setzt dieses angemessen ein.

- **Fähigkeit, soziale Systeme zu verstehen und mit ihnen zu arbeiten:** Der oder die Beratende hat Kenntnis von Familien- und Arbeitsbeziehungen und nimmt bestehende Netzwerke in seinem oder ihrem Arbeitsfeld in Anspruch.

Auch Schiersmann und Weber (2013, S. 115) erwähnen, dass der Aufbau einer tragfähigen Beziehung, emotionale Stabilität und Wohlbefinden zentrale Faktoren sind, um die angestrebten Beratungswirkungen zu erreichen.

Die aktive Förderung eines vertrauensvollen Beziehungsaufbaus und die kooperative Gestaltung des Beratungsprozesses durch die Beratungsperson führt nach diesen Autoren (ebd.) dazu, dass die Beratenden einen Rahmen und eine Atmosphäre schaffen, in denen sich Ratsuchende sicher und ernst genommen fühlen und sich auf die gemeinsame Beratungsarbeit einlassen können.

Gemäss dem Nationalen Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) der Universität Heidelberg (2014) schaffen die Beratenden stabile Rahmenbedingungen und strukturelle Sicherheit, indem sie den Beratungsverlauf für die Ratsuchenden verständlich und nachvollziehbar machen. Ausserdem bringen sie ihnen nach Schiersmann und Weber (2013, S. 115) Respekt und emotionale Bestätigung entgegen, wodurch sie das Wohlbefinden und die Zuversicht der Ratsuchenden in der Beratung steigern. Dies soll sich demnach förderlich auf die Beratungsbeziehung auswirken.

Ausserdem sind nach dem nfb für die Beratenden infolge der prozessbezogenen Kompetenzen unter anderem folgende Kompetenzindikatoren anzuwenden, um eine förderliche Gesprächssituation zu unterstützen:

Schaffen stabile Rahmenbedingungen:

Beratende

- sorgen für angenehme, störungsfreie Atmosphäre und beratungsgeeignete Räumlichkeiten;
- planen den mindestens erforderlichen Zeitrahmen für die Beratung ein;
- machen ihre für die Beratung relevanten Aufträge, Rolle bzw. Funktionen transparent;

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

- informieren über Rahmenbedingungen, unter denen das konkrete Beratungsangebot stattfindet (z.B. Freiwilligkeit, Ergebnisoffenheit, Leistungen, rechtliche Aspekte);
- vereinbaren gemeinsam mit den Ratsuchenden eine Vorgehensweise bei der Gestaltung des Beratungsprozesses;
- achten darauf, dass der Beratungsprozess formal und inhaltlich für den Ratsuchenden strukturiert und transparent ist;
- treffen gemeinsam mit den Ratsuchenden eine Vereinbarung hinsichtlich der schriftlichen Aufzeichnungen während des Beratungsgespräches;
- klären die Ratsuchenden über den Umgang mit persönlichen Daten und Informationen (Daten-schutz/Vertraulichkeit) auf.

Schaffen einer tragfähigen Beziehung und emotionaler Sicherheit:

Beratende

- bringen den Ratsuchenden Respekt und Wertschätzung entgegen;
- begegnen den Ratsuchenden mit einer empathischen Grundhaltung;
- verhalten sich auf allen Kommunikationsebenen (verbal und nonverbal) kongruent und authentisch im Sinne von Echtheit und Offenheit;
- gestalten eine professionelle Balance zwischen Nähe und Distanz gegenüber den Ratsuchenden;
- fördern und wecken die Motivation und Eigeninitiative der Ratsuchenden an der gemeinsamen Arbeit (2014, S. 13)

2.3.2. Beziehungsgestaltung als Element eines Beratungskonzepts

Die Beziehungsgestaltung kann auch als ein Element eines Beratungskonzepts betrachtet werden. Nach Kuhn (2014, S. 155ff.) gehören abgeleitet aus den Grundhaltungen und Theorien auch Vorstellungen zur angestrebten Beratungsgestaltung in ein Beratungskonzept, beispielsweise über das Beratungs- und Rollenverständnis, die Beziehungs- und Interventionsgestaltung sowie die inhaltliche, soziale und zeitliche Architektur einer Beratung.

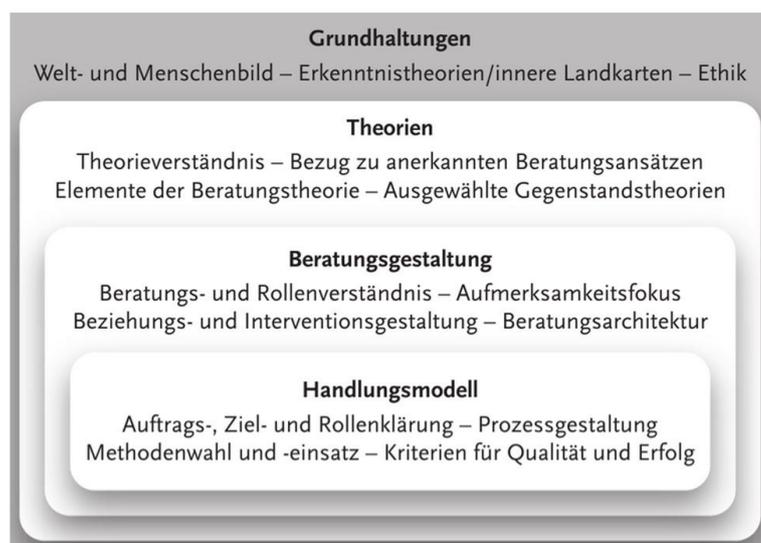


Abbildung 1: Struktur und Ebenen eines Beratungskonzepts (Kuhn 2014, S. 157)

Laut Kuhn (2014, S. 155) liegen Beratungspersonen bestimmte Ansichten oder Denkweisen zugrunde, die sich über Erfahrungen oder theoretische Reflexionen im Erleben und Urteilen eingenistet haben. Hinter spontanen Erklärungen zu Handlungsweisen der Klientinnen und Klienten sieht Kuhn letztlich immer gesammelte Erkenntnisse, explizite oder implizite Theorien und persönliche Überzeugungen. Interpretationen und Interventionen des Beraters oder der Beraterin können Hinweise für ein Beratungskonzept geben.

Nach Kuhn (2014, S. 155) beschreibt ein Beratungskonzept ein erstrebenswertes Handeln in Beratungen. Es entspricht einer realistischen Idealvorstellung, weil darin sowohl Ziele und Vorsätze als auch Wunschbilder und Absichten enthalten sind. Somit sollte es neben der Beratungsgestaltung, welche die Beziehungsgestaltung beinhaltet, auch eine persönliche, wertbezogene Grundhaltung enthalten und gewisse Handlungsmodelle beschreiben.

2.4. Kommunikation in der Beziehungsgestaltung

Um die im Kapitel 2.3.1. angesprochenen Kompetenzen umzusetzen, sind verschiedene kognitive Ressourcen der Beratungsperson von Bedeutung.

2.4.1. Kommunikationsquadrat: Die vier Ebenen der Kommunikation

Für Beratende ist es wichtig, sich darüber bewusst zu sein, dass jede Äußerung, ob man will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig enthalten.

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

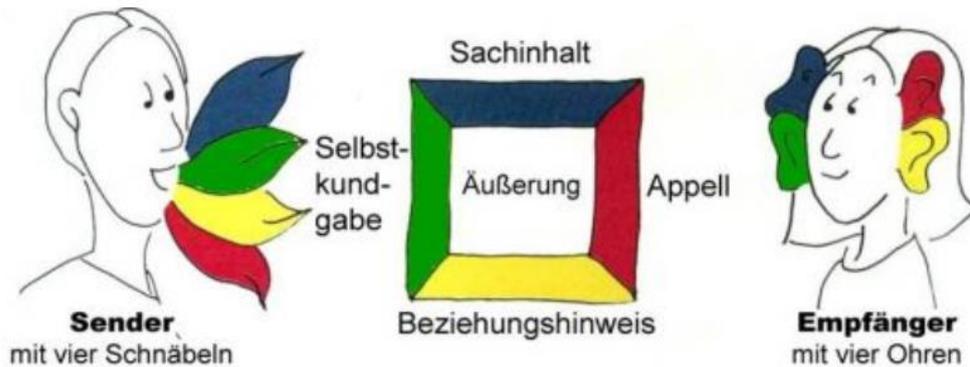


Abbildung 2: Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun Institut für Kommunikation, 2020)

Schulz von Thun beschreibt diese Tatsache in seinem Kommunikationsquadrat:

- eine Sachinformation (worüber ich informiere) – blau
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe) – grün,
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe) – gelb,
- einen Appell (was ich bei dir erreichen möchte) – rot. (Schulz von Thun Institut für Kommunikation, 2020)

Schulz von Thun hat erstmals 1981 die vier Seiten einer Äusserung als Quadrat dargestellt. Eine Äusserung trifft dabei aus den «vier Schnäbeln» des Senders resp. der Senderin auf die «vier Ohren» des Empfängers resp. der Empfängerin. Die unmissverständliche Kommunikation sollte das angestrebte Ziel sein, ist in der Realität aber häufig nicht der Fall (Schulz von Thun Institut für Kommunikation, 2020).

Auf der **Sachebene** des Gesprächs stehen gemäss Schulz von Thun Daten, Fakten und Sachverhalte im Vordergrund. Diese sind hier die Grundinformationen.

Unter **Selbstkundgabe** versteht Schulz von Thun, dass jede Äusserung auch etwas über die Persönlichkeit des Senders oder der Senderin preisgibt. Sie enthält implizite und explizite Informationen über Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse. Der Empfänger oder die Empfängerin nimmt diese Informationen über das «Selbstkundgabe-Ohr» auf und schliesst dadurch auf Eigenschaften des Senders oder der Senderin, wie z. B. seine oder ihre Stimmung oder Persönlichkeit.

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

Über **Beziehungshinweise** gibt die Sprecherin oder der Sprecher zu erkennen, wie er oder sie seinem oder ihrem Gegenüber eingestellt ist. Durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik werden Beziehungshinweise vermittelt. Dadurch kann sich die Hörerin oder der Hörer entweder wertgeschätzt oder abgelehnt, missachtet oder geachtet, respektiert oder gedemütigt fühlen.

Nußbeck (2019, S. 31) erwähnt dazu, dass die Botschaften menschlicher Kommunikation über mehrere Übertragungskanäle gleichzeitig übermittelt werden: die Sprache, die Mimik und die Gestik, die sich einerseits ergänzen, andererseits aber auch widersprechen können. Während einer einzigen sprachlichen Mitteilung können mehrere nonverbale Botschaften gesendet werden.

Mit der **Appellseite** geschieht eine Einflussnahme auf das Gegenüber. Der Sender resp. die Senderin sendet entweder offen oder versteckt Wünsche, Handlungsanweisungen oder Ratschläge aus.

Grolimund (2017, S. 53ff.) unterscheidet beim Senden von Beziehungsbotschaften zwei verschiedene Ziele. Ist das Ziel der Beziehungsbotschaft «Akzeptieren und Klären», dann zeigen Sie dem Klienten oder der Klientin, dass

- Sie ihm oder ihr bedingungslose Wertschätzung entgegenbringen,
- Sie Verständnis für ihn und seine Situation haben,
- er sich gefahrlos öffnen und seine Gefühlswelt erforschen kann,
- er Ihnen als Mensch vertrauen kann. (ebd.)

Ist jedoch das Ziel der Beziehungsbotschaft «Aktivierung und Problemlösung», dann vermitteln Sie dem Klienten oder der Klientin die Botschaft, dass

- er - ihrer und seiner Kompetenz vertrauen kann;
- er die notwendigen Fähigkeiten und Ressourcen mitbringt, die er zur Problemlösung benötigt;
- er sich seinen Ängsten stellen und sich dadurch weiterentwickeln kann;
- Sie von ihm erwarten, dass er aktiv an einer Lösung mitarbeitet. (ebd.)

Demnach beschreibt Grolimund (2017, S. 55) zu welchem Zweck die beiden Arten der Beziehungsgestaltung eingesetzt werden und nennt Methoden und Beispiele zur Erklärung:

Klärung / Akzeptieren	Problemlösung / Aktivieren
<p>Methoden (Beispiele):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paraphrasieren • Spiegeln • Zusammenfassen • Verständnisfragen stellen 	<p>Methoden (Beispiele):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verstärken • Komplimente machen • Ermutigen • Aktivierende Fragen stellen • Konfrontieren
<p>Zweck:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbstöffnung fördern • Emotionale Bedeutung klären • Selbstakzeptanz fördern • Personales Vertrauen aufbauen • Beziehung zum Klienten stabilisieren 	<p>Zweck:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veränderungen initiieren • Zielvorstellungen generieren • Ressourcen aktivieren • Kompetenz-Vertrauen fördern • Den Klienten aktivieren

Abbildung 3: Methoden und Zweck der Arten der Beziehungsgestaltung (Grolimund 2017, S. 55)

2.4.2 Inhalts- und Beziehungsaspekt von Kommunikation

Watzlawick et al. (zitiert nach Nußbeck, 2019, S. 39) beschreiben kommunikative Beziehungen, die für sie eine logische Konsequenz haben. Hier wird lediglich ein Auszug daraus geboten:

- Jedes Verhalten bedeutet eine Art von Kommunikation. Es ist unmöglich, sich nicht in irgendeiner Form zu Verhalten. Deshalb ist es unmöglich, nicht zu kommunizieren.
- Bei jeder Kommunikation kann ein Inhalts- und ein Beziehungsaspekt festgestellt werden. Im Inhaltsaspekt wird das «was gesagt wird» beschrieben. Der Beziehungsaspekt gibt meist nonverbal Hinweise darauf, wie das Gesagte (der Inhalt) zu verstehen ist. Kommunikation beinhaltet immer beide Aspekte. Es kann dann zu Verwirrung kommen, wenn Inhalts- und Beziehungsaspekt nicht übereinstimmen.

2.4.3 Uneindeutigkeit von Begriffen

Nußbeck (2019, S. 30) beschreibt, dass durch Sprache ausgedrückte Inhalte nicht immer eindeutig sind. Ein Sachverhalt kann auf verschiedene Arten formuliert werden. Das gleiche Wort wird nur aus dem Kontext verständlich, da es unterschiedliche Bedeutungen haben kann: «„Wann kommt der nächste Zug?“ hat auf dem Bahnsteig sicher eine andere Bedeutung als bei einem Schachspiel.» (ebd.)

Eine Vielzahl von impliziten und expliziten Informationen sind entscheidend für die Auslegung von Hinweisen. Somit kann die Bedeutung einer Äusserung nie allein wörtlich verstanden werden.

2.4.4 Nonverbale Kommunikation

Für Nußbeck (2019, S. 42) geschieht Kommunikation immer auf mehreren Kanälen gleichzeitig. Nur wenn alle Kanäle gemeinsam betrachtet werden, können kommunikative Beziehungen interpretiert werden. Untersuchungen von Mehrabian (zitiert nach Nußbeck 2019, S. 42) zeigen, dass die emotionale Bedeutung einer Botschaft wie im Folgenden vermittelt wird:

- ca. 7 % wird durch Sprache vermittelt.
- mehr als 38 % durch sprachbegleitende Anzeichen wie Tonhöhe, Sprachmelodie und Betonung.
- über 55 % wird durch nonverbales Verhalten wie Gestik, Körperhaltung oder Mimik zum Ausdruck gebracht.

Dies gilt allerdings weniger bei der reinen Vermittlung von Sachinhalten. Nonverbale Kommunikation wird häufig dann eingesetzt, wenn sich Inhalte sprachlich schwer ausdrücken lassen. Dazu gehören beispielsweise Ansichten, Emotionen, Ablehnung und Sympathie. Es wird auch erwähnt, dass nonverbale Kommunikation weniger bewusst gesteuert wird.

Nußbeck (2019, S. 45) sieht den Blickkontakt als eines der wichtigsten nonverbalen Signale. So steuern Blicke zum Beispiel ganz trivial den Übergang von einem Sprecher zum Anderen. Diese Interaktion geschieht unbewusst und ist gut ausgeglichen. Mit Blicken wird auch angezeigt, wenn sich ein Gespräch dem Ende nähert. Dies zeigt sich durch häufigeres Abwenden des Blicks.

Emotionen können möglicherweise im Gesichtsausdruck besser abgelesen werden, als durch Sprache transportiert (Nußbeck, 2019, S. 45ff.). In Bezug auf das Erkennen von Emotionen kann zwischen Mikro- und Makro-Ausdrücken unterschieden werden. Mikro-Ausdrücke sind kurze, kaum wahrnehmbare und sehr flüchtige Ausdrücke. Nur wenigen Beobachtenden sind diese Informationen unmittelbar zugänglich.

Körpersprache, Mimik und Gestik wird vom Gegenüber meist ohne Erklärung verstanden. Dies sind äusserst vielschichtige Vorgänge, die meist automatisch geschehen. In der Kommunikation wird dies durch die «Interaktionssynchronie» verbunden. Je nachdem, worauf die Aufmerksamkeit gerichtet wird, hängen die ideomotorischen Mitbewegungen und die mimischen

Ausdrucksreaktionen davon ab und passen sich den Interaktionspartnern an und regulieren sich gegenseitig (Nußbeck 2019, S. 46).

2.5. Distanzberatung

Laut Schreiber (2020, S. 211) nimmt Distanzberatung in der psychosozialen Beratung und Psychotherapie bereits seit einiger Zeit einen bedeutenden Platz ein. Vielseitige Wirksamkeitsstudien belegen, dass solche Anwendungen sinnvolle Ergänzungen oder Alternativen zu Präsenzberatungen darstellen (Eichenberger und Küsel, 2016, zitiert nach Schreiber 2020).

Schreiber (2020, S. 211) unterscheidet zwei Methoden der Distanzberatung. In der synchronen Distanzberatung sind Klient*in und Beratungsperson gleichzeitig in Interaktion. Beim asynchronen Austausch besteht eine örtliche und zeitliche Flexibilität der Arbeit, da sie zeitlich versetzt stattfindet. Folgende verschiedene Formen der Distanzberatung sind bekannt:

- E-Mail
- Chat
- Telefon
- Video
- Virtuelle Realitäten

In der vorliegenden Arbeit wird, wie in Kapitel 1.1 genauer erläutert, im Besonderen auf die Form der Beratung über Telefon eingegangen.

2.5.1 Telefonberatung

Besonderheiten des telefonischen Dialogs

Telefonieren ist laut Knatz und Schumacher (2019, S. 6) eine verbal-auditive Kommunikation. Mimik und Gestik entfallen als Informationsquelle. Dadurch wird eine erhöhte Aufmerksamkeit im auditiv-sprachlichen Bereich kompensiert. Paraverbale Informationen wie Stimmlage, Stimme, Atmung, Melodie, Rhythmus werden intensiver wahrgenommen. Knatz und Schumacher (2019, S. 3) beschreiben, dass das Telefonieren zu den beliebtesten Formen der medienvermittelten Kommunikation gehört. Ein Vergleich der Altersgruppen ergibt, dass ältere Menschen häufiger telefonieren und jüngere Menschen seltener und kürzer.

Die telefonische Beratung hat laut Schreiber (2020, S. 212) vermutlich die längste Tradition. Sie bietet die Möglichkeit einer niederschweligen synchronen Distanzberatung. Auch in der BSLB eignen sich gemäss Schreiber (ebd.) telefonische Gespräche für Kurzberatungen oder zur Ergänzung bei Präsenzberatungen. Für die telefonische Beratung findet Sötemann (2019, S. 7), wie für die meisten anderen Formen von Beratung, eine ruhige und leise

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

Umgebung auf beiden Seiten wichtig. Dieser Autor (2019, S. 7ff.) erachtet es ausserdem als wichtig, dass der oder die Beratende nicht gehetzt, desinteressiert oder mit anderen Angelegenheiten beschäftigt wirkt.

Sötemann (2019, S. 4) beschreibt bei der Telefonberatung, dass aufgrund der Abwesenheit der nonverbalen Signale eines anderen Menschen allein akustische Reize gegeben sind. Viele Verhaltensweisen, die uns bei einer Begegnung im direkten Gegenüber unterstützen können, sind im Telefongespräch nur schwer, wenn überhaupt, zu entdecken.

Sprache ist das Medium verbaler Kommunikation, weshalb sie in der telefonischen Beratung von grosser Bedeutung ist. Knatz und Schumacher (2019, S. 2ff.) beschreiben, dass das Grundwissen von Kommunikation generell die Grundlage für eine gelingende Gesprächsführung ist, besonders am Telefon. Telefonieren gehört zur Kategorie der synchronen Kommunikation – im Gegensatz zur asynchronen Kommunikation, wie z. B. das Mailen.

Genth und Hoppe (1986, zitiert nach Knatz und Schumacher 2019, S. 4) beschreiben das Telefonieren als eine Art «Zaubermaschine»: «Sie hält die Nähe fern und zieht die Ferne in die Nähe. Beim Telefonieren und Chatten entsteht die paradoxe Situation einer Nähe durch Distanz.» (ebd.)

Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung bei der Telefonberatung

Zur Gesprächsführung bei der Telefonberatung erwähnt Sötemann (2019, S. 10), dass klientenorientierte Ansätze, wie von Carl Rogers dargestellt, auch in der telefonischen Beratung zum Einsatz kommen. Beim Paraphrasieren wird das sachlich geschilderte in eigener Formulierung ausgedrückt, wodurch den Anrufenden vermittelt werden kann, dass das von ihnen Berichtete sozusagen auf der anderen Seite «ankommt». Bei längeren Darstellungen ist es oft ratsam, sich beim Gesprächspartner zu versichern, ob die Inhalte richtig verstanden wurden. Bei Bedarf kann er oder sie die Aussagen korrigieren. Dies kann durch Wendungen wie «Habe ich es richtig verstanden, dass...?» oder «Bitte korrigieren Sie mich, wenn ich da etwas falsch aufgefasst habe...» geschehen.

Sötemann (2019, S. 11) erwähnt ausserdem, dass insbesondere in der auf den akustischen Kanal reduzierten telefonischen Beratung das aktive Zuhören eine grössere Rolle zukommt. Schraml (1969, zitiert nach Sötemann 2019, S. 11) nennt dabei, dass diese Signale oft verwendet werden, ohne dass sich der Sprecher oder die Sprecherin dessen bewusst ist. Durch bejahende Laute wie «mhm», «ja» usw. wird dem Gesprächspartner resp. der Gesprächspartnerin Anerkennung angedeutet und damit vermittelt, dass die Information begriffen

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

wurde. Würde man am Telefon lange nur ohne Reaktion zuhören, so könnte das den Anrufer oder die Anruferin irritieren. Um dies zu verhindern, und aber auch die technische Stabilität der Verbindung zu signalisieren, sind diese inhaltlichen Aussagen wichtig.

Emotionale Mitteilungen wie Lachen, Weinen usw. sind im telefonischen Beratungsgespräch weit mehr als nur Begleitgeräusche. Das Benennen, Erfragen und Akzeptieren der Gefühlslage des Anrufers oder der Anruferin stellt nach Sötemann (2019, S. 12) einen wichtigen Aspekt der Beziehungsgestaltung am Telefon dar.

Knatz und Schumacher (2019) messen die Intensitätsstufen, wie man in einem Dialog gut zuhören kann, in fünf «Temperaturgraden»:

	Niveau der Anerkennung	Was erlebt der Andere?	Wie geben Sie es?	Ergebnis
0	Raum zum Sprechen oder Schreiben geben	Raum zum Sprechen oder Schreiben bekommen	Einladen zum Sprechen, zustimmende Töne, nicht unterbrechen, Verständnisfragen stellen	Der andere fühlt sich eingeladen, mehr zu sagen
1	Paraphrasieren, was der andere sagt	Die Erfahrung, gehört zu werden	Den Inhalt mit eigenen Worten wiedergeben oder Schlüsselworte aufgreifen und wiederholen	Das Berichtete wird verstanden und Wichtiges betont
2	Emotionen und Gefühle ansprechen oder beschreiben	Die Erfahrung von Empathie und Mitgefühl	Inhalte neu formulieren und wahrgenommene Gefühlszustände benennen bzw. Emotionen spiegeln	So wird das Gegenüber in seinen Emotionen erreicht und bestätigt
3	Verstehen, worauf sich das Gefühl bezieht	Die Erfahrung, verstanden zu werden	Zurückgeben, was Sie über Ihr Gegenüber kognitiv verstehen. Werte und Überzeugungen	Das übergeordnete Thema wird verstanden und eingeordnet
4	Den anderen so akzeptieren, wie er oder sie ist	Die Erfahrung, Anerkennung zu bekommen	Auf positiv-konstruktive Weise zurückgeben, was Sie über den anderen gelernt und verstanden haben	Wertigkeit wird bestätigt, auch hinsichtlich der Bedeutsamkeit des Themas

Abbildung 4: Intensitätsstufen im Dialog nach Knatz und Schumacher (2019, S. 13)

2.6. Anliegenklärung

Als ein weiteres Qualitätsmerkmal im Beratungsprozess wird von Schiersmann und Weber, (2013, S. 116) die Anliegenklärung genannt. Die Beratenden nehmen zusammen mit den Ratsuchenden die Klärung der Beratungsanliegen, die Erwartungen an die Beratung und die Motivation für die Beratung vor. In der Beratungsarbeit ist dieser Einstieg eine wichtige Ausgangsbasis, um das Programm und die Intensität der Beratung abzustecken (ebd). Zu Beginn des Beratungsprozesses sollen die Anliegen und Erwartungen von Beratenden und Ratsuchenden festgestellt und geklärt werden. Im Verlauf der Beratung kann diese Vereinbarung reflektiert und bei Bedarf angepasst werden. Ziel sowie Teilziele werden in der gemeinsamen Zieldefinition besprochen und festgelegt, gegebenenfalls visualisiert (Schreiber 2020, S. 208). Beratende und Klient*innen klären zusammen die Fragen, welches Ziel mit der

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

Beratung gemeinsam erreicht werden soll oder wie weit man sich beim aktuellen Beratungstermin dem gesetzten Ziel annähern will.

Durch die Anliegenklärung wird der Weg geöffnet, ein klares Bild des Beratungsangebots zu vermitteln. Dabei kann zusammen mit der ratsuchenden Person besprochen werden, welche Inhalte möglich sind, und wo möglicherweise Grenzen der Beratung liegen. (Schiersmann und Weber 2013, S. 116).

Im Erstkontakt ist es nach Nußbeck (2019, S. 98) ausserordentlich wichtig, Zielvorstellungen und Erwartungen des Klienten resp. der Klientin und Angebot der Beratungsperson miteinander zu besprechen. Manchmal ist der Rat zu einer Therapie erforderlich, weil die Problemlage mit einer Beratung nicht lösbar ist. Am Ende des Erstgesprächs sollte also eine klare Abmachung über die Bedingungen der Beratung stehen.

Das Career Construction Interview (CCI) ist eine qualitative Methode, die in der Laufbahnberatung Anwendung finden kann. Zentral für das CCI ist die Frage nach dem Beratungsziel. Schreiber (2020, S. 151) beschreibt, dass der Kontext der gesamten Beratung durch die Einstiegsfrage gesetzt wird. Er definiert dies folgendermassen: «Es geht bei der Frage darum, Beratungsanliegen und -ziele zu identifizieren und den Fokus für den nächsten Akt, respektive das Narrativ der aktuellen Herausforderung in der Geschichte des Klienten zu setzen.» (ebd., S. 152)

3. Empirische Untersuchung

Im vorliegenden Kapitel wird auf die Fragestellungen der empirischen Untersuchung eingegangen (Kapitel 3.1.) und das methodische Vorgehen beschrieben (Kapitel 3.2.).

3.1. Aus Theorie und Praxis abgeleitete Forschungsfragen

Wie bereits in der Einleitung (Kapitel 1.1.) angekündigt, besteht das Ziel der vorliegenden Untersuchung darin, folgende Fragestellungen zu beantworten:

- Wie gelingt die Beziehungsgestaltung in der Telefonberatung im Vergleich zur Präsenzberatung?
- Was sind Chancen und Stolpersteine bei der Beziehungsgestaltung über das Medium Telefon?
- Anliegen- und Zielklärung: Gelingt die Anliegenklärung auch bei der Telefonberatung?

Die nachfolgende Untersuchung ist vor allem konfirmatorisch ausgerichtet, was bedeutet, dass zum Teil explizite Hypothesen aufgestellt werden. Trotzdem werden relativ offene Fragen formuliert. Die daraus formulierten Forschungsfragen werden aus der Theorie und Praxis abgeleitet:

- Was ist die allgemeine Grundhaltung zu Telefonberatung? Gibt es eine Veränderung aufgrund gesteigerter Praxiserfahrung?
- Welche Methoden werden angewandt, um eine möglichst gute Beratungsbeziehung zu gewährleisten?
- Ist die Anwendung dieser Methoden auch in der Telefonberatung möglich?
- Gibt es Faktoren, die bei der Präsenz- oder Telefonberatung in Anbetracht der Beziehungsgestaltung von Vorteil sind?
- Wie gelingt die Anliegen- und Zielklärung im Allgemeinen?
- Wie gelingt die Anliegen- und Zielklärung bei der telefonischen Beratung?

Die Ergebnisse der Untersuchung werden präsentiert (Kapitel 4) und anschliessend in der Diskussion mit der Theorie und eigenen Gedanken und Überlegungen der Autorin aufgearbeitet (Kapitel 5). Wichtige Bausteine sind bei der Beziehungsgestaltung die Beratungspersonen, Klient*innen und auch das räumliche Umfeld der Organisation. Aufgrund der durch den Corona-Lockdown veränderten Rahmenbedingungen können Erkenntnisse für Schwerpunkte für die Beziehungsgestaltung in der Telefonberatung festgehalten werden.

3.2. Methodisches Vorgehen

3.2.1. Erhebungsmethode: Problemzentrierte Experteninterviews

Für die empirische Untersuchung wurde eine Methode der qualitativen Sozialforschung, genauer die des problemzentrierten Interviews nach Mayring (2016) gewählt. Mayring (2016, S. 67) erklärt, dass unter dem Begriff «problemzentriertes Interview» alle Formen der offenen, halbstrukturierten Befragung zusammengefasst werden. Die halbstrukturierte Befragung lässt die befragte Person möglichst frei zu Wort kommen, um einem offenen Gespräch nahe zu kommen. Das Interview ist auf eine bestimmte Problemstellung zentriert, die der Interviewer oder die Interviewerin bereits vorher analysiert und bestimmte Aspekte in einem Interviewleitfaden zusammengestellt hat. Diese Methode bietet sich dort an, wo über die Fragestellung schon einiges bekannt ist, jedoch spezifischere Aspekte durch die Bearbeitung des Themas beleuchtet werden (Mayring 2016, S. 70).

Folgende Grundgedanken des problemzentrierten Interviews werden umschrieben:

- Das problemzentrierte Interview wählt den sprachlichen Zugang, um seine Fragestellung auf dem Hintergrund subjektiver Bedeutungen, vom Subjekt selbst, zu eruieren.
- Dazu soll eine Vertrauenssituation zwischen Interviewer und Interviewten entstehen.
- Die Forschung setzt an konkreten gesellschaftlichen Problemen an, deren objektive Seite vorher analysiert wird.
- Die Interviewten werden zwar durch den Interviewleitfaden auf bestimmte Fragestellungen hingelenkt, sollen aber offen, ohne Antwortvorgaben, darauf reagieren. (Mayring 2016, S. 69)

Aus den theoretischen Grundlagen und der Fragestellung abgeleitet wird ein Interviewleitfaden eingesetzt, der für die nötige Strukturierung des Gesprächs sorgt.

Während des Interviews können manchmal Aspekte auftauchen, die nicht im Leitfaden verzeichnet sind. Sind diese für die Themenstellung oder für die Erhaltung des Gesprächsfadens bedeutsam, können spontane Ad-hoc-Fragen formuliert werden. Dass die interviewten Personen beim problemzentrierten Interview frei, ohne vorgegebene Antwortalternativen antworten können, hat den entscheidenden Vorteil, dass sie ihre ganz individuelle Perspektiven und Deutungen erwähnen können. Bei Unklarheiten kann überprüft und aktualisiert werden (Mayring 2016, S. 68ff.). Die teilweise Strukturierung durch den Leitfaden erleichtert gleichzeitig die Vergleichbarkeit der Interviews. Auf der anderen Seite kann das umfangreiche

Gesprächsmaterial auf die Leitfadenfragen bezogen und leichter ausgewertet werden (Mayring 2016, S. 70).

Brosius (2008, S. 130ff.) geht auf unerwünschte Effekte ein, die bei einer Untersuchung mittels Interview entstehen können. Beispielsweise verleitet die sogenannte Looking-good-Tendenz Interviewteilnehmer dazu, Antworten in der Annahme zu geben, dass diese gut für ihr Ansehen sind. Je nachdem, wie die Fragen formuliert sind, kann dies minimiert werden. Der Interviewereffekt wird als weitere ungewollte Auswirkung beschrieben. So können Geschlecht, Hautfarbe oder gewisse persönliche Eigenschaften (z. B. Dialekt) des Interviewers resp. der Interviewerin die Antworten beeinflussen. Eine Interviewsituation kann positiv gesteuert werden, wenn darauf geachtet wird, dass die Befragung face-to-face ohne Anwesenheit dritter Personen stattfindet. Dadurch kann der Anwesenheitseffekt ausgeschlossen werden, der zum Konflikt in der Beantwortung von Fragen führen kann. Je nach Formulierung der Fragestellung kann eine Zustimmungstendenz von Befragten entstehen, weshalb die Autorin bei der Formulierung der Fragen besonders achtsam vorgegangen ist. Bei der Konzipierung des Interviewleitfadens stehen die drei konkreten Fragestellungen der vorliegenden Studie im Vordergrund (siehe Kapitel 1.1. sowie 3.1.).

Als Experte oder Expertin wird nach Meuser und Nagel (2009, S. 37) eine Person definiert, die sich durch einen «Wissensvorsprung» bei einer gewissen Themenstellung auszeichnet. Von Expert*innengesprächen erhofft man sich neue und ausführliche Inputs zur Fragestellung (Brosius 2008, S. 84). Ein Nachteil von Expertenbefragungen kann sein, dass die Inhaltsvalidität nicht vollständig ermittelt werden kann, da man nicht weiss, ob tatsächlich alle Aspekte einer Fragestellung betrachtet wurden (Brosius 2008, S. 69).

Bei der vorliegenden Befragung handelt es sich um Interviews mit Expert*innen der BSLB. Diese Experteninterviews werden mit dem Einverständnis der Interviewten mit Hilfe einer Diktiergerät-App auf Smartphone und iPad (als Backup) aufgezeichnet. Danach erfolgt eine anonymisierte Verschriftlichung (wörtliche Transkription) und eine gleichzeitige Übertragung von der Mundart ins Schriftdeutsche (Mayring 2016, S. 91). Zur Anonymisierung werden die Namen der Interviewteilnehmenden mit einem Code versehen, bestehend aus Buchstabe E (Experte) und den Nummern 1 bis 5 (E1, E2, E3, E4, E5). Die Nummerierung erfolgt zufällig und ist in keinem Zusammenhang mit den Interviewteilnehmenden.

3.2.2. Untersuchungsgruppe und Durchführung der Interviews

Die Untersuchung wird mit fünf Expert*innen durchgeführt, die alle in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung St.Gallen arbeiten und über mehrjährige Erfahrung (zwischen 5 und

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

15 Jahre) in der BSLB verfügen. Aufgrund der Themenstellung, die auf die jeweilige Beratungsgrundhaltung und Techniken der Beziehungsgestaltung abzielt, sieht die Autorin keine Qualitätsminderung darin, die Interviews ausschliesslich unter Beratungspersonen der BSLB St.Gallen durchzuführen. Die örtliche Beschäftigung wird im Zusammenhang der Beziehungsgestaltung als neutral betrachtet. Bei den Befragten handelt es sich um Personen im Alter zwischen 49 und 58 Jahren. Drei der Befragten sind Frauen, zwei der Befragten sind Männer. Zu erwähnen ist ausserdem, dass es unter den Befragten zwei Personen gibt, die schon vor dem Corona-Lockdown Erfahrungen mit Distanzberatung gemacht haben. Die Erfahrungen der beiden Beratenden betreffen nicht nur Telefonberatungen, sondern auch Videoberatungen. Drei der befragten Personen waren unerfahren in Bezug auf Distanzberatung. Die Auswahl wurde absichtlich so getroffen, um ein breiteres Antwortspektrum zu erhalten und eine vielfältigere Betrachtungsweise zu gewährleisten.

Die Untersuchung wurde in der Zeit von Mitte Mai 2020 bis Mitte Juli 2020 in den Büroräumen der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung St.Gallen durchgeführt. Für alle Befragten wurde der gleiche Interviewleitfaden verwendet.

Vor dem Interview wurden die Teilnehmenden über Ziel und Zweck des Interviews, Vertraulichkeit und Freiwilligkeit informiert und darauf aufmerksam gemacht, wozu die Aufzeichnung des Interviews dient. Die Interviewteilnehmer wissen, dass über die Interviews eine Masterarbeit geschrieben wird und darin Zitate von ihnen in anonymisierter Form erscheinen können. Vor den Interviews wurde eine schriftliche Einverständniserklärung mit Informationen zu Ziel und Inhalt des Interviews gegeben, welche die Interviewteilnehmenden unterschrieben haben.

3.2.3. Datenauswertung: Qualitative Inhaltsanalyse

Als Auswertungsmethode für die Interviews mit den Expert*innen wurde die qualitative Inhaltsanalyse gewählt, die sich nach Mayring (2016, S. 121) besonders für die systematische, theoriegeleitete Bearbeitung von Textmaterial eignet. Um hinter den subjektiven Bedeutungen stehende objektive Sinnstrukturen eines Textes zu erschliessen, werden Bedeutungsgehalte des Materials schrittweise systematisch verglichen (Mayring, 2016, S. 124). Innerhalb der Logik der Inhaltsanalyse müssen die Kategorisierungsdimensionen und das Abstraktionsniveau im Vorhinein definiert werden. Das Material wird Zeile für Zeile unter Berücksichtigung des Selektionskriteriums für die Kategorienbildung, durchgearbeitet (Mayring, 2016). Die Kategorienbildung erfolgt in der vorliegenden Arbeit einerseits deduktiv aufgrund der Themen des Interviewleitfadens und der theoretischen und wissenschaftsbasierten

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

Fundierung. Andererseits werden ergänzend Kategorien induktiv aus den gegebenen Antworten gebildet (siehe Abbildung 5).

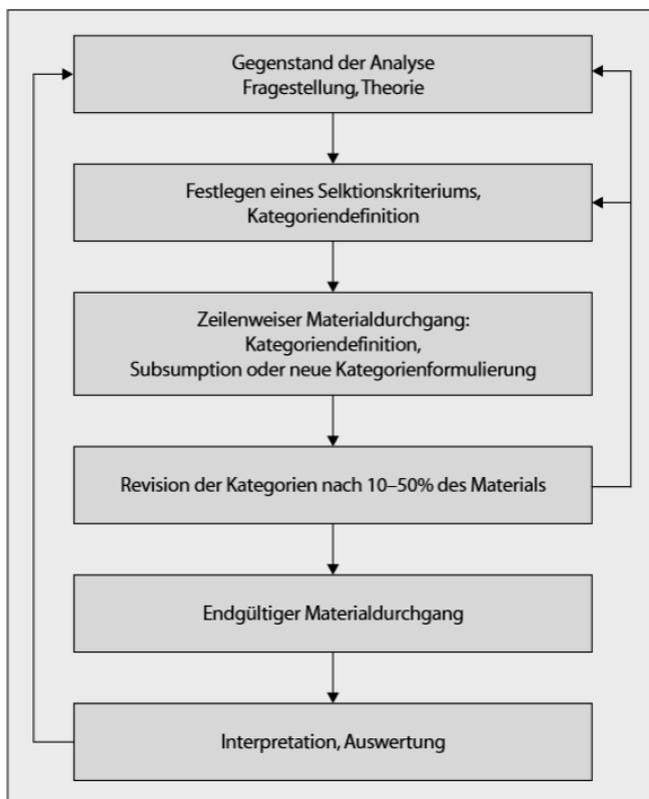


Abbildung 5: Ablaufmodell induktiver Kategorienbildung (Mayring 2016, S. 116)

Die Auswertung erfolgt auf der Grundlage der erstellten Transkripte. Es werden Textstellen, die sich den deduktiv gebildeten Kategorien zuordnen lassen, direkt in die vorbereitete Kategorien-Tabelle eingetragen (siehe in Abbildung 6 einen Auszug daraus). Gleichzeitig werden auch inhaltstragende Aussagen in der Tabelle eingetragen, die sich klar auf die Fragestellung beziehen, die jedoch zu keiner der deduktiv gebildeten Kategorien passen. Aus diesen Aussagen werden induktiv, ausgehend vom Material, zusätzliche Kategorien gebildet.

Thema: Telefonische Beratung in der BSLB - Chancen und Schwierigkeiten in Bezug auf die Beziehungsgestaltung

OK / UK	Kategoriebezeichnung (OK / UK) Reduktion / Subsumtion	Experte Seite	Originaltext / allgemeine Aussagen zur OK u. UK	Paraphrase	Generalisierung
OK 1	OK 1: Allgemeine Grundhaltung vor Corona				
UK 1.1	UK 1.1: Meinung Tel. Beratung vor Corona	E. 1 S. 1	... einfach am Telefon, hätte ich gesagt, dass ich das nie gleichwertig finde... ...da Klient nicht auf allen Ebenen wahrgenommen wird... ...lieber vor Ort Beratung, um sich gegenseitig zu sehen. Skalenwert: 5 oder weniger	Nicht gleichwertig, da Klingt nicht ganzheitlich wahrgenommen wird.	nicht gleichwertig
UK 1.1		E. 2 S. 2	...kurz vor Corona gab es einen Schlüsselmoment in der Fortbildung vom SDBB über online beraten. Nach dieser Fortbildung, aber vor Corona hätte ich eine 9 auf einer Skala gegeben. Ich war sehr motiviert telefonisch zu beraten, da ich das Zutrauen und Wissen gewonnen hatte, dass es funktioniert. Vor Fobi hätte ich gesagt, dass nonverbale Infos fehlen. Ich wäre so bei einem 6 gewesen.	Fobi hat geholfen weil Zutrauen gestärkt wurde	Fobis helfen
UK 1.1		E. 2 S. 2			
UK 1.1		E. 3 S. 1	Ich hätte davor nicht viel gehalten. Ich möchte das nicht machen. Damals wäre es wichtig für mich gewesen, dass ich die Leute vor mir habe und ich mit Menschen gerne face to face zusammen bin. Ich hätte gedacht, dass mir das nonverbale fehlen würde. ...ich hätte es abgelehnt. / ca. 3	Ablehnung aufgrund fehlender nonverbaler Eindrücke	Ablehnung
UK 1.1		E. 4 S. 1	Dass wir noch wenig Erfahrung haben und dass wir, wenn schon, Infoberatungen machen sollten. Vielleicht einmal eine Folgeberatung. Die Erfahrung war marginal. Skalenwert wäre 5 gewesen.	Wenig Erfahrung	Wenig Erfahrung
UK 1.1		E. 5 S. 1	Ist es sinnvoll? Hätte ich vielleicht ja gesagt. Skala 3 / Ob ich es machen möchte hätte ich auf der Skala 1 gesagt	Ablehnung	Ablehnung
UK 1.2		E. 1 S. 1,2	...es kommt auf's Beratungsziel an... ...Erreichbarkeit hatte zu Corona-Zeiten eine neue Dimension bekommen... Skalenwert: 8	Abhängig vom Beratungsziel	Abhängig vom Beratungsziel
UK 1.2	UK 1.2: Meinung nach Corona	E. 2 S. 2	Nun würde ich sagen, 9,5 bis 10. ...für mich ist es eine Ergänzung oder Alternative zur persönlichen Beratung. Skala ca. 3	Ergänzende Alternative zur persönlichen Beratung	Ergänzende Alternative
UK 1.2		E. 3 S. 1	Jetzt würde ich ca. eine 7 für Telefonberatungen geben. Es hat sich stark verändert.	Bild hat sich verbessert	Bessere Meinung
UK 1.2		E. 4 S. 1	Das Bild hat sich verändert. Ich würde jetzt eine 8 geben.	Bild hat sich verbessert	Bessere Meinung
UK 1.2		E. 5 S. 1	Nun bin ich auf 3	Bild hat sich verbessert	Bessere Meinung

Abbildung 6: Auszug aus qualitativer Inhaltsanalyse: Kategoriensystem (eigene Abb.)

4. Darstellung der Ergebnisse

Die Ergebnisse werden nachfolgend nicht in der Reihenfolge des Interview-Leitfadens dargestellt, sondern thematisch zusammengefasst und mit aussagekräftigen Zitaten ergänzt. Den Interviewpartner*innen wurden zur Anonymität die Namen E1 bis E5 vergeben.

Als Gesprächseinstieg wurde der Grund für die Themenstellung erläutert. Aufgrund der Tatsache, dass das Thema Distanzberatung schon früher zwar viel diskutiert, aber in der BSLB St.Gallen selten angewandt wurde, nahm die Autorin an, dass jede*r Berater*in eine Meinung dazu haben würde. Aufgrund des vom Bundesrat verordneten Corona-Lockdowns wurden im Frühling 2020 von einem auf den anderen Tag alle Beratungen der BSLB St.Gallen als Telefonberatungen angeboten. Spannend in diesem Zusammenhang war zu erfahren, ob sich die Grundeinstellung zum Thema Distanz- resp. Telefonberatung durch die plötzlich notwendig gewordene Beratungspraxis verändert hat.

4.1. Grundeinstellung zu Distanzberatung

Aus der oben erwähnten Hypothese wurden die Expert*innen gebeten, sich an die Zeit vor Corona zu erinnern und zu skalieren, wie ihre Meinung zu diesem Zeitpunkt zum Thema Telefonberatung in der BSLB gewesen war (siehe Abbildung 6 «Meinung vor Corona-Lockdown»). Danach wurden die Expert*innen befragt, ob sich diese Meinung durch die Ausübung von Telefonberatungen während der vergangenen Wochen verändert hat (Abbildung 7 «Meinung vor und nach Anwendung Telefonberatung»). 1 bildet eine eher negative, 10 eine sehr positive Grundhaltung ab.

	Meinung vor Lockdown	Kommentar zu Meinung vor Lockdown	Meinung während/nach Lockdown
E1	5	Oder weniger	8
E2	9 6	Schlüsselmoment bei Fortbildung vor Corona – Vertrauen hergestellt Vor Fortbildung wäre Wert geringer gewesen	9.5 – 10
E3	3		7
E4	5		8
E5	3 1	Sinnvoll, Telefonberatung anzubieten Motivation, es zu machen	3

Abbildung 7: Meinung vor und nach Anwendung Telefonberatung (eigene Abb.)

Die Antworten dokumentieren eindrücklich das Spannungsfeld zum Thema Distanz- und im Speziellen der Telefonberatung und zeigen auf, dass sich die Einstellung durch die

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

Erfahrungen mit diesem unbekannteren Medium Telefonberatung stark verbessern konnten.

E2 führt dazu aus:

«Kurz vor Corona gab es ein Schlüsselmoment in der Fortbildung vom SDBB übers Online-Beraten. Nach dieser Fortbildung, aber vor Corona, hätte ich eine 9 auf einer Skala gegeben. Ich war sehr motiviert telefonisch zu beraten, da ich das Vertrauen und Wissen gewonnen hatte, dass es funktioniert. Für mich ist es eine Ergänzung oder Alternative zur persönlichen Beratung.»

E4 meint dazu:

«Dass wir noch wenig Erfahrung hatten und dass wir, wenn schon, Infoberatungen machen sollten. Vielleicht einmal eine Folgeberatung. Die Erfahrung war marginal. [...] Jetzt hat sich das Bild verändert. Ich würde jetzt eine 8 geben.»

Für E3 gilt:

«Ich hätte davor nicht viel davon gehalten. Ich wollte das nicht machen. Damals wäre es wichtig für mich gewesen, dass ich die Leute vor mir habe und ich mit Menschen gerne face to face zusammen bin. Ich hätte gedacht, dass mir das Nonverbale fehlen würde ... Ich hätte es abgelehnt. [...] Jetzt würde ich ca. eine 7 für Telefonberatungen geben. Es hat sich stark verändert.»

4.2. Beziehungsgestaltung in der (Telefon-)Beratung

4.2.1. Einstieg in die Präsenzberatung

Beim Einstieg in die Präsenzberatung herrscht Einigkeit bei sämtlichen Befragten, dass sie ein gewisses Ritual in Bezug auf das Ankommen und Kennenlernen haben. Für alle Befragten ist frische Luft im Beratungszimmer ein zentraler Punkt für das Wohlbefinden sowohl des Gegenübers als auch des Beratenden. Aus diesem Grund wird das Beratungszimmer zwischen den Beratungen durchgelüftet und das Fenster erst nach Betreten des Zimmers geschlossen.

E2 erwähnt dazu:

«In dieser Zeit gehe ich das Fenster schliessen um zu signalisieren, dass ich gelüftet habe. Das ist ein Symbol, dass man nun frisch beginnen kann.»

Der Einstieg in die Beratung beginnt für E2 schon auf dem Weg ins Büro. «Da frage ich, ob die Person den Weg gut gefunden hat.» Auch für E5 ist die Art und Weise, wie man den Kunden abholt, von grosser Bedeutung. «Für die Beziehungsgestaltung ist der Anfang der

Beratung sehr wichtig. Vertrauen schaffen, Wohlbefinden herstellen, wie man Kund*innen ins Büro führt ...»

4.2.2. Einstieg in die Telefonberatung

Der Einstieg in die Telefonberatung kann nicht im gleichen Rahmen stattfinden wie bei der Präsenzberatung. Im Folgenden wird beschrieben, wie die Beratenden mit dieser Situation umgegangen sind.

Bei drei der fünf Befragten ist es wichtig, nach der Begrüssung und ein paar «Warm-up-Fragen» den Rahmen der Beratung zu Beginn des Telefonats abzustecken. Detaillierte Informationen dazu folgen in Kapitel 4.2.5. «Gestaltung des Beratungsverlaufs: Struktur und Methoden erklären». Zwei der Befragten gaben zudem an, dass sie regelmässig danach gefragt haben, ob der Klient oder die Klientin ungestört ist.

Vier Befragte gaben an, Kontakt mit dem Klienten oder der Klientin in Form von Vorabinformationen vor der Telefonberatung aufgenommen zu haben. Dies erachten diese Befragten als wertvollen Beitrag zur Beziehungsgestaltung.

Eine Einschätzung von E3 lautet:

«Ich habe mir vor der ersten Telefonberatung überlegt, dass ich mit der Person davor schon Kontakt haben möchte. Das heisst, dass ich davor immer schon Kontakt per Mail aufgebaut habe. Ich habe immer vorgängig Sachen zum Thema geschickt, wo ich mir dachte, es könnte von Interesse sein. Z. B. Chancenhefte, ...»

Dies kommt auch im Votum von E4 zum Ausdruck:

«Ich hatte oft mehrfach per SMS oder Mail Kontakt mit Klienten. Ich habe davor Links, Übersichten geschickt. Deshalb waren Kunden besser vorbereitet. Aber ich habe auch mehr gemacht. Mir ist aufgefallen, dass sich die Kunden ausführlich auf der Homepage informiert haben. Das war auch schon eine Art Beziehungsgestaltung im Vorfeld.»

E2 erwähnt zu diesem Thema:

«Am ersten Tag habe ich gleich ein Mustermail geschrieben, das wir den Leuten verschicken können, um ihnen auch zu sagen: «Bitte nehmt euch einen ruhigen Ort, nehmt euch eine bis eineinhalb Stunden Zeit, in der ihr ungestört seid, setzt euch vor den PC mit Internetzugang. Wir schicken euch vielleicht Unterlagen, Fragebogen, ...»

4.2.3. Wertschätzung und Empathie in der Telefonberatung

Die Befragten beschreiben **wertschätzendes Verhalten** in der Präsenzberatung mit Beispielen wie:

- «Auf einem Blatt zu visualisieren, damit etwas nicht im Raum vorbeifliessen kann. Ich versuche an der Haltung zu kommunizieren, dass mich die Geschichte des Menschen interessiert.» – E1
- «Ich sehe der Person in die Augen.» – E3
- «Ich bin anständig gekleidet. Sympathie funktioniert auch mit einem Lachen.» – E4
- «Verbal, Mimik und Gestik. Wie man jemanden ansieht.» – E5

Obwohl bei der telefonischen Beratung die genannten Handlungen, um Wertschätzung zu zeigen, nicht möglich sind, denken die meisten der befragten Beratenden, dass es ihnen gelungen ist, die notwendige Wertschätzung auch übers Telefon auszudrücken. E3 erwähnt dabei, dass Wertschätzung auch verbal gelingt. E5 ist der Ansicht, dass mit echter Anerkennung auch am Telefon Wertschätzung gelingen kann.

Für E4 gab es jedoch Situationen, bei denen es nicht gelungen ist, Wertschätzung zu signalisieren:

«Es gab Situationen, bei denen mir die Wertschätzung nicht gelungen ist. Bei Jugendlichen am Morgen früh, wenn die Jugendlichen noch nicht wach, fit gewesen sind, oder keine Lust hatten. Vielleicht keine ideale Zeit.»

Unbestritten unter den Befragten ist, dass es schwieriger ist, **Empathie in der Telefonberatung** zu zeigen, da der nonverbale Teil wegfällt. Sie beschreiben aber Techniken, mit denen sie mit akustischen Signalen empathisches Verhalten gezeigt haben. Mittels paraverbaler Kommunikation wurde gezeigt, dass Verständnis da ist. Beispielsweise sagt E1 viel «mhm» und unterbricht den Klienten oder die Klientin nicht, wenn die Person etwas Persönliches schildert. E2 nennt dies «empathisches Grunzen» und nutzt zudem Sätze wie: «Aha, ja, ich verstehe Sie.»

Einen weiteren Aspekt bringt E4 auf:

«Ich denke, eine Struktur der Beratung bei der Telefonberatung ist vielleicht noch wichtiger. Es ist schon Teil der Empathie. Was bei der Präsenzberatung visuell läuft, muss man am Telefon über Sprache, Vertrauen und Rahmenbedingungen aufbauen. Das muss man viel bewusster machen.»

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

Um angemessen wertschätzend oder empathisch reagieren zu können, ist es wichtig, die Gefühle des Anderen zu erkennen. Die Mehrheit der Befragten gaben an, dass sie sich mehr nach den Gefühlen erkundigt haben und deshalb mehr nachgefragt haben.

Fragen, die E1, E2 und E4 in dieser Situation u. a. stellten, waren folgende:

- «Wie fühlt sich das an?»
- «Wie geht es Ihnen dabei?»
- «Wie ist das nun für Sie?»
- «Jetzt studieren Sie etwas. Können Sie mir sagen, was?»
- «Finden Sie das interessant?»

Diese Fragetechniken eignen sich auch bei Sprechpausen. E4 erwähnt, dass viele Leute nicht reagiert haben. Über gezieltes Nachfragen konnte das Gespräch fortgesetzt werden. Generell sollte Stille am Telefon erklärt werden.

E1 beschreibt dies folgendermassen:

«Wenn nichts gesagt wird, oder ich etwas überlege, dann muss ich das am Telefon wie deklarieren, damit die Beziehung nicht abbricht. Das war herausfordernd.»

4.2.4. Verständigung durch Verständnisfragen sicherstellen

Die Notwendigkeit, mehr Verständnisfragen bei der Telefonberatung zu stellen, ist bei allen Befragten unbestritten. Die Gründe für die vermehrt gestellten Verständnisfragen sind vielfältig. So erwähnt E1 diesbezüglich:

«Verständnisfragen habe ich tendenziell sogar eher bei der Telefonberatung gestellt [...] um zu überprüfen, ob 'ich's richtig verstanden habe ...»

Dies kommt auch im Votum von E4 zum Ausdruck:

«Ich hab's viel bewusster machen müssen. Ich habe auch immer gesagt, was ich gerade mache. Zum Beispiel habe ich gesagt: „Darf ich nochmal nachfragen?“ „Jetzt schau ich schnell im Internet nach.“ In der Telefonberatung habe ich das eingeleitet und erklärt. Gefühlsmässig habe ich mehr Verständnisfragen gestellt.»

Für E5 könnte auch die fehlende Interaktion damit zu tun haben, dass mehr Verständnisfragen gestellt werden.

4.2.5. Gestaltung des Beratungsverlaufs: Struktur und Methoden erklären

Insbesondere der Gestaltung des Beratungsverlaufs wird von vier Befragten sogar eine wichtigere Bedeutung bei der Telefonberatung im Zusammenhang mit der Beziehungsgestaltung

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

beigemessen als bei der Präsenzberatung. E4 beschreibt das, indem betont wird, dass auf jeden Fall die Beziehungsgestaltung auch damit zu tun hat, dass der Beratungsverlauf zu Beginn transparent gemacht wird.

Diese Erkenntnis wird auch von E2 geteilt und folgendermassen beschrieben:

«Am Telefon muss ich die Struktur noch mehr erklären oder schnell einmal sagen, wo wir im Gespräch sind. Darum muss man bei der telefonischen Beratung mündlich mehr durch den Prozess führen.

E4 bringt diesen Aspekt noch verstärkt zum Ausdruck:

«Ich denke, eine Struktur der Beratung bei der Telefonberatung ist vielleicht noch wichtiger. Es ist schon Teil der Empathie. Was bei der Präsenzberatung visuell läuft, muss man am Telefon über Sprache, Vertrauen und Rahmenbedingungen aufbauen. Das muss man viel bewusster machen.»

Ausserdem wurde von E2 erwähnt, dass die aktive Gestaltung des Beratungsprozesses in der Telefonberatung fast einfacher gelungen ist, da die Klient*innen Infos und Links zum Teil schon daheim auf dem PC hatten. Diesbezüglich erwähnt E2 ausserdem:

«Dann habe ich begonnen, mehrere Mails zu senden zu den jeweiligen Themen. Blick in die Persönlichkeit, Blick in die berufliche Zukunft, Blick in die aktuellen Interessen. Wichtig ist viel, viel mehr zu strukturieren. Dann kann man einfacher miteinander sprechen. Ich habe Mails auch vorbereitet und während der Sitzung geschickt.»

4.2.6. «Büro-Setting» als Beziehungsgrundlage

Die Komplexität des Beratungssettings über Telefon wird im nachfolgenden Statement verdeutlicht, indem folgende drei Aspekte einfließen:

- Beziehungsgestaltung durch Kompetenz
- Beziehungsgestaltung durch die Struktur der Beratung
- Beratungs-Setting (Büro vs. eigenes Daheim)

Dieses Dilemma wird von E1 folgendermassen beschrieben:

«... mehr, was ich als BLB kann und was nicht. Dass ich mehr versuche zu erklären, wie mein Verständnis von BLB ist. Es wurde mir mehr bewusst, dass man nicht «im Büro-Setting» ist, es ganz wichtig ist, mehr zu erzählen, wie ich arbeite. Ja, es ist der ganze Rahmen, der nicht gegeben ist. Indem ich mehr erzähle, wie ich arbeite, versuche ich, dies zu ersetzen.»

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

Das Büro-Setting kann einen Einfluss auf die Beratung haben, indem die Professionalität über die räumlichen Gegebenheiten transportiert wird. Alle Befragten sind sich einig, dass ein angenehmes Klima im Beratungszimmer bei der Präsenzberatung ein wichtiger Aspekt ist. Auch in Anbetracht der Beziehungsgestaltung. E3 erwähnt, dass nach jeder Beratung eine Onlinebefragung zur Zufriedenheit gemacht wird. Eine Frage betreffe auch das Klima im Beratungszimmer und da merke der Befragte, dass dies nicht unwichtig sei.

E2 misst dem Thema «Klima im Beratungszimmer» folgende Bedeutung zu:

«Büroeinrichtung ist Kommunikation. Ich achte sehr darauf. Bei der Wahl der Bilder beispielsweise (... etwas Technisches, etwas Organisches ...). Ich finde es sehr wichtig. Man kann nicht nicht kommunizieren.»

«Es ist mir auch wichtig, dass die Klienten hinausschauen können. Das ist bei Visionsfragen wichtig. Da braucht man Weitblick und es öffnet den Horizont.»

4.2.7. Wirkung Klient*in im eigenen Daheim

Trotz der angesprochenen Vorteile eines ansprechenden Beratungszimmers scheint der Erfolg einer Beratung und die Beziehungsgestaltung auch zu funktionieren, wenn der oder die Klient*in im eigenen Daheim die Beratung wahrnimmt. Dieser Meinung ist jedenfalls ein Teil der Befragten.

So beschreibt E1, dass das gewohnte Umfeld durchaus ein Vorteil sein kann. Ausserdem ist man sich am Telefon nicht so nah. Auch E2 begründet, dass die gewohnte Umgebung Nähe schafft und stellt die Hypothese auf, dass sich Personen im eigenen Daheim schneller öffnen, da das Ankommen wegfällt und er oder sie sich nicht erst mit dem Raum und der Person vertraut machen muss.

Diese Meinung teilen nicht alle Befragten. Verzögerungen des Starts der Beratung aufgrund ungültiger Telefonnummern war für E4 ein Störfaktor. E5 nennt, dass immer wieder das Gefühl zurückblieb, die Schüler aus irgendetwas herausgerissen zu haben. «Es gab Jugendliche, die noch im Bett waren.»

Störung durch Dritte ist ein Faktor, den einige Befragten nannten. Teilweise waren im Hintergrund Geschwister oder Eltern zu hören.

E3 führt dazu weiter aus:

«Bei einer Beratung hatte ich das Gefühl, dass jemand neben dem Klienten ist und zuhört. Das war schwierig. Das hat mich unsicher gemacht. Ich möchte ja niemanden in eine peinliche Situation bringen.»

4.2.8. Hoher Ressourcenbedarf zur Beziehungs- und Qualitätsgewährleistung

Einige Befragte geben an, dass sie einen erhöhten Ressourcenbedarf durch die Telefonberatung erleben. Ein Standpunkt wird darin vertreten, dass die Vorbereitung für die Telefonberatung einen Mehraufwand darstellt.

E2 beschreibt dies folgendermassen:

«Ich finde gute Vorbereitung wahnsinnig wichtig, aber bei der Telefonberatung habe ich mich noch mehr vorbereiten müssen. Das hat vielleicht auch damit zu tun, dass man im face-to-face auch einmal hinausgehen kann, oder etwas zum Lesen geben kann. Man kann mal durchschnaufen. Ich gehe dann ins BIZ oder hole einen Fragebogen. Dann kann ich auch nachdenken. Darum habe ich mich für telefonische Beratungen noch viel mehr vorbereitet, vor allem was Infos anbelangt.»

Sogar einen Schritt weiter geht E4:

«Ich habe oft mehr Unterstützung geboten. Mehr abgeklärt und nachgeschickt. Habe Glückskleber auf die Einladung geklebt. Positiv gestärkt.»

Drei Befragte geben explizit an, dass sie die Beratungen über Telefon viel **ermüdender** empfinden. Gerade nach sechs Beratungen fand das E2 sehr anstrengend. Auch E5 empfand diese Zeit als anstrengender. E4 nennt diesen Effekt in Bezug auf technische Schwierigkeiten, wie Rauschen oder Echo.

4.2.9. Telefonberatung im Erst- bzw. Folgetermin

Zwei Befragte erwähnen, dass es in Bezug auf die Beziehungsgestaltung sinnvoll wäre, die Person in einem Erstgespräch kennenzulernen, damit man gegenseitig einen persönlichen Eindruck vom Gegenüber machen kann.

Eindrücklich wird dieser Standpunkt von E4 vertreten und in mehreren Statements erklärt:

«Beziehungsgestaltung war schwächer und schwieriger, weil Visuelles gefehlt hat. Man muss zwischen Erst- und Folgekontakt unterscheiden. Beim Folgekontakt hat man den Kunden ja schon gesehen. Da war es relativ leicht. Bei Erstkontakten mit Schülern war es auch leicht, da die mich im Schulhaus schon gesehen hatten. Hingegen bei Erwachsenen, die ich noch nicht gesehen hatte ist es unpersönlicher geblieben. Darum auch sachlicher.»

«Es ist mir gelungen, empathisch reagieren zu können, vor allem in Folgeterminen ist es mir leicht gefallen. Schwieriger bei Erst- und Testbesprechungen.»

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

«Es war gut. Man könnte eine Präsenzberatung machen und Folgetermine am Telefon. Da haben wir eine Chance erlebt, die man langfristig ändern sollte. Mehr mit Medien spielen. Etwas per Mail korrigieren und danach nachfragen. Dann muss der Kunde nicht immer extra kommen und die Stunde füllen. Man kann öfter Ausaufgaben geben. Was ist passend und angebracht.»

Dies sieht auch E2 so:

«Vielleicht face-to-face im Erstgespräch, damit man ein Bild hat. Wie sportlich jemand ist. Ich erinnere mich, dass jemand Sportwissenschaften studieren wollte. Das ist jetzt hip und ich habe nicht gemerkt, wie die Person war.»

4.2.10. Eignung Beratungsinhalte für Telefonberatung

Einige Ergebnisse aus den Befragungen lassen darauf schliessen, dass es Beratungsinhalte gibt, die geeigneter für die Telefonberatung sind als andere. Eine grobe Unterscheidung kann zwischen Informationsberatung, Laufbahnberatung, Entscheidungsfindung, Testbesprechung und Arbeit mit diagnostischen Verfahren gemacht werden.

Zwei Beratende erwähnen explizit, dass **Informationsberatungen** sehr gut für die Telefonberatung geeignet sind. E2 erwähnt: «Ist natürlich auch eine Infoberatung gewesen, und die funktionieren sehr gut.» Einen weiteren Vorteil sieht E4 bei Informationsberatung übers Telefon und meint dazu:

«Mein Vorteil war, dass mein PC vor mir war. Da konnte ich gleichzeitig recherchieren. War schneller an der Info. Das mache ich sonst im Gespräch ja nicht. Details konnte ich erklären. Für sachliche Infoberatung war's fast besser.»

Laufbahnberatungen können laut Aussage von E1 funktionieren: «Damit eine Laufbahnberatung funktioniert, man muss sich persönlich voll einlassen. Das ist bei Telefonberatung viel schwieriger. Es hat sich für Klienten so angefühlt, als würden sie im Gespräch mit mir auf eine kleine Reise gehen. Mit Bildern, ZRM, kann man besser Atmosphäre schaffen, in ein Thema ganz einzutauchen.»

Bei der **Entscheidungsfindung** ist E2 der Meinung, dass es Grenzen gibt. Dies würde angeblich nicht gut funktionieren.

In Bezug auf **Anwendung von Arbeitsmitteln** sind sich die Befragten nicht einig. Zum Teil wurde erwähnt, dass es weniger Methodenvielfalt übers Telefon gab. Andere Befragte

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

erklären, dass im Laufe der Zeit immer mehr prozesshafte Tools auf den Markt gekommen sind. E2 war sehr erfreut, dass plötzlich die Laufbahnbilder online gewesen sind.

Vier der fünf Befragten geben an, dass eine **Testbesprechung** übers Telefon schwieriger sei als während einer Präsenzberatung. Vom fünften Befragten fehlt eine Einschätzung diesbezüglich.

Dies kommt im Votum von E1 zum Ausdruck:

«... Laufbahnberatung, wo wir inhaltlich schwierige Testergebnisse besprochen haben. Da war mir wichtig nachzufragen, was gerade bei der Person abläuft. Unvorhersehbarkeit! Da habe ich auch die Person gefragt, ob sie diese Situation handeln kann. Ob sie Unterstützung braucht. Ich habe versucht zu erfahren, was die Gedanken sind. Abholen wird am Telefon recht schwierig. Besonders, wenn die Person nicht viel sagt. Dann musste ich nachfragen, was konkret passiert.»

E3 nennt noch Punkte zur Vorgehensweise:

«Testbesprechung ist schwierig. Dort schicke ich vorgängig die Testresultate. Das ist schon wegen Datenschutz schwierig. Dann ist es schwierig zu schauen, ob man am gleichen Ort ist. Man muss für die Orientierung sehr viel reden.»

4.2.11. Beratungssequenzen bei Telefonberatung

Die Mehrheit der Befragten haben während der Telefonberatungen häufigere Sequenzen der Beratung angeboten. Es wird von E1 erwähnt, dass es ein Vorteil war, sich mehrfach am Telefon auszutauschen.

E1 begründet dies:

«Während Corona ist der kontinuierliche Prozess im Vordergrund gestanden, und nicht so sehr das punktuelle Arbeiten. Gerade für Klienten, die sich schwertun, sich aus eigener Kraft zu bewegen, ist das natürlich spannend, wenn wöchentlich, oder in kurzen Abständen telefonisch daran gearbeitet werden kann.

Auch E2 erlebt mehrere Beratungstermine als Mehrwert:

«Ich habe mehr Zweit- und Dritttermine abgemacht, weil ich gemerkt habe, dass die Luft draussen war und wir haben beide gemerkt, dass es anstrengend war. Dann habe ich gesagt, wir machen noch einen telefonischen Termin. Der Anreiseweg ist ja nicht usw. Und dann habe ich oft beim zweiten Gespräch gemerkt, dass sie offener

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

sind, dass die Beziehung schon da ist. Das hat mir indirekt gezeigt, dass sie sich verstanden fühlen. Sie haben viel schneller erzählt.»

Dies sieht auch E4 so:

«Ich habe fast allen Leuten oft angerufen. Die Abstände wurden kürzer zwischen den Beratungen. Es hat mehr einzelne Einheiten gegeben. Was machen wir heute? Mehrere kleinere Häppchen. Schnupperlehre, Stellensuche, Testbesprechung, ...»

Der Aspekt der häufigeren und mehreren Beratungssequenzen spiegelt auch eine weitere Nennung von zwei Befragten: E2 und E4 geben an, schneller mit den Beratungen fertig geworden zu sein. Als Grund hierfür wurde die Hypothesen genannt, dass es weniger Möglichkeiten gibt, methodisch zu arbeiten.

E4 führt dazu aus:

«Ich habe probiert langsamer zu reden. Oft auch Hochdeutsch. Man musste alles über Sprache machen. Mir wurde sehr bewusst, dass man in Präsenzberatungen viele Nebenthemen sagt. In der Telefonberatung war das viel weniger. Ich wollte das auch nicht. Ich bleib beim Thema. Ich habe weniger Füllsätze verwendet. Diese Sätze im Gespräch sind vielleicht sympathiebildend. Darum waren vielleicht die Beratungen kürzer.»

4.2.12. Stärken der Telefonberatung

Als eine Stärke der Telefonberatung sehen die Mehrheit der Befragten die Tatsache, dass diese Beratungsform ortsunabhängig ist. E2 erklärt, dass es ein Vorteil für Leute mit langen Anfahrtswegen sein kann.

Weitere Vorteile der Telefonberatung:

- «Ortsungebunden» – E2
- «Bei Klienten, die Mühe mit Selbstoffenbarung haben» – E2
- «Man kann auch in einer speziellen Phase wie Corona in Kontakt bleiben.» – E1
- «Vorteil für Leute, die ein heikles oder beschämendes Thema haben.» – E2
- «Es ist egal, wie man aussieht oder gekleidet ist.» – E2
- «Person kann sich positionieren, wie es ihr wohl ist.» – E3
- «Terminvereinbarungen sind einfacher und flexibler.» – E3
- «Ich war weniger abgelenkt.» – E4
- «Ich konnte mich besser distanzieren.» – E4
- «Viele Störungen, die bei Präsenzberatung vorkommen können, fallen weg.» – E4

- «Auch kurze Sitzungen sind möglich.» – E4
- «Kunde muss weniger Zeit investieren.» – E5

4.2.13. Schwächen der Telefonberatung

Einigkeit herrscht unter den Befragten, es für die Telefonberatung technisches Know-How braucht. Fehlt dieses, ist das ein wesentlicher Nachteil. Auch technische Probleme werden als Nachteil dieser Beratungsform aufgezählt.

E2 sagt dazu:

«Ein wesentlicher Nachteil ist, dass man bei technischen Problemen nicht in den Fluss kommt und mit wesentlichen Punkten abgelenkt ist, die man sonst nicht hätte. Da ich einiges aufgrund des schlechten Kopfhörers nicht verstanden habe, musste ich mehr Verständnisfragen stellen. Auch wenn der Klient zu weit entfernt vom Mikrofon war. Das soll sofort kommuniziert werden. Man verliert sonst den Faden.»

Auch E3 nennt dies als Schwierigkeit:

«Ich habe am Telefon mehr nachgefragt, weil ich's nicht verstanden habe. Das hat vielleicht mit dem Nonverbalen zu tun, dass ich sie nicht sehe. Manchmal kommt auch die schlechte Verbindungsqualität dazu.»

E5 stellt dazu fest:

«Wenn wir von Anfang an, vor Corona, geschult gewesen wären, wie man eine Telefonberatung macht. So arbeitet man mit der Kamera, so ladet man die Leute ein, so kann man den Desktop präsentieren. So weit bin ich gar nicht gekommen. Ich finde die technischen Voraussetzungen sind schlecht gewesen. Mein Anspruch für Telefonberatungen wäre ein anderer. Dann muss es funktionieren und ich muss es können.»

Weitere Nennungen zum Thema Nachteile sind:

- «Komisch, so persönliche Gespräche mit jemandem zu führen, aber keine Ahnung zu haben, was für ein Mensch dahinter steckt.» – E5
- «Die Vielfalt der Werkzeuge ist nicht gleich gross» – E5
- «Ich weiss nicht, was ich nicht weiss. Es hinterlässt immer einen fahlen Beigeschmack.» – E2
- «Solange es eine Person ist, funktioniert es recht gut.» – E2 (Annahme der Autorin, dass so gemeint, dass Beratung bei Teilnahme mehrerer Personen schwierig wird)
- «Manchmal fehlen Infos über Kleidung.» – E2

- «Eine Person hat das gar nicht so als Beratung erlebt, sondern eher als Telefongespräch. Sie dachte, sie könne mich jederzeit wieder anrufen.» – E3
- «Nicht alle Sinne einsetzen zu können. Augen, Nase, Ohren.» – E3

4.3. Anliegen- und Zielklärung

Als sie im Interview nach der Anliegen- und Zielklärung gefragt wurden, nahmen die Beratenden zunächst Stellung zu ihrer grundsätzlichen Meinung und Handhabung diesbezüglich. Die Anliegen- und Zielklärung erachten alle Beratenden als wichtig, jedoch ist die Dauer, die dieser Prozess einnimmt, jeweils unterschiedlich. Ebenfalls unterscheidet sich die Art und Weise, wie die jeweiligen Beratenden der Frage der Anliegen- und Zielklärung auf den Grund gehen.

So versteht E1 darunter:

«Ich habe Fragen. Wie lange sich die Person schon mit dem Thema beschäftigt. Wieviel sie selber schon unternommen hat. Bis wann sie etwas verändern will, muss oder Lust darauf hat. In der ersten Stunde betreibe ich viel Aufwand um klar zu definieren, um was es geht.».

Auch E2 sieht das ähnlich:

«Eine sehr gute Zielvereinbarung ist ganz wichtig. Egal ob face-to-face oder Telefonberatung. Ausgangslage klären. An dem lange feilen, bis man ein realistisches Ziel formuliert hat.»

Für E4 spielt der Fragebogen eine Rolle:

«Oft nehme ich Bezug auf Fragebogen der Anmeldung und frage, mit welcher Frage sie einsteigen wollen. Dann kann ich schon kanalisieren. Wir fokussieren auf die wichtigsten Punkte. Was kann ich als BSLB. Manche Wünsche können wir nicht erfüllen.»

Für E5 gilt:

«Mir ist wichtig, immer ein Beratungsziel zu definieren. Das ist eine Verbindlichkeit und die gehört auch zur Beziehungsgestaltung. Was kann ich ihnen bieten. Kann ich ihnen das überhaupt bieten?»

4.3.1. Unterschiede der Anliegen- und Zielklärung

Alle Befragten sind sich einig, dass sie keine grossen Unterschiede bei der Anliegen- und Zielklärung bei der Telefonberatung im Vergleich zur Präsenzberatung wahrgenommen haben.

Für E4 war auffallend:

«Es ist fast gleich gewesen. Am Telefon habe ich's einfach ein bisschen deutlicher gesagt. Keine grossen Unterschiede gemerkt.»

5. Diskussion und Ausblick

Die vorliegende Arbeit geht der Fragestellung nach, wie die Beziehungsgestaltung bei Telefonberatung im Vergleich zu Präsenzberatung gelingt und was Chancen und Stolpersteine der jeweiligen Beratungsform sein können. Dabei sollen Aussagen gemacht werden, unter welchen Bedingungen oder mit welchen Mitteln die Beziehungsgestaltung übers Telefon verbessert werden kann. Ausserdem ist der Unterschied der beiden Medien in der Beziehungsgestaltung von Interesse.

Im zweiten Kapitel der Arbeit wurden die theoretischen Grundlagen zur Beziehungsgestaltung, Kommunikation, Distanzberatung sowie Anliegen- und Zielklärung aufbereitet.

Die aus der Theorie und Praxis hergeleiteten Forschungsfragen waren die Basis bei der Erstellung des Interviewleitfadens für die Expert*inneninterviews und die Kategorienbildung. Anhand von fünf qualitativen Interviews wurden die Forschungsfragen reflektiert. Die Auswertung erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse.

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Befragung in Bezug auf die Fragestellung zusammengeführt und interpretiert. Die Schlussfolgerungen stützen sich sowohl auf die Ergebnisse der Untersuchung als auch auf die theoretischen Grundlagen ab. Es können ausserdem auch interessante Aspekte zum Thema aus den Ergebnissen abgeleitet werden, die es sich nach Ansicht der Autorin zu besprechen lohnt.

5.1. Grundeinstellung zu Distanzberatung

Für die folgenden Ansichten konnte keine theoretische Erklärung gefunden werden. Trotzdem finden sich in der Untersuchung wichtige Erkenntnisse, die in die Diskussion aufzunehmen auf alle Fälle lohnenswert ist.

Die Untersuchung zeigt eindrücklich das Potential, die Distanzberatung generell und Telefonberatung im Speziellen bietet. Durch Übung mit dieser für die meisten Beratenden neuen Beratungsform und der Tatsache, dass während der speziellen Phase des Corona-Lockdowns keine Alternative zur Telefonberatung bei der BSLB St.Gallen bestanden hat, haben sich alle Befragten mit dieser Situation und Beratungsmethode anfreunden müssen. Dieser Umstand hat keinen Diskussionsspielraum zugelassen. Die Beratenden wurden überwiegend ins kalte Wasser geworfen, weswegen die Lernkurve auch steil gewesen sein dürfte. Nicht nur der Umgang mit der neuen Beratungssituation und die Fertigkeiten in der Anwendung, die für Telefonberatungen von Bedeutung sind, haben sich verbessert. Erstaunlicherweise konnte sich die Meinung der Befragten zu diesem Thema gewaltig steigern. So hat sich die Haltung

der Beratenden zum Thema Telefonberatung im Durchschnitt um 3 Skalenwerte nach ca. 10-wöchiger Praxis im Vergleich zur Ansicht vor dem Lockdown erhöht.

5.2. Beziehungsgestaltung in der Telefonberatung

Beziehungsgestaltung sowohl in der Präsenz- als auch in der Telefonberatung kann viele Facetten haben. Im Folgenden wird auf die diversen Nennungen der Expertinnen und Experten eingegangen, zudem werden theoretische Erkenntnisse untereinander in Verbindung gesetzt und mit eigenen Interpretationen der Autorin ergänzt.

5.2.1. Einstieg in die Telefonberatung

Die Erkenntnisse aus der Untersuchung machen deutlich, dass die Befragten gewisse Rituale bei der Präsenzberatung haben, um dem Klienten oder der Klientin ein gutes Gefühl des Ankommens zu vermitteln. Damit soll Wohlbefinden geschaffen und Vertrauen vermittelt werden. Bei der Telefonberatung ist es nicht im gleichen Umfang möglich, beratungsunabhängige Rituale der Beziehungsgestaltung anzuwenden. Solche Rituale sind zum Beispiel das freundliche Abholen im Wartebereich und der auf dem Weg ins Beratungszimmer entstehende Austausch mit leichtem Small Talk. In diesem Zusammenhang wurde deutlich, dass auch bei der Telefonberatung versucht wurde, durch gezielte «Warm-up-Fragen» und Small Talk eine gute Atmosphäre herzustellen.

Die Untersuchung hat zudem gezeigt, dass durch Kontakt über Mail oder SMS vor der Erstberatung die Weichen für eine positive Beziehungsgestaltung gestellt werden können, was als zentraler Aspekt erachtet wird.

5.2.2. Wertschätzung und Empathie in der Telefonberatung

Bei der Frage, wie Wertschätzung und Empathie in der Telefonberatung transportiert werden können, zeigt sich sowohl in der Theorie als auch in der Untersuchung ein klares Bild:

Die einzige Möglichkeit bei der Telefonberatung, wertschätzendes und empathisches Verhalten zu zeigen, besteht über die Sprache. Somit ist nur mittels verbaler Kommunikation möglich, diese Emotionen zu transportieren. Über Beziehungshinweise, die im Kapitel 2.4.1. beschrieben werden, kann gezeigt werden, wie man zum Gegenüber steht, oder was man von ihm oder ihr hält. Durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik werden Beziehungshinweise vermittelt.

Die Untersuchung zeigt, dass es in der Telefonberatung schwieriger ist, Wertschätzung und Empathie zu zeigen, dass es aber durchaus Möglichkeiten dafür gibt. Insbesondere als wichtig erachtet wird, Personen nicht zu unterbrechen, wenn sie etwas Persönliches berichten.

Ausserdem können mit paraverbalen Ausdrücken wie «aha», «mhm» usw. Aussagen bestätigt werden. Hilfreich sind auch verbal formulierte Sätze wie zum Beispiel «Ich verstehe». Dies wird auch in der theoretischen Erarbeitung in Kapitel 2.5.1. erklärt. Ansonsten würde man am Telefon lange nur schweigend zuhören und die Anruferin oder der Anrufer könnte so verunsichert werden. Auch in Kapitel 2.3.1. wird verdeutlicht, dass in der klientenzentrierten Beratung die Beziehung zentral für die Beratung ist und der Fokus auf der Gesprächsführung liegt. Kongruenz, Empathie und Akzeptanz spielen sowohl in der Theorie als auch in den Ergebnissen der Untersuchung eine wesentliche Rolle. So wird dies in der Praxis angewendet und das Verhalten der Beratenden in den Ergebnissen durch mehrere Zitate verdeutlicht.

Wie in Kapitel 2.5.1. erklärt, können durch parasprachliche Mittel wie Lachen, Seufzen, Weinen, Gähnen oder Pfeifen sowie Tonfall, Rhythmus, Geschwindigkeit, Lautstärke und Stimmhöhe, Gefühle vermittelt werden Sötemann (2019, S. 12). Verbale Äusserungen, denen die parasprachlichen Begleitausdrücke fehlen, können die Hörerin oder den Hörer hingegen irritieren.

In der Theorie finden sich Beispiele (siehe Kapitel 2.5.1.), dass aktives Zuhören insbesondere in der auf den akustischen Kanal reduzierten telefonischen Beratung eine besondere Rolle zukommt. Diese Erkenntnis wird auch durch die Untersuchung bekräftigt. So wird beschrieben, dass es bei der Telefonberatung von grosser Bedeutung ist, sich über die Gefühle der Gesprächspartnerin oder des Gesprächspartners aktiv zu erkundigen. Diesbezügliche Fragen eignen sich auch in Sprechpausen. Damit wird unter anderem versucht, die Beziehung bei der Telefonberatung nicht abbrechen zu lassen.

5.2.3. Verständigung durch Verständnisfragen sicherstellen

Der Einsatz von gezielten Verständnisfragen aus der Untersuchung deckt sich in grosser Übereinstimmung mit den Erkenntnissen aus der Theorie (Kapitel 2.5.1.). Diese besagt, dass der Gesprächsteilnehmer resp. die Gesprächsteilnehmerin die Aussagen bei Bedarf korrigieren kann und dies durch Wendungen wie «Habe ich es richtig verstanden, dass...?» oder «Bitte korrigieren Sie mich, wenn ich da etwas falsch aufgefasst habe» ermittelt wird.

Interessanterweise hat die Untersuchung gezeigt, dass es bei der Telefonberatung sogar noch wichtiger ist, Verständnisfragen zu stellen als bei der Präsenzberatung.

Die Schwierigkeiten des Erkennens der Gefühle über rein akustische Wahrnehmung wird in der Untersuchung an mehreren Stellen zum Ausdruck gebracht. Diese Problematik beschreibt auch Nussbeck (Kapitel 2.4.4.), indem erwähnt wird, dass lediglich ca. 7 % der

emotionalen Bedeutung einer Botschaft durch Sprache vermittelt und über 55 % durch non-verbales Verhalten wie Gesten, Körperhaltung oder Gesichtsausdruck zum Ausdruck gebracht wird. Umso erstaunlicher ist die Erkenntnis aus der Untersuchung, dass es im Großen und Ganzen gut gelungen sein soll, empathisches und wertschätzendes Verhalten bei Telefonberatungen zu zeigen. In der Untersuchung wird erwähnt, dass jedoch häufig eine gewisse Unsicherheit mitschwebt, da es schwierig ist zu beurteilen, ob Gefühle immer richtig erkannt werden.

5.2.4. Gestaltung des Beratungsverlaufs: Struktur und Methoden erklären

Die im Rahmen der Interviews gemachten Aussagen der Befragten weisen darauf hin, dass die Gestaltung des Beratungsverlaufs und die Erklärung der eingesetzten Methoden stark mit der eigenen Beratungsgrundhaltung der Beratungsperson verknüpft ist und gerade bei der Beziehungsgestaltung in der Telefonberatung von grosser Bedeutung ist. Die grundsätzliche Empfehlung für eine Beratungsgrundhaltung wird im theoretischen Teil in Kapitel 2.3.2. erwähnt, wo dazu angeregt wird, beispielsweise über das Beratungs- und Rollenverständnis, die Beziehungsgestaltung und die inhaltliche, soziale und zeitliche Architektur einer Beratung zu reflektieren. Teile der von McLeod beschriebenen Kompetenzen einer Beratungsperson (Kapitel 2.3.1.) beschreiben auch die Fähigkeit, Beratungen zu strukturieren und die Beherrschung beraterischen Techniken.

Die Untersuchung zeigt, dass das strukturierte Leiten der Beratung und die Führung des Beratungsprozesses in der Telefonberatung umso wichtiger ist, da es schnell passieren kann, dass man sich über das ausschliesslich verbale Medium im Prozess verliert. Es liegen keine für den Prozess hilfreichen Arbeitsblätter bereit, um dies zu visualisieren. Die fehlenden Rahmenbedingungen, die bei der Präsenzberatung automatisch verfügbar sind, gilt es durch bewussten Aufbau und Gliederung der Telefonberatung zu initiieren. Die Auswertung legt nahe, dass damit Vertrauensaufbau und sogar Empathie gestiftet werden kann.

Zu erwähnen ist hier auch die Möglichkeit, Informationen per Mail vor, während und nach der Beratung einfließen zu lassen. Mails können folgenden Charakter haben:

- Blick in die Persönlichkeit
- Blick in die berufliche Zukunft
- Blick in die aktuellen Interessen
- Generelle Informationen
- Arbeitsblätter

Die Strukturierung, die dann auch im Versand der Mails weitergeführt wird, könnte einen erheblichen Mehrwert für die Gliederung der Beratung und das Verständnis der unterschiedlichen Themenfelder darstellen. Damit kann quasi gleichzeitig synchrone, wie asynchrone Distanzberatung stattfinden und der Austausch auf verschiedenen Ebenen erfolgen (siehe auch Schreiber in Kapitel 2.5. dieser Arbeit).

5.2.5. «Büro-Setting» als Beziehungsgrundlage

Die Ergebnisse der Untersuchung haben die theoretischen Grundlagen und die Literaturanalyse bestätigt, wonach eine Beratungsperson im Büro-Setting gewisse Professionalität ausstrahlt. In Theoriekapitel 2.3.1. wird angemerkt, dass ein Rahmen und eine Atmosphäre geschaffen werden, in der sich Ratsuchende sicher und ernst genommen fühlt. Ausserdem soll in Anbetracht der Beziehungsgestaltung für angenehme, störungsfreie und geeignete Räumlichkeiten gesorgt werden. Auch in Kapitel 2.3.2. wird das Beratungssetting und die Wirkung der Ausstattung angesprochen.

Die Untersuchung zeigt eindrücklich, dass Informationen, die über eine Institution oder ein Büro transportiert werden, durchaus einen Einfluss auf folgende Parameter haben können:

- Interpretation der Beratungsqualität
- Ziel der Beratung
- Kompetenzen der Beratungsperson
- Struktur der Beratung

Durch Bilder an der Wand, Flyer im Wartebereich, Videos auf einem Bildschirm oder dem Angebot eines BIZ ist der Bezug zum Thema BSLB zwangsläufig und unmissverständlich gegeben. Eine Hypothese wäre, dass diese Eigenschaften beim Wahrnehmen der Beratung zu Hause möglicherweise fehlen und den Fokus abschweifen lassen können. «Man kann nicht nicht kommunizieren.» (Zitat E2) oder Kapitel 2.4.2. zum Inhalts- und Beziehungsaspekt von Kommunikation, das besagt, dass Verhalten immer Kommunikation ist. Da es kein Nicht-Verhalten gibt, ist es unmöglich, nicht zu kommunizieren.

5.2.6. Wirkung Klient*in im eigenen Daheim

Die Ergebnisse der Untersuchung wurden insofern in den theoretischen Grundlagen bestätigt, dass eine ungestörte Umgebung ausserordentlich wichtig für eine erfolgreiche Beziehungsgestaltung ist. Im Theorieteil unter dem Kapiteln 2.1.1. und 2.5.1. finden sich Hinweise, dass Beratungsgespräche unbedingt störungsfrei ablaufen sollen und eine ruhige akustische Umgebung wichtig ist.

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

Die Aufarbeitung der Interviews hat ergeben, dass es bei der telefonischen Beratung immer wieder vorgekommen ist, dass sich Familienmitglieder im Hintergrund befanden. Besonders auffallend war dies bei Beratungen mit Jugendlichen. Das löste bei den Beratungspersonen Verunsicherung aus. Die Fragen werden angepasst, um den Klienten resp. die Klientin nicht in eine unangenehme Situation zu bringen. Ausserdem wurde speziell bei Jugendlichen erwähnt, dass diese nicht immer pünktlich bereit gewesen sind.

Ein komplett unterschiedliches Phänomen tritt auf, wenn der Klient oder die Klientin sich während der Beratung zuhause befindet. In der Untersuchung wurde festgestellt, dass sich im eigenen Daheim die Personen schneller öffnen und persönliche und sogar schambehafte Punkte schneller zur Sprache kommen. Es wird vermutet, dass dies in der Präsenzberatung nicht immer in dieser Form der Fall gewesen wäre. In Kapitel 2.5.1. wird kurz auf die Feststellung von Genth und Hoppe eingegangen, die besagt, dass beim Telefonieren eine paradoxe Situation einer Nähe durch Distanz entsteht, was sich gut auf oben beschriebene Beobachtungen übertragen lässt.

Folgende Hypothesen sind durch die Auswertung der Untersuchung denkbar:

- Die gewohnte Umgebung schafft Nähe.
- Anonymität ist über das Medium Telefon eher gewährleistet.

5.2.7. Erhöhter Ressourcenbedarf der Beratungsperson

In der Theorie konnte kein Hinweis für die in der Untersuchung hervorgebrachte Erkenntnis gefunden werden, dass ein erhöhter Ressourcenbedarf der Beratenden bei der Telefonberatung notwendig ist, um die Beziehung und Qualität zu gewährleisten. Die Untersuchung zeigt aber, dass die Vorbereitungen zu Telefonberatungen häufig als aufwendiger eingestuft wird als bei Präsenzberatungen. So wurden oft Mails mit Informationen vorab versendet oder in einer anderen Form Kontakt mit den Klient*innen aufgenommen. Es wird beschrieben, dass man bei der Präsenzberatung mit unterschiedlichen Methoden spielen kann, wie beispielsweise Literatur im BIZ holen gehen usw. Diese Möglichkeit, spontan zu reagieren, entfällt zu einem gewissen Teil in der Telefonberatung. Dies könnte ein Grund dafür sein, weshalb mehr Energie in die Vorbereitung geflossen ist.

In diesem Zusammenhang ist auch die erhöhte Ermüdung der Beratenden zu erwähnen. Es kann gefolgert werden, dass die persönlichen Ressourcen der Beratenden durch die Telefonberatung mehr ausgeschöpft werden. Folgende Gründe spielen dafür eine Rolle:

- Mehr Vorbereitung

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

- Fehlende Sinneseindrücke und deshalb konzentrierteres Arbeiten mit den verfügbaren Sensoren
- Technische Bedingungen

Ob sich dies im Laufe der Zeit mit Einstellung einer Routine anpassen würde, ist offen. Möglich wäre aber auch ein höherer Erschöpfungszustand der Beratenden, wenn sie auf lange Zeit nur am Telefon beraten würden.

5.2.8. Telefonberatung im Erst- bzw. Folgetermin

Theorie und Untersuchung zeigen, dass sich Telefongespräche zur Beratung eignen. So wird im Kapitel 2.5.1 beschrieben, dass sich telefonische Gespräche für Kurzberatungen oder zur Ergänzung bei Präsenzberatungen eignen. Im Kapitel 2.4.4. zur nonverbalen Kommunikation wird abgewogen, dass für die Vermittlung von reinen Sachinhalten nonverbales Verhalten weniger entscheidend ist.

Es gibt eine Tendenz der Untersuchung, die sich dafür ausspricht, Erstberatungen vorzugsweise nicht über das Medium Telefon anzubieten. Da das Visuelle des Gegenübers komplett gefehlt hat, wäre eine Erstberatung in Präsenz hilfreich, um sich ein Bild zu machen. Dieses Bild könnte sowohl wichtige Informationen für den Berufswahlprozess beinhalten als auch förderlich im Hinblick auf die Beziehungsgestaltung sein. Die Gefahr besteht, dass die Beratung bei ausschliesslichen Telefonkontakten unpersönlicher bleibt, was ein Defizit für die Beziehungsgestaltung darstellt. Diesbezüglich wird aber in der Untersuchung festgestellt, dass es von Vorteil sein könnte, mit «den Medien zu spielen», um in einem Folgetermin je nach Fragestellung Telefonberatungen anzubieten.

Die Untersuchung zeigt hier, dass **Informationsberatungen** gut für die telefonische Beratung angewendet werden können. Besonders dann, wenn das Gegenüber auch am PC mit Internetzugang und Mailempfang sitzt. Die erarbeiteten Informationen können so gleichzeitig besprochen werden.

Laufbahnberatungen sind laut Untersuchung schwieriger durchzuführen, aber machbar. Gründe dafür sind die Notwendigkeit, Gefühle und Irritationen des Gegenübers zu erkennen und darauf zu reagieren. Diese Informationen werden wie schon besprochen nicht immer über rein verbale Interaktion transportiert.

Bei der Anwendung von **Arbeitsmitteln** bestehen Einschränkungen in der Telefonberatung. Besonders wenn es darum geht, interaktiv ein Thema zu bearbeiten.

Testbesprechungen insbesondere von **Persönlichkeitstest** sind mit Vorsicht zu geniessen, da die Gefahr besteht, die Emotionen der Klient*innen nicht richtig wahrzunehmen und aus diesem Grund eventuell nicht empathisch und wertschätzend zu reagieren. **Andere Testbesprechungen** setzen voraus, dass das Gegenüber an einem PC mit Internetzugang sitzt und gleichzeitig die Tests mit ansehen kann. Dies wiederum birgt die Komplexität, dass man sehr genau erklären muss, wo man sich auf dem Testblatt gerade befindet.

Auffällig ist, dass die Untersuchung zeigt, dass etliche, auch komplexere Beratungsinhalte mit der Telefonberatung möglich sind. Dies wird als Unterscheidung zur Feststellung in der Theoriekapitel 2.5.1 gesehen, indem beschrieben wird, dass die telefonische Beratung lediglich die Möglichkeit einer niederschweligen synchronen Distanzberatung bietet.

Übersicht Eignung

Die folgende Übersicht erfasst den Eindruck der Autorin in Bezug auf verschiedene Inhalte einer Beratung, die auch in Anbetracht der Beziehungsgestaltung zu berücksichtigen sind. Aufgrund der Expert*innenaussagen wurde von der Autorin eine Beurteilung gemacht. Diese Beurteilung wird mittels Anzahl Sterne «★» vorgenommen. Dies soll zur Visualisierung der Aussagen dienen, jedoch besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit.

- «...» keine Eignung oder Grundlage
- «★» mässige Eignung oder Grundlage
- «★★» gute Eignung oder Grundlage
- «★★★» sehr gute Eignung oder Grundlage

	Präsenzberatung	Telefonberatung
Erstberatung	★★★	★
Folgeberatung	★★★	★★
Informationsberatung	★★★	★★★★
Laufbahnberatung	★★★	★★
Entscheidungsfindung	★★★	★
Anwendung Arbeitsmittel	★★★	★
Testbesprechung Persönlichkeitstests	★★★	★
Testbesprechung allgemein	★★★	★★

Abbildung 8: Übersicht Eignung Inhalte im Vergleich (eigene Abb.)

5.2.9. Beratungssequenzen bei Telefonberatung

Sowohl in der Theorie unter Kapitel 2.5.1 als auch in der Untersuchung wird deutlich, dass sich Telefonberatung auch für kurze Sequenzen eignet. Dieser Umstand ist deshalb erwähnenswert, da es in Bezug auf den jeweiligen Anfahrtsweg des Klienten oder der Klientin eine Rolle spielt. Generell wird in der Möglichkeit von kürzeren Telefonberatungen der Vorteil gesehen, diese flexibler und auf den Klienten resp. die Klientin und die Beratungsperson besser abstimmen zu können.

Die Untersuchung zeigt einen weiteren Vorteil, häufigere Beratungssequenzen zu realisieren, indem beschrieben wird, dass der kontinuierliche Prozess besser im Fokus bleibt. In Anbetracht der Beziehungsgestaltung stellen mehrfache Termine ebenfalls einen Mehrwert dar. Ausserdem können damit leichter einzelne Themenblöcke zeitlich getrennt betrachtet werden.

5.2.10. Technische Bedingungen

Als bedeutendste Schwierigkeiten in der Telefonberatung wurde in der Untersuchung technische Probleme genannt. Solche Behinderungen können sowohl auf Beratenden- als auch auf Klient*innen-Seite beobachtet werden. Auch beim Versuch, dies gezielt zu verbessern, wird es immer ein gewisses Restrisiko (auch auf Seite Klient*in) geben.

5.2.11. Stärken der Telefonberatung

Im Folgenden wird kurz auf einige durch die Untersuchung erarbeiteten Stärken der Telefonberatung eingegangen. Einige Punkte wurden im vorhergegangenen Teil schon genauer behandelt. Diese werden hier nur am Rande oder gar nicht erwähnt.

- «...» keine Grundlage oder Erkenntnis
- «★» mässige Grundlage oder Erkenntnis
- «★★» gute Grundlage oder Erkenntnis
- «★★★» sehr gute Grundlage oder Erkenntnis

	Präsenzberatung	Telefonberatung
Bedeutung Struktur Beratungsverlauf	★★	★★★
Häufigere Beratungssequenzen	★★	★★★
Möglichkeit kürzerer Beratungen	★	★★★
Flexibilität (Ort, Zeit)	★	★★★
Selbstoffenbarung (heikle, schambehaftete Themen)	★★	★★★

Abbildung 9: Übersicht Stärken der Telefonberatung im Vergleich (eigene Abb.)

5.3. Anliegen- und Zielklärung

Die Bedeutung der Anliegen- und Zielklärung ist sehr hoch, stimmen sowohl die Theorie (Kapitel 2.6.) als auch die Resultate aus der vorliegenden Untersuchung überein. Es zeigt sich in der Untersuchung eine unterschiedliche Herangehensweise an die Zielklärung. Die Beratungspersonen sind sich einig, dass eine Zielklärung für den zufriedenstellenden Beratungserfolg erfolgen sollte.

Die Untersuchung hat ergeben, dass kein gravierender Unterschied zwischen der Anliegen- und Zielklärung bei der Präsenz- und Telefonberatung besteht. Es wird angenommen, dass die Anliegen- und Zielklärung auch in der Präsenzberatung in der überwiegenden Mehrheit basierend auf verbaler Kommunikation erfolgt. Die Fragestellungen der beratenden Person erfolgt nach einem Muster, das auch in der Telefonberatung angewendet werden kann. Die Autorin stellt die Hypothese auf, dass dies der Grund dafür sein könnte, dass kein Unterschied festgestellt wurde.

5.4. Bedeutung für die Praxis: Handlungsempfehlungen

Aus den gewonnenen Erkenntnissen leitet die Autorin dieser Arbeit sieben Handlungsempfehlungen für die Praxis ab, die im Folgenden vorgestellt werden.

Übung mit diversen Distanzberatungs-Tools

Für die Praxis kann abgeleitet werden, dass es durchaus sinnvoll ist, mit diversen Distanzberatungs-Tools zu üben, um eine breite Palette anbieten zu können. Wichtig wäre jedoch eine umfangreiche Einführung ins jeweilige Tool, das von der Institution abgesegnet und als sicher gilt. Mit einer gezielten Einschulung soll erreicht werden, dass sich die Beratenden sicher in der Anwendung fühlen. In der Untersuchung wurde festgestellt, dass dies mit ein Grund für die anfänglichen Schwierigkeiten gewesen ist. Diese Feststellung betrifft die Distanzberatung generell, jedoch kann sie auch für die Fragestellung der Telefonberatung angewendet werden. Die Untersuchung hat gezeigt, dass es im Umgang während der Telefonberatung mit Mail, Arbeitsblättern und Aufbau der Beziehung durch vorherige Kontaktaufnahme schon Strategien gibt, die erfolgreicher sind als andere. Diese gälte es häufiger anzuwenden.

Mischung der Medien

Diese Untersuchung zeigt, dass man in der Distanzberatung eine Chance für die BSLB erlebt hat, die auch mittel- und langfristig genutzt werden sollte. Eine Möglichkeit ist es, vermehrt unterschiedliche Beratungsformen zu verwenden, um eine Mischung aus Präsenz-, Telefon-, Mail- und Videoberatung anzubieten. Zu den Vorteilen würden die örtliche und zeitliche Unabhängigkeit einerseits, und die bessere Prozessbegleitung andererseits zählen.

Angebot kürzerer Termine

Da die Telefonberatung zeitlich und örtlich unabhängig ist, wird die Möglichkeit realistisch, kürzere Termine anzubieten. Dieser Vorteil sollte in jedes Angebot der BSLB aufgenommen werden, um so den Beratungsprozess sinnvoll zu ergänzen. Die damit gewonnene Interventionsmöglichkeit beim Erkunden des Standes der Handlungsschritte oder kurze Informationsmöglichkeit bei Kund*innen-Bedarf stellt ein beträchtlicher Mehrwert für die Qualität der Beratung und nicht zuletzt der Beziehungsgestaltung dar.

Wahl der Beratungsinhalte

Für die Telefonberatung sollte eine Beratungsperson nur Inhalte wählen, mit welchen er oder sie sich auch wohl fühlt. Für Inhalte mit komplexerem Charakter ist die Empfehlung der Autorin, Präsenz- oder Videoberatungen zu wählen.

Sinnvolle Ergänzung

Die telefonische Beratung sollte als Ergänzung zum übrigen Beratungsangebot gesehen werden und nicht unbedingt als Ersatz der Präsenzberatung.

Gezieltes Nachfragen

Aufgrund der Reduktion der Sinneseindrücke bei der Telefonberatung ist es ausserordentlich wichtig, sich aktiv nach Gefühlen, Gedanken oder Meinungen des Klienten oder der Klientin zu erkundigen. Dieses ständige Nachfragen mag manchmal zwar «lästig» erscheinen, ist aber von grosser Bedeutung für die Beziehungsgestaltung, um überhaupt in der Lage zu sein, dem Gegenüber Empathie, Akzeptanz und Wertschätzung entgegenzubringen.

Online-Arbeitsmittel

Während des Corona-Lockdowns wurden von verschiedenen Anbietern Arbeitsmittel online zur Verfügung gestellt. Als Beispiel dafür können die Bilder zur Laufbahngestaltung genannt werden. Hilfreich wäre ein bleibendes Angebot dieser Hilfsmittel bzw. die Auseinandersetzung mit diesem Thema jedes einzelnen Beratenden, damit ein persönlicher Bestand der bevorzugten Arbeitsmittel jederzeit während der Telefonberatung eingesetzt werden kann.

5.5. Kritische Betrachtung der Untersuchung

In der vorliegenden Arbeit wurde mit der qualitativen Technik des problemzentrierten Interviews mit Expert*innen gearbeitet und zur Datenaufbereitung die Technik der wörtlichen Transkription verwendet. Die Datenauswertung schliesslich orientierte sich an der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2016). Die gewählte Untersuchungs- und

Auswertungsmethode haben sich für die Erforschung der Fragestellung bewährt. Der Gesprächsleitfaden für die Expert*inneninterviews war hilfreich und ermöglichte einen ziemlich freien Gesprächsverlauf, obwohl auf bestimmte Fragestellungen fokussiert wurde. Kritisch möchte die Autorin aber gewisse Formulierungen des Interviewleitfadens erwähnen und gibt zu bedenken, dass eventuell einleitende Zitate vor der Fragestellung die Expert*innen möglicherweise beeinflusst haben könnten. Als Beispiel wird folgendes einleitendes Zitat aus dem Interviewleitfaden erwähnt: «Als Berater versuchen Sie, den Klienten und seine Welt so zu sehen, wie er sie sieht, und ihm etwas von diesem Verständnis mitzuteilen.» (Rogers, 1973).

Einschränkend zur vorliegenden Arbeit muss gesagt werden, dass die Stichprobe mit Beratenden, die insgesamt recht unerfahren mit Telefonberatungen gewesen sind, vielleicht zu homogen war. Zwei Beratende hatten Erfahrungen mit Video- und Telefonberatung. Jedoch sind die Unterschiede der Video- und Telefonberatung in Bezug auf die Beziehungsgestaltung doch beträchtlich. Im Nachhinein betrachtet wäre es vielleicht interessant gewesen, auch Beratende für die Interviews zu gewinnen, die schon mehr Erfahrung mit Telefonberatung im Speziellen gemacht haben. Die Themen der Beziehungsgestaltung unter heterogenen Expert*innen zu analysieren, könnte ebenfalls spannend sein.

In der vorliegenden Arbeit sind bei der Erarbeitung viele unterschiedliche Kategorien entstanden. Dies sieht die Autorin als gewisses Defizit. Nicht klar ist jedoch, wie dies sonst hätte sinnvoll und doch in der nötigen Ausführlichkeit behandelt werden können. Bei der Entscheidung der Aufnahme der jeweiligen Kategorien in die Untersuchung wurde beurteilt, ob die Thematik der Beziehungsgestaltung gegeben ist. Trotz vielfältiger und nicht immer eindeutig zuzuordnender Kategorien wurde dennoch ein Transfer ausgemacht und deshalb behandelt.

5.6. Weiterführende Gedanken und Ausblick

Die Untersuchung hat gezeigt, dass Beziehungsgestaltung trotz geringerer Sinneseindrücke gelingen kann. Interessant wäre zu erfahren, wie diese Analyse in Bezug auf Videoberatung ausfallen würde. Lassen sich die fehlenden Informationen rein über Video komplett kompensieren, oder ist auch bei dieser Beratungsform eine Reduktion der Informationen zu beobachten?

In der BSLB St.Gallen konnte nach dem Lockdown beobachtet werden, dass die Nachfrage nach Telefonberatungen rasch abgeklungen ist. Es wurden wieder überwiegend Präsenzberatungen durchgeführt. Dies vor allem auf Kund*innenwunsch.

BEZIEHUNGSGESTALTUNG IN DER TELEFONBERATUNG

Antworten auf folgende Fragen wären diesbezüglich spannend:

- Welches sind die Gründe, wieso sich Klient*innen Präsenzberatungen wünschen?
- Wäre der Wunsch nach Distanzberatung grösser, wenn die BSLB St.Gallen von Anfang an Video- statt Telefonberatungen angeboten hätte?

Als beruhigend wird die Tatsache gesehen, dass Beziehungsgestaltung in der Telefonberatung funktioniert. Grundsätzlich sollte diese Beratungsform als ergänzende Möglichkeit der Kontaktaufnahme gesehen werden und nach den Bedürfnissen und der Situation angepasst werden. Wie in der Arbeit geschildert, gibt es doch einige Vorteile, die spezifisch die Telefonberatung betreffen.

Des Weiteren wäre spannend, genauer zu untersuchen, wie sich die Kontaktaufnahme im Vorherein per Mail oder SMS auf die Beziehung zwischen Beratungsperson und Klient*in auswirkt. Wie in Kapitel 5.2.1. beschrieben hat die Untersuchung in der vorliegenden Arbeit gezeigt, dass bereits da die ersten Weichen für eine gute Beziehungsgestaltung gestellt werden.

Auffallend war die Herangehensweise der einzelnen BSLB-Stellen in der Schweiz nach Auftreten der konkreten Notwendigkeit nach Distanzberatung. So gibt es schweizweit eine Fülle von Distanzberatungstools, die Anwendung gefunden haben. Der Kanton St.Gallen beispielsweise hat in Bezug auf Datenschutz anfangs nur telefonische Beratungen und Beratungen über Skype for Business bewilligt. In anderen Kantonen konnten wiederum andere Tools eingesetzt werden. Umso wichtiger erscheint nun eine kantonsübergreifende Zusammenarbeit der einzelnen BSLB-Stellen. Ein Austausch und Wissenstransfer über die Kantons- und Sprachgrenzen wäre wünschenswert.

Literaturverzeichnis

Brosius, H.-B., Koschel, F., & Haas, A. (2008). *Methoden der empirischen Kommunikationsforschung. Eine Einführung*. (4., überarbeitete und erweiterte Auflage). (Studienbücher zur Kommunikations- und Medienwissenschaft). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Grolimund, F. (2017). *Psychologische Beratung und Coaching: Lehr- und Praxisbuch für Einsteiger* (2., unveränderte Auflage). Bern: Hogrefe.

Knatz, B. & Schumacher, S. (2019). *Mediale Dialogkompetenz: Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat*. Berlin: Springer.

Kuhn, R. (2014): Zwischen Komposition und Improvisation – Merkmale, Nutzen und Sinn eines Beratungskonzepts. Melter, I., Kanelutti-Chilas, E. & Stifter, W. (Hrsg.) (2014). *Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung III: Wirkung - Nutzen – Sinn* (S. 155 – 165). Bielefeld: wbv.

Mayer, K. (2019). *Beziehungsgestaltung als Herzstück Sozialer Arbeit*. Zugriff am 21.09.2020 unter https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2019/03/Beziehungsgestaltung-als-Herzstu%CC%88ck-Sozialer-Arbeit_2019_03_20.pptx_.pdf

Mayring, P. (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung: Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (6., überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz.

Meuser, M., & Nagel, U. (2009). Experteninterview und der Wandel der Wissensproduktion. A. Bogner, B. Littig, & W. Menz (Hrsg.), *Experteninterviews. Theorien, Methoden, Anwendungsfelder* (S. 35–60). (3., grundlegend überarbeitete Auflage). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Nußbeck, S. (2019). *Einführung in die Beratungspsychologie* (4. Aufl.). Stuttgart: UTB. Zugriff am 28. Oktober 2020 unter <https://www.utb-studi-e-book.de/9783838552965>

Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) (Hrsg.) (2014). *Professionell beraten: Kompetenzprofil für Beratende in Bildung, Beruf und Beschäftigung*. Bielefeld: wbv. Zugriff am 29.10.2020 unter <http://doi.org/10.3278/6004445w>

Schiersmann, C., & Weber, P. (Hrsg.) (2013). *Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung: Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts*. Bielefeld: wbv.

Schreiber, M. (2020). *Wegweiser im Lebenslauf: Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung in der Praxis*. Stuttgart: Kohlhammer.

Söttemann, C. H. (2019). *Telefonische Beratung in Krisensituationen: Hintergründe und Interventionen für Psychologen, Berater und Ehrenamtliche*. Wiesbaden: Springer.

Schulz von Thun Institut für Kommunikation (2020). *Das Kommunikationsquadrat*. Zugriff am 21.09.2020 unter <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

Anhang: Interviewleitfaden

MAS Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (H2018)

Masterarbeit Marlene Eberle

Expertenbefragung / Interview-Leitfaden

Thema: Telefonische Beratung in der BSLB -

Chancen und Schwierigkeiten in Bezug auf die Beziehungsgestaltung

In den vergangenen Jahren wurde sehr oft die Möglichkeit von telefonischen Beratungen in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung diskutiert. Einige Berater bieten diese Form der Beratung bereits an. Bei vielen Kollegen schwingt bei der Vorstellung einer telefonischen Beratung immer eine gewisse Skepsis mit. Die Meinungen zu diesem Thema könnten nicht unterschiedlicher sein.

In den vergangenen Wochen erlebt die Welt eine drastische Veränderung aufgrund des sehr gefährlichen Corona-Virus, welcher als Pandemie die ganze Welt betrifft. Nicht nur in Mitteleuropa wurde dazu aufgerufen, möglichst im Homeoffice zu arbeiten.

Aufgrund dieses Umstandes ist auch unser Berufsfeld von einem Tag auf den anderen davon betroffen, bewährte und bekannte Beratungssettings aufzuheben und neue Wege zu gehen. Beratungen finden seit wenigen Tagen im BIZ St. Gallen ausschliesslich über Telefon- und Mailkontakte statt.

Ziel meiner Masterarbeit ist es, durch Expertenbefragungen im BIZ St. Gallen folgende Schlüsselfragen zu beantworten:

Wie gelingt die **Beziehungsgestaltung** in der Telefonberatung im Vergleich zur Präsenzberatung. Besondere Berücksichtigung wird auch auf **Anliegens- und Zielklärung** gelegt.

Interview-Leitfaden

Fragen zum Experten

- Wie lange arbeitest Du schon in der BSLB?
- Welche Ausbildungen hast Du im Bereich Beratung absolviert?
- Hast du ein spezielles Beratungsgebiet, welches du betreust (Jugendliche, Erwachsene, RAV, SLB, etc.)?

Allgemeine Grundhaltung zu Präsenz- bzw. Telefonberatung vor Corona Lockdown

- Bitte erinnere dich an die Zeit vor Mitte März. Wenn ich dich damals gefragt hätte, was du von Telefonberatungen in der BSLB generell hältst. Was wäre Deine Antwort gewesen?
- Wie wäre Deine Meinung auf einer Skala von 0 bis 10 ausgefallen?
- Wenn ich dir nun spontan nochmal diese Frage stelle, nachdem Du einige Wochen (mindestens 8) ausschliesslich Beratungen über Telefon anbietest, wie ist deine Meinung jetzt in Bezug auf Telefonberatung? Bitte nenne mir auf einer Skala von 0 bis 10 den passenden Wert?

Beziehungsgestaltung (Rahmen und Atmosphäre, in der sich Ratsuchende sicher und ernst genommen fühlen)

Nicht selten bleibt wohlgemeinte Beratung ohne Erfolg, weil nie eine befriedigende therapeutische Beziehung zustande gekommen ist. Berater und Therapeuten haben häufig gar keine klare Vorstellung von der Beziehung, die existieren sollte, und ihre therapeutischen Bemühungen bleiben deshalb, was Richtung und Ergebnis angeht, unklar und unzuverlässig.

Carl

R. Rogers

- Wenn du an Beziehungsgestaltung in der Beratung denkst, welche Schlagworte kommen Dir in den Sinn? (Bei Nennung der einzelnen Punkte abhaken)
 - Wertschätzung / Akzeptanz
 - Empathie
 - Echtheit / Kongruenz
 - Angenehmes Klima im Beratungsraum
 - Angebot Wasser oder Kaffee
 - ...
 - ...
 - ...

Die „klientenzentrierte Beratung“ ist gerade in der Beziehungsgestaltung eine wichtige Beratungstheorie. Der Fokus liegt auf der Gesprächsführung. Nun werde ich auf einige Schlagworte dieser Theorie genauer eingehen (einige zentrale Punkte hast Du schon genannt)

Einstieg in die Beratung

- Hast Du als Beratungsperson ein spezielles Ritual, den Klienten im Raum ankommen zu lassen? (Fenster schliessen, nach dem Weg hierher fragen, Getränk anbieten ...)
- Wie hast Du den Einstieg in die Beratung über das Telefon gemacht?
- Hast Du auch eine Art Ritual entwickelt?

Angenehmes Klima im Beratungszimmer

- Wie wirkt sich ein „angenehmes Klima“ des Beratungszimmers auf die Beziehungsgestaltung aus? (Präsenzberatung)
- Gibt es Vor- oder Nachteile, wenn die Klienten im eigenen Daheim die Beratung wahrnehmen?

Wertschätzung / Akzeptanz

Der Berater akzeptiert den Klienten als Person, glaubt an sein Veränderungspotential und ist sensibel gegenüber Werten, die vom Klienten vertreten werden. Je nach Anliegen des Klienten ist ein unterschiedliches Mass an Vertrauen der Beziehung notwendig.

- Wie gelingt es dir in der Präsenzberatung, dem Klienten Akzeptanz / Wertschätzung gegenüber zu bringen?
- Gibt es Beispiele dafür, wie Du dies in Mimik oder Gestik zum Ausdruck bringst?

Hattest du in der Zeit der Telefonberatungen Fälle, bei welchen die unbedingte Wertschätzung notwendig gewesen ist? (Komplizierte Fälle)

- Wie gelingt es dir in der Telefonberatung, dem Klienten Wertschätzung gegenüber zu bringen? Nenne bitte Beispiele wo dies sehr gut gelungen ist.
- Kannst du dich an Situationen erinnern, bei welchen es Dir in der Telefonberatung **nicht** gelungen ist, Wertschätzung zu zeigen, bzw. diese Wertschätzung übers Telefon nicht transportiert werden konnte?

Wenn noch nicht genannt:

- Wie hast Du folgende Techniken in der Telefonberatung erlebt. Spiegeln, Gesagtes zusammenfassen oder Verständnisfragen stellen?
- Hast du dies in der Telefonberatung auch angewendet?
- Kannst du sagen, ob du Spiegeln, Zusammenfassen, Verständnisfragen stellen in der Präsenz- oder Telefonberatung häufiger verwendet hast?

Empathie

„Als Berater versuchen Sie, den Klienten und seine Welt so zu sehen, wie er sie sieht, und ihm etwas von diesem Verständnis mitzuteilen.“ (Rogers, 1973). Empathisch zu reagieren bedeutet auch aktives Einfühlen und Verstehen.

- Ist es dir gelungen bei der Telefonberatung so empathisch reagieren zu können, wie du es in der Präsenzberatung gewohnt bist?
- Wenn ja, musstest du an deinem Verhalten / Reaktion etwas ändern?
- Wenn ja, was?
- In der Präsenzberatung baut man oft automatisch Dinge ein, wie z.B. Nicken, Mimik, Lächeln, sich nach vorne lehnen. Hast Du diese Hilfsmittel Empathie zu zeigen vermisst?
- Wie hast du das kompensiert?
- Hast du gemerkt, dass Dein empathisches Verhalten „angekommen“ ist?
- Wenn ja, wie?
- War es möglich bei der Telefonberatung die Gefühle des Klienten zu erkennen, um dann auch angebracht reagieren zu können?

Beziehungsgestaltung allgemein (Beispiele, welche von Experten genannt wurden erklären lassen)

- ...
- ...

Gestaltung des Beratungsverlaufs

- Hat für dich Beziehungsgestaltung auch etwas damit zu tun, dass der mögliche Beratungsverlauf (Struktur, Ablauf und Methoden) zu Beginn transparent gemacht wird?
- Hast du einen Unterschied zwischen Telefon- und Präsenzberatung bei diesem Prozess bemerkt?
- Würdest Du sagen, dass es bei der Telefonberatung vielleicht sogar wichtiger ist, eine Struktur der Beratung gemeinsam zu planen?
- Ist es dir bei der Telefonberatung gelungen, den Klienten aktiv in die Gestaltung des Beratungsprozesses einzubauen? Vergleiche bitte mit Präsenzberatung?

Mehrwert: Vorteile – Chancen – Stolpersteine bei der Beziehungsgestaltung

- Welche Stärken bleiben der Präsenzberatung vorbehalten?
- Welche Grenzen bringt die Präsenzberatung im Vergleich zur Telefonberatung?
- Welches sind die spezifischen Vorteile bei der Telefonberatung?
- Welche Grenzen bringt die Telefonberatung im Vergleich zur Präsenzberatung?
- Würdest du sagen, dass das Niveau des Klienten unabhängig von der Beratungsform (Präsenz- oder Telefonberatung) ist? Hat Telefonberatung mit Menschen mit geringeren kognitiven Fähigkeiten genauso gut geklappt?

•

Anliegens- Zielklärung

Anliegens- und Zielklärung ist ein Grundelement jeder Beratung. Es ist ausserordentlich wichtig, sich für diesen Schritt Zeit zu nehmen, damit sowohl Klient, als auch Berater von der gleichen Zielsetzung ausgehen. Klarheit bei diesem Schritt ist essenziell.

- Wie gelingt dir die Zielklärung allgemein?
- Worauf legst du generell grossen Wert bei der Zielklärung?
- Welche Unterschiede treten beim Herausarbeiten des konkreten Anliegens bei der Präsenz- bzw. Telefonberatung auf?
- Bei der Zielklärung setzt man oft die Erwartungen in Beziehung zu den Unterstützungsmöglichkeiten des Beratungsangebots. Gibt es bei der Erklärung der Unterstützungsmöglichkeiten bei der Telefonberatung Unterschiede zur Präsenzberatung?
- Wie viel Zeit nimmst Du Dir üblicherweise für die Zielklärung?
- Hast Du hier einen Unterschied bei der Telefonberatung bemerkt?
- Wenn eine Beratung mehrere Termine benötigt ist es ratsam zu überprüfen, ob sich die Anliegen und Ziele der ratsuchenden Person im Verlauf des Beratungsprozesses verändern. Hast Du so eine Situation in der Telefonberatung erlebt?
- Wenn ja, wie ist es Dir gelungen dies in der Telefonberatung jeweils zu eruieren und anzupassen?