

Eine Arbeitshilfe für die Telefonberatung in der Selbsthilfe



Die Erstellung dieser Arbeitshilfe wurde gefördert durch die
AOK Rheinland/Hamburg und die AOK Niedersachsen

Liebe Leserinnen und Leser,

die Beratung ist seit jeher ein elementarer Bestandteil der menschlichen Unterstützung und Kommunikation. In der Selbsthilfe hat sich die Telefonberatung als ein wichtiges Instrument etabliert, das Menschen in herausfordernden Lebenssituationen einen unkomplizierten Zugang zu Hilfen bietet und Vertrauen schafft. Die Bedeutung der Telefonberatung für unsere Arbeit in der Selbsthilfe wird durch die Ergebnisse einer Online-Befragung der Mitgliedsverbände, die die BAG SELBSTHILFE in 2024 durchgeführt hat, eindrucksvoll unterstrichen.

Die Befragung zeigt deutlich, dass die Telefonberatung nicht nur für die Betroffenen von unschätzbarem Wert ist, sondern auch für die Selbsthilfeorganisationen ein zentrales Instrument zur Mitgliedergewinnung darstellt. Darüber hinaus trägt sie wesentlich zur Stabilisierung und Weiterentwicklung der Selbsthilfegruppen bei. Viele unserer Verbände und Organisationen stehen jedoch vor großen Herausforderungen, wenn es darum geht, die Telefonberatung effizient und einheitlich zu gestalten. Es mangelt oft an systematischen Erfassungen des Anrufaufkommens, definierten Notfallprozessen und regelmäßigen Schulungsangeboten für die Berater*innen.

Unser Ziel mit dieser Arbeitshilfe ist es, den Selbsthilfeorganisationen praxisnahe und bewährte Strategien an die Hand zu geben, um die Telefonberatung noch wirksamer und professioneller zu gestalten. Die Zusammenarbeit mit der UPD (Unabhängige Patientenberatung Deutschland) zeigt, wie wertvoll die Kombination aus praxisnahem Expertenwissen und professionellen Standards sein kann. Gemeinsam mit weiteren Anbietern unabhängiger Beratung können wir ein breites Spektrum an Unterstützung bieten, das sowohl auf persönlicher Erfahrung als auch auf fachlicher Expertise basiert.

Ich hoffe, dass diese Arbeitshilfe Ihnen hilfreiche Impulse und konkrete Handlungsanweisungen bietet, um die Telefonberatung in Ihrer Organisation weiterzuentwickeln. Lassen Sie uns gemeinsam die Qualität und Effizienz der Selbsthilfeberatung weiter verbessern, zum Wohle der Menschen, die auf unsere Unterstützung angewiesen sind.

Herzliche Grüße,



Dr. Martin Danner,
Geschäftsführer der BAG Selbsthilfe

Vorwort	1
Erläuterung zum Aufbau der Arbeitshilfe	5
1. Einleitung	6
1.1 Telefonberatung – ein wichtiges Angebot der Selbsthilfe	7
1.2 Ziel und Zweck der vorliegenden Arbeitshilfe	10
2. Grundlagen der Telefonberatung	11
2.1 Definition und Abgrenzung	12
2.2 Historische Entwicklung	12
3. Telefonberatung als Angebot der Landesorganisationen der Selbsthilfe	14
3.1 Schulung und Qualifizierung der Berater*innen	15
3.2 Technische Ausstattung und organisatorische Rahmenbedingungen	17
3.3 Beratung durch Ehrenamtliche	19
3.4 Barrierefreie Beratung	21
3.5 Zielgruppe: Menschen mit chronischen Erkrankungen/Behinderungen und ihre Angehörigen	22
3.6 Selbstbetroffene Beratung	23
3.7 Kombination der Telefonberatung mit der Nutzung digitaler Medien	24
3.7.1 Videoanrufe und Videokonferenzen	24
3.7.2 Live-Chat	25
3.7.3 Soziale Medien	25
3.7.4 Webinare und Online-Workshops	26
3.7.5 E-Mail-Beratung	26
3.7.6 Mobile Apps	27
3.8 Beratungsziele	28
3.8.1 Individualität von Qualitätszielen	28
3.8.2 Standards und Leitlinien	29
3.8.3 Feedback und kontinuierliche Verbesserung	33
3.8.3.1 Methoden zur Feedback-Einholung	33
3.8.3.2 Evaluation und Umsetzung	34
3.8.4 Qualitätsförderung und Schulung	34
3.8.4.1 Supervision und kollegiale Beratung	34
3.8.4.2 Fort- und Weiterbildung	36
3.8.4.3 Grenzen der Telefonberatung	37
3.9 Rechtliche Aspekte	38
3.9.1 Was ist eine Beratung? Was ist rechtlich relevant?	39

3.9.2	Beratungsvertrag	41
3.9.3	Beratungsangebote einer Selbsthilfeorganisation	42
3.9.4	Verantwortung der Selbsthilfeorganisation	42
3.9.5	Rechtsberatung	43
3.9.6	Medizinische Beratung	44
3.9.7	Haftung im Zusammenhang mit einer Beratung	45
3.9.8	Datenschutz	46
3.9.9	Verschwiegenheitspflicht	47
3.9.10	Empfehlungen für das Beratungsgespräch	47
3.9.10.1	Praxis-Beispiele	48
3.9.11	Ethische Grundsätze der Beratung	52
4.	Grundlagenwissen für Telefonberater*innen in der Selbsthilfe	53
4.1	Grundlagen der Kommunikation	54
4.2	Der Beratungsprozess	56
4.2.1	Auftragsklärung	56
4.2.2	Vertiefende Klärung des Anliegens	57
4.2.3	Intervention	59
4.2.4	Abschluss	61
4.3	Beratungskompetenz	64
4.3.1	Bedürfnisse erkennen	64
4.3.2	Beratungsziel klären	65
4.3.3	Aktives Zuhören	66
4.3.4	Fragen stellen	68
4.3.5	Frageformen	69
4.3.5.1	offene oder geschlossene Fragen?	69
4.3.5.2	Erkundungsfragen	70
4.3.5.3	Erweiterungsfragen	71
4.3.6	Wissen vermitteln	73
4.4	Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen	75
4.4.1	Selbstkontrolle	76
4.4.2	Diagnose	77
4.4.3	Zielsetzung	77
4.4.4	Anpassung des Kommunikationsverhaltens	78
4.4.5	Strategien	79
4.4.5.1	Wie umgehen mit Vielredner*innen?	80
4.4.5.2	Wie umgehen mit Schweigen?	81
4.4.5.3	Wie umgehen mit ausfallenden Anrufern?	82
4.4.5.4	Wie umgehen mit unentschlossenen Anrufern?	83
4.4.5.5	Wie umgehen mit Suizidgedanken?	85
4.5	Advocacy	86

5. Praxisteil: Übungen für Telefonberater*innen	88
5.1 Zur richtigen Atmung, Sprache und Sprechgeschwindigkeit	89
5.2 Geschlossene in offene Fragen umwandeln	92
5.3 Übungen zum Paraphrasieren	94
5.4 Übungen zum Erkennen vorherrschender Gefühle	96
5.5 Übungen zum Benennen vorherrschender Gefühle	97
5.6 Übungen zum Verbalisieren emotionaler Botschaften	98
 6. Ressourcen und weiterführende Literatur	 100
6.1 Nützliche Kontakte und Netzwerke	101
6.2 Literatur- und Linktipps	103
 7. Praxisteil: Material zur Weiterentwicklung der Telefonberatung	 105
7.1 Checklisten und Formulare	106
7.1.1 Beispiel für einen Gesprächsleitfaden	106
7.1.2 Beispielprotokoll	107
7.2 Handlungshilfen	108
7.2.1 Hilfe zur Erstellung eines Notfallplans	108
7.2.2 Hilfe zur Erstellung eines Qualitätsrahmens	110
7.2.3 Hilfe zur Erstellung eines Fortbildungskonzepts	111
7.2.4 Hilfe zum Einsatz eines Dienstplans	112
7.2.5 Vorgehen bei Suiziddrohung	114
 Quellenangaben	 118
 Danksagung	 120

Erläuterung zum Aufbau der Arbeitshilfe

Diese Arbeitshilfe bietet einen praxisorientierten Leitfaden für die Telefonberatung in der Selbsthilfe. Sie richtet sich an Berater*innen, Leitungskräfte und Organisationen und unterstützt sowohl die Beratungspraxis als auch die Weiterentwicklung von Beratungsangeboten.

Kapitel 1 bis 3

vermitteln kompakt die wichtigsten Grundlagen, rechtlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen sowie Qualitätsaspekte der Telefonberatung. Sie bieten Orientierung und erleichtern den schnellen Einstieg in das Thema.

Kapitel 4

enthält praxisnahes Wissen und vielfältige Übungen zur Kommunikation und zum Beratungsprozess.

Kapitel 7

unterstützt gezielt die praktische Umsetzung. Hier finden sich Checklisten, Gesprächsleitfäden, Protokollvorlagen und Handlungshilfen. Diese Materialien erleichtern nicht nur die Konzeption, Organisation und Dokumentation von Beratungstätigkeiten, sondern helfen auch dabei, Beratungsprozesse systematisch zu begleiten und die Arbeit innerhalb der Organisation effizient und qualitätsgesichert zu gestalten.

Insgesamt legt die Arbeitshilfe besonderen Wert auf praktische Anwendbarkeit und direkte Umsetzbarkeit im Beratungsalltag. Sie ist darauf ausgelegt, Berater*innen und Organisationen konkrete Unterstützung an die Hand zu geben – von der ersten Orientierung bis hin zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung.



WICHTIG:

Kapitel 4 ist besonders praktisch nutzbar – es eignet sich hervorragend zur Einarbeitung neuer Mitarbeitenden, zur Auffrischung von Kompetenzen und als Arbeitsinstrument für Schulungen und interne Weiterbildungen. Die Inhalte sind so gestaltet, dass sie direkt im Beratungsalltag angewendet werden können. Kapitel 4 kann auch unabhängig von der vollständigen Arbeitshilfe als kompakter Leitfaden für Telefonberater*innen genutzt werden.

1.

Einleitung



1.1 Telefonberatung – ein wichtiges Angebot der Selbsthilfe

Geht man der Geschichte von Beratung auf den Grund wird schnell klar, dass es sich hier um eine uralte Kultur der menschlichen Kommunikation handelt. Hilfe und Stärkung des anderen durch Weitergabe von Wissen und gemeinsames „Beratschlagen“ waren schon immer gute Methoden, mit herausfordernden oder ungewohnten Situationen umzugehen. Ganz egal, ob es sich um persönliche, berufliche oder gesundheitliche Themen handelt, die Beratung bleibt ein Schlüsselement der menschlichen Unterstützung.

Die Beratung per Telefon stellt eine ganz spezielle Form der Beratung dar, die sich seit vielen Jahrhunderten etabliert hat. Dieses Format bietet viele Chancen- etwa die Ortsunabhängigkeit der Beratung, bringt aber auch viele Herausforderungen mit sich.

Die digitale Zeit in der wir heute leben, bietet viele Chancen und Herausforderungen. So hat sich die Art und Weise wie wir uns organisieren, arbeiten und kommunizieren, massiv verändert. Trotz aller digitalen Fortschritte bleibt die Telefonberatung ein essenzielles Hilfsmittel. Manche Menschen fühlen sich einfach wohler und sicherer, wenn sie am Telefon sprechen können, anstatt beispielsweise eine Videokonferenz zu nutzen. Es ist wichtig, diese zugängliche und niedrigschwellige Option beizubehalten, um alle Menschen erreichen und unterstützen zu können.

Ein Telefon ist nahezu barrierefrei und fast immer verfügbar. Diese Form der Kommunikation bietet eine vertraute und sichere Umgebung, in der Menschen offen über ihre Sorgen und Probleme sprechen können. Darüber hinaus ermöglicht die Anonymität, dass Ratsuchende sich nicht verurteilt oder beobachtet fühlen, was besonders wichtig bei sensiblen Themen ist. Ein weiterer Pluspunkt ist die Flexibilität, da Anrufe von nahezu überall aus getätigt werden können. Somit bleibt die Telefonberatung ein unerlässliches Mittel in der Selbsthilfe und anderen Bereichen der Unterstützung.

Eine Schwierigkeit für die Verbände der Selbsthilfe kann die Finanzierung der telefonischen Beratung darstellen. Notwendige finanzielle Mittel für Schulungen, technische Infrastruktur und Supervision müssen sichergestellt werden. Eine Herausforderung, insbesondere wenn die Organisation überwiegend auf Spenden angewiesen ist.

Trotzdem eine Investition, die sich auszahlen kann: Häufig ist der Anruf eines Ratsuchenden der erste Schritt in die Selbsthilfearbeit und oft auch der Beginn einer längeren, unterstützenden Beziehung! Durch diesen ersten Kontakt können Anrufende Vertrauen aufbauen und sich ermutigt fühlen, aktiv mitzuwirken. Deshalb spielt die Telefonberatung eine zentrale Rolle bei der Mitgliedergewinnung und der Stärkung des Gemeinschaftsgefühls innerhalb des Verbandes.

In der Selbsthilfe spielt die Telefonberatung auch deshalb eine zentrale Rolle, weil sie den Zugang zu Unterstützung erleichtert und Vertrauen schafft. Die Ergebnisse der Online-Befragung von Verbänden in Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen im Rahmen des Projekts „Telefonberatung in der Selbsthilfe weiterentwickeln“ bestätigen diese Bedeutung. Ebenso wird die Telefonberatung als wichtiger Aspekt bei der Gewinnung neuer Mitglieder wahrgenommen.



Die Ergebnisse der Befragung finden Sie hier:

[www.bag-selbsthilfe.de/fileadmin/user_upload/Informationen_fuer SELBSTHILFE-AKTIVE/Projekte/Telefonberatung_in_der_SH/Ergebnisse_der Fragebogenaktion.pdf](http://www.bag-selbsthilfe.de/fileadmin/user_upload/Informationen_fuer_SELBSTHILFE-AKTIVE/Projekte/Telefonberatung_in_der_SH/Ergebnisse_der_Fragebogenaktion.pdf)

Die Selbsthilfelandchaft in Deutschland ist bunt und vielfältig. Es gibt große Verbände für chronisch kranke Menschen oder Menschen mit Behinderung, die einen weit verzweigten Gruppenaufbau aufweisen. Daneben existieren zahlreiche kleinere Organisationen, beispielsweise für seltene Erkrankungen, die bundesweit organisiert sind und deren Mitglieder fast ausschließlich ehrenamtlich, also unbezahlt und auf freiwilliger Basis, tätig sind.

Die Telefonberatung startet in kaum einem Selbsthilfeverband als organisierte Einheit; stattdessen entwickelt sie sich eher auf natürliche Weise.

Anfangs gehen meist nur vereinzelte Hilferufe und Anfragen ein, die von den Selbsthilfeaktivisten neben anderen Tätigkeiten beantwortet werden. Mit der Zeit nimmt das Anrufaufkommen jedoch stetig zu und lässt sich „nebeneinander“ kaum noch bewältigen.

Die in vielen Verbänden gewachsenen Strukturen zur Telefonberatung stoßen aufgrund des hohen Anrufaufkommens und der gestiegenen Anforderungen der Hilfesuchenden an ihre Grenzen. Neben medizinischen Fragen möchten die Anrufenden häufig auch Auskünfte zu rechtlichen Themen, finanzieller Unterstützung oder bürokratischen Fragestellungen, wie zum Beispiel zur Beantragung eines Schwerbehindertenausweises.

In einer sich ständig verändernden Welt ist auch in der gesundheitlichen Selbsthilfe die kontinuierliche Weiterentwicklung von entscheidender Bedeutung. Die Ergebnisse aus der Befragung insbesondere zum Personalmanagement, der Koordination des Angebots und zur Unterstützung der Berater*innen unterstreichen eindrucksvoll die Herausforderung für die Verbände, sich organisatorisch und strukturell zu entwickeln, um den vielfältigen Anforderungen gerecht zu werden.

Die Umfrage belegt auch, dass nur wenige teilnehmende Verbände eine systematische Erfassung des Anrufaufkommens durchführen und oft kein definierter Notfallprozess vorliegt. Zudem zeigt sich, dass regelmäßige Schulungsangebote und Supervision für viele Berater*innen noch nicht zur Selbstverständlichkeit gehören.

Um die Qualität und Verlässlichkeit der telefonischen Beratung langfristig zu sichern, sind klare Beratungsstandards von zentraler Bedeutung. Sie helfen dabei, das Angebot zu strukturieren, Ratsuchenden Orientierung zu geben und Ehrenamtliche in ihrer Rolle zu stärken. Standards müssen dabei nicht zwingend komplex oder formell sein – auch einfache, gemeinsam entwickelte Grundsätze zum Umgang mit sensiblen Themen, zur Gesprächsdokumentation oder zur Reaktion auf kritische Situationen können bereits eine große Wirkung entfalten.

Ein definierter Notfallprozess, z. B. mit Hinweisen zum weiteren Vorgehen bei akuten Krisen oder zur Weiterleitung an Fachstellen, trägt zur Handlungssicherheit der Beratenden bei. Ebenso hilfreich ist ein systematischer Überblick über das Anrufaufkommen, um den tatsächlichen Beratungsbedarf besser erfassen und Ressourcen entsprechend planen zu können. Beratungsstandards schaffen damit eine verlässliche Grundlage, auf der sich niederschwellige, individuelle und flexible Angebote aufbauen lassen – ohne die Vielfalt und Eigenlogik der einzelnen Verbände einzuschränken.

Um eine einheitliche und unabhängige Beratung im Verband sicherzustellen, ist es essenziell, Leitlinien und Vorgaben zu entwickeln, die den Beratenden einen klaren Rahmen bieten und Orientierung schaffen. Werden dabei eigene Grenzen erkannt, sollte eine Weiterleitung an professionelle Hilfsangebote erfolgen. Durch die Definition solcher Handlungsanweisungen wird ein konsistentes Vorgehen ermöglicht und den Berater*innen die notwendige Sicherheit gegeben.

Ein zentraler Aspekt der Beratung liegt in der Verbindung von praxisnaher Erfahrung und fachlicher Expertise. Diese Kombination schafft eine solide Basis, um Ratsuchenden vielfältige und passgenaue Unterstützung zu bieten. Ein Beispiel für diese wertvolle Zusammenarbeit zeigt sich in der Verbindung von Selbsthilfe und der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD).

Die Beratung in der Selbsthilfe orientiert sich an den realen Lebenssituationen der Menschen und profitiert von Expertenwissen, das auf eigenen Erfahrungen basiert, während beispielsweise die UPD (Unabhängige Patientenberatung Deutschland) durch professionelle Standards und umfassendes Wissen, auch über Gesundheitsfragen hinaus, überzeugt. Eine enge Zusammenarbeit bietet daher enorme Chancen: Die Selbsthilfe bringt wertvolle, praxisnahe Einblicke ein, während eine Partnerin wie die UPD durch ihre strukturierten Ansätze und ihr fachliches Know-how ergänzt. Gemeinsam können sie ein breites Spektrum an Unterstützung bieten, das sowohl auf persönlicher Erfahrung als auch auf professioneller Expertise basiert. Diese Synergie ermöglicht es, die bestmögliche Hilfe für Ratsuchende bereitzustellen und dabei die Stärken beider Organisationen optimal zu nutzen.

Gerade auf Landesebene ist die Telefonberatung oft durch ehrenamtliches Engagement geprägt – mit flexiblen Strukturen, begrenzten Ressourcen und viel persönlichem Einsatz. Das macht die Entwicklung klarer Leitlinien, praxisnaher Materialien und niederschwelliger Unterstützungsangebote umso wichtiger, um Berater*innen bestmöglich zu entlasten und die Qualität des Angebots zu sichern.

1.2 Ziel und Zweck der vorliegenden Arbeitshilfe

Ziel und Zweck dieser Arbeitshilfe für die Telefonberatung ist es, allen Verbänden der Selbsthilfe, egal welcher Größe, klare und praxisorientierte Richtlinien sowie Werkzeuge an die Hand zu geben, die den Beratungsprozess erleichtern und optimieren. Durch die Implementierung von strukturierten Abläufen und die Bereitstellung von Checklisten ist es möglich, die Qualität der Telefonberatung zu verbessern. Berater*innen sollen in ihrer Rolle gestärkt werden, um sicherer und effektiver agieren zu können. Hier hilft die Optimierung eines effizienten Zeit- und Ressourcenmanagements dabei, den Beratungsprozess reibungsloser zu gestalten. Leitfäden auch für schwierige Situationen ermöglichen es den Mitarbeiter*innen, sich in problematischen Situationen professionell abzugrenzen.

Praktische Übungen sollen, je nach Bedarf, dabei unterstützen, Kompetenzen zu erlernen, aufzufrischen oder auch zu vertiefen.

Im Rahmen eines Einarbeitungskonzepts kann diese Handlungshilfe neuen Mitarbeiter*innen als wertvolle Ressource dienen, um sich schneller in ihrer Rolle zurechtzufinden und die notwendigen Fähigkeiten zu entwickeln. Mitarbeiter*innen, die bereits über umfangreiche Erfahrung in der Telefonberatung verfügen, haben die Gelegenheit, bestehende Prozesse kritisch zu hinterfragen und bei Bedarf Anpassungen vorzunehmen.

Im Rahmen der Organisationsentwicklung sorgt der Einsatz der Arbeitshilfe für mehr Struktur und Effizienz. Standardisierte Abläufe minimieren Unsicherheiten, wodurch die Qualität der Beratung konstant hoch bleibt. Hilfen zur Erstellung von Leitfäden sollen es den Verbänden ermöglichen, schnell und einfach Strukturen zu schaffen, die zu einer positiven Qualitätsentwicklung führen. Dadurch können sich alle Beteiligten auf die Unterstützung der Ratsuchenden konzentrieren, was letztlich in allen Verbänden zu höherer Zufriedenheit führen wird.

2.

Grundlagen der Telefonberatung



2.1 Definition und Abgrenzung

Telefonberatung bezeichnet die Unterstützung und Beratung von Ratsuchenden über das Telefon. Sie grenzt sich von anderen Beratungsformen wie der persönlichen Beratung oder der Online-Beratung ab, da sie auf sprachlicher Kommunikation ohne visuelle Unterstützung basiert. Dies erfordert spezielle Techniken, um Vertrauen aufzubauen, aktiv zuzuhören und angemessen auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden einzugehen.

Die Telefonberatung zeichnet sich durch einige spezifische Merkmale aus, die sie von anderen Beratungsformen unterscheidet. Ein wichtiges Merkmal ist die Anonymität, die viele Menschen schätzen, da sie es ermöglicht, offener und ehrlicher über ihre Probleme zu sprechen. Die Zugangshürden zur Telefonberatung sind niedriger als bei anderen Beratungsformen, da es oft einfacher und schneller ist, zum Hörer zu greifen, als einen Termin für eine persönliche Beratung zu vereinbaren oder eine Online-Beratung zu nutzen. Zudem kann die Telefonberatung in der Regel sofort-

tige Unterstützung bieten, was in Krisensituationen besonders wichtig ist, da Betroffene direkt mit einer Beraterin oder einem Berater sprechen können.

Ein weiteres Merkmal der Telefonberatung ist die Flexibilität, da sie oft rund um die Uhr verfügbar ist und keine physische Anwesenheit an einem bestimmten Ort erfordert, was eine flexible Nutzung ermöglicht, die sich gut in den Alltag integrieren lässt.

Schließlich bietet die Stimme am Telefon die Möglichkeit, Emotionen und Nuancen zu vermitteln, die in schriftlicher Kommunikation verloren gehen könnten, wodurch Berater*innen besser auf den emotionalen Zustand der Anrufenden reagieren können.

Diese Merkmale machen die Telefonberatung zu einer wertvollen Ergänzung anderer Beratungsformen wie persönlicher Gespräche, Online-Beratung oder schriftlicher Korrespondenz.

2.2 Historische Entwicklung

Die Beratung am Telefon begann in den 1950er Jahren. Anfangs waren es ausschließlich religiöse Organisationen, die die ersten Telefonseelsorgedienste anboten, um Menschen in Krisensituationen Unterstützung zu bieten. Die erste bekannte Hotline wurde 1953 in London von Pfarrer Chad Varah ins Leben

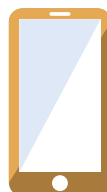
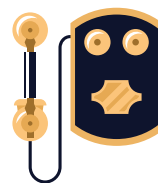
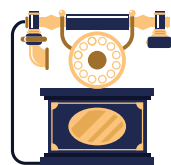
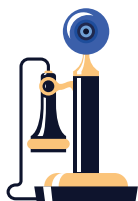
gerufen und nannte sich „The Samaritans“. Diese Einrichtung bot Menschen in Krisensituationen, insbesondere suizidgefährdeten Personen, Hilfe und ein offenes Ohr an. Die Idee war, dass Menschen anonym und rund um die Uhr jemanden erreichen konnten, der ihnen zuhört und Unterstützung bietet.

1956 gründete der evangelische Pfarrer Klaus Thomas die Telefonseelsorge in Deutschland. In den folgenden Jahrzehnten verbreitete sich die Telefonberatung weltweit und wurde von verschiedenen Organisationen übernommen. In den 1970er Jahren begannen auch nichtreligiöse Institutionen, Telefonberatungsdienste anzubieten, um ein breiteres Spektrum an Themen, wie zum Beispiel psychische Gesundheit, Sucht und Beziehungsprobleme abzudecken.

Mit der Weiterentwicklung der Technologie und der zunehmenden Verbreitung von Telefonen wurde die Telefonberatung immer zugänglicher und effektiver. In den 1980er und 1990er Jahren wurden spezialisierte Telefonberatungsdienste für bestimmte Zielgruppen eingerichtet, wie zum Beispiel Kinder- und Jugendtelefone, Frauennotrufe und Suchtberatungsstellen.

Heutzutage ist die Telefonberatung ein wichtiger Bestandteil des psychosozialen Unterstützungssystems und wird von zahlreichen Organisationen und Institutionen weltweit angeboten. Sie hat sich weiterentwickelt und umfasst nun auch Online-Beratung und Chat-Dienste, um den Bedürfnissen der Menschen in der digitalen Ära gerecht zu werden.

Ein zunehmend verbreiteter Ansatz ist die sogenannte Blended Beratung (auch Blended Consulting genannt), bei der analoge und digitale Formate bewusst kombiniert werden – etwa Telefon- oder Präsenzgesepräche mit ergänzenden Video-Sessions, E-Mail-Begleitung oder Chat-Angeboten. Dieser hybride Beratungsstil ermöglicht mehr Flexibilität, bessere Erreichbarkeit und eine individuelle Ausrichtung auf die jeweilige Lebenssituation der Ratsuchenden.



3.

Telefonberatung als Angebot der Landesorganisationen der Selbsthilfe



Die Telefonberatung in der Selbsthilfe lebt vom persönlichen Engagement – besonders auf Landesebene übernehmen Ehrenamtliche diese verantwortungsvolle Aufgabe häufig spontan, ohne formale Vorbereitung oder strukturierte Schulung. Viele Berater*innen finden sich „wie die sprichwörtliche Jungfrau zum Kind“ in der Rolle wieder – mit viel Herz und Einsatz, aber oft ohne das nötige Rüstzeug für herausfordernde Gespräche.

Unsere Umfrage zeigt deutlich: Eine systematische Vorbereitung wird von vielen Beteiligten als wünschenswert und hilfreich erachtet.

Ob durch Einführungsmaterialien, kollegiale Austauschformate oder praxisnahe Leitfäden – vorbereitende Angebote tragen wesentlich dazu bei, Sicherheit in der Rolle zu gewinnen und die Qualität der Beratung zu stärken.

Ziel dieses Kapitels ist es daher, Wege aufzuzeigen, wie auch unter eingeschränkten personellen und zeitlichen Ressourcen eine sinnvolle und praxisorientierte Vorbereitung für die telefonische Beratung gestaltet werden kann.

3.1 Schulung und Qualifizierung der Berater*innen

Die Schulung und Qualifizierung der Berater*innen sind essenziell für eine hochwertige Telefonberatung. Hierbei geht es nicht nur darum, fachliche Kenntnisse zu vermitteln, sondern auch soziale Kompetenzen und empathisches Zuhören zu stärken. Vor Aufnahme der Beratungstätigkeit ist es wichtig, die Ratgebenden mit dem nötigen Handwerkzeug auszurüsten, um sicherzustellen, dass sie effektiv und einfühlsam unterstützen können. Es muss vermittelt werden, wo die Grenzen der eigenen Beratungsarbeit liegen und wo weiterführende Hilfen und Unterstützung zu finden sind. Geeignete Qualifizierungsmaßnahmen sollten die Telefonberater*innen auch auf unangenehme und belastende Situationen vorbereiten. Hier sind einige Aspekte, die in den „Vor-ab“ Qualifizierungen behandelt werden sollten:

▪ **Kommunikationstechniken:**

Der Einsatz von Kommunikationstechniken ist unerlässlich, um eine effektive und einfühlsame Beratung zu gewährleisten. Telefonberater*innen sollten lernen, wie sie aktiv zuhören, empathisch reagieren und klare, verständliche Informationen vermitteln können. Diese Fähigkeiten helfen auch in schwierigen Gesprächen und emotionalen Situationen, in dem sie Gedanken und Gefühle klar und plausibel ausdrücken, was Missverständnisse minimiert und das Vertrauen der Teilnehmer stärkt. Telefonberater*innen sollten sich diese Techniken aneignen, um in jeder Situation angemessen und unterstützend reagieren zu können.

▪ **Selbsthilfethemen:**

Es ist von großer Bedeutung, dass die Berater*innen fundierte Kenntnisse über die spezifischen Themen und Herausforderungen besitzen, mit denen Ratsuchende konfrontiert sind. Neben detailliertem Wissen zu den jeweiligen Krankheitsbildern sollten sie auch die Fähigkeit haben, auf Themen wie psychische Gesundheit und soziale Probleme sensibel und angemessen einzugehen.

▪ **Ressourcen und Netzwerke:**

Um Ratsuchende gezielt weiterleiten zu können, ist es unerlässlich, über umfassende Kenntnisse der verfügbaren Ressourcen und Netzwerke zu verfügen. Dazu zählen sowohl lokale als auch nationale Selbsthilfegruppen sowie weitere Unterstützungsangebote. Darüber hinaus sollten die Berater*innen wissen, wer welche Hilfen anbietet, Telefonnummern und Register von Beratungsstellen, Kliniken, Therapeuten und sozialen Einrichtungen zur Verfügung haben und in der Lage sein, diese effizient zu nutzen. Des Weiteren ist es wichtig, dass die Berater*innen über die Angebotsstruktur und Spezialisierungen der verschiedenen Organisationen informiert sind, um den Anrufer*innen die bestmögliche Unterstützung bieten zu können. Kenntnisse über die Verfügbarkeit und Erreichbarkeit dieser Angebote, einschließlich der Öffnungszeiten und eventuellen Wartelisten, sind ebenfalls essenziell. Zudem sollten sie Notdienste und 24/7-Hotlines für akute Krisensituationen kennen und nutzen können.

Eine gute Kooperation und Vernetzung mit anderen Berater*innen und Einrichtungen ist von großer Bedeutung. Dies beinhaltet den Aufbau und die Pflege von Kontakten sowie die Teilnahme an Netzwerktreffen und Fortbildungen, um stets über aktuelle Entwicklungen und neue Angebote informiert zu bleiben.



**Nützliche Kontakte und Netzwerke
finden Sie auch unter 6.1**

▪ **Selbstfürsorge:**

Da die Arbeit als Telefonberater*in emotional belastend sein kann, ist es wichtig, dass die Berater*innen schon vor dem Beginn ihrer Beratungstätigkeit lernen, wie sie sich selbst schützen und für ihre eigene psychische Gesundheit sorgen können.

▪ **Rechtliche und ethische Grundlagen:**

Die Berater*innen sollten über die rechtlichen und ethischen Grundlagen ihrer Arbeit informiert sein, einschließlich Datenschutz, Vertraulichkeit und Umgang mit sensiblen Informationen.



**Näheres zum Thema Recht finden Sie
unter 3.9**

▪ **Praktische Übungen:**

Rollenspiele und praktische Übungen können den Berater*innen helfen, ihre Fähigkeiten in realistischen Szenarien zu testen und zu verbessern. Sie bieten die Möglichkeit, in einem sicheren Umfeld realistische Szenarien zu erleben. Dies hilft den Berater*innen, besser auf tatsächliche Beratungssituationen vorbereitet zu sein. In einer Übungssituation können sie Fehler machen und daraus lernen, ohne negative Konsequenzen für echte Ratsuchende. Dies fördert das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten. Praktische Übungen ermöglichen es, ein direktes Feedback zu erhalten und Ansätze zu reflektieren, Kommunikations- und Beratungstechniken können kontinuierlich verbessert werden.

Durch wiederholtes Üben ist es möglich, Strategien zur Stressbewältigung zu entwickeln und sich in der Konfrontation mit schwierigen oder emotional belastenden Situationen sicherer zu fühlen.

Praktische Übungen fördern auch den Austausch und die Zusammenarbeit mit anderen Berater*innen, was den Aufbau eines unterstützenden Netzwerks erleichtert.

Insgesamt tragen praktische Übungen dazu bei, dass die Berater*innen ihre Fähigkeiten schrittweise weiterentwickeln und sich besser auf die Herausforderungen ihrer Tätigkeit vorbereiten können.

3.2 Technische Ausstattung und organisatorische Rahmenbedingungen

Eine angemessene technische Infrastruktur und klar definierte organisatorische Abläufe sind entscheidend für eine erfolgreiche Telefonberatung.

Hierbei geht es um mehrere Aspekte:

Technische Ausstattung

Eine zuverlässige Telefonanlage mit Funktionen wie Anrufweiterleitung, Voicemail und Konferenzschaltungen ermöglicht einen reibungslosen Beratungsablauf – auch bei dezentralen oder wechselnden Einsatzorten. Besonders bei ehrenamtlicher Beratung von zu Hause aus sind Headsets und ergo-

nomische Arbeitsplätze hilfreich, da sie die Gesprächsqualität verbessern und die Belastung für die Beratenden minimieren.

Für den Datenschutz sind sichere und verschlüsselte Verbindungen essenziell, etwa durch die Nutzung datensicherer VoIP-Dienste oder VPN-Verbindungen. Ergänzend dazu bieten passwortgeschützte digitale Tools eine einfache Möglichkeit zur Gesprächsdokumentation, die den Anforderungen der DSGVO entspricht. Eine strukturierte Gesprächserfassung – z. B. mit standardisierten Formularen – trägt nicht nur zur Qualitätssicherung bei, sondern erleichtert auch die interne Kommunikation und Nachbereitung.

Technische Lösungen zur Anzeige und Weiterleitung eingehender Anrufe, gegebenenfalls mit Eskalationsoption bei kritischen Beratungsanlässen, erhöhen die Verlässlichkeit der Erreichbarkeit. Auch hybride Formate im Sinne einer Blended-Beratung, die Telefon-, Chat- oder Videokomponenten kombinieren, können das Angebot erweitern und besser auf die Bedürfnisse der Ratsuchenden eingehen.

Schließlich sind niedrigschwellige Orientierungshilfen für Beratende, wie eine kurze Technik-Bedienanleitung oder ein interner Leitfaden zur Nutzung der vorhandenen Systeme, sinnvoll. Sie bieten gerade für ehrenamtlich Tätige Sicherheit im Umgang mit der Technik – damit der Fokus jederzeit auf dem Inhalt des Beratungsgesprächs liegen kann.

Organisatorische Rahmenbedingungen

Eine gute Organisation schafft die Voraussetzung für verlässliche und wirkungsvolle Telefonberatung. Besonders in ehrenamtlich getragenen Strukturen ist es wichtig, einfache, klare und praktikable Rahmenbedingungen zu etablieren.

Strukturierte Arbeitsanweisungen und praxisnahe Leitfäden bieten den Beratenden Orientierung und erleichtern den Einstieg in die Tätigkeit – gerade wenn sie ohne vorherige Schulung beginnen. Standardisierte Abläufe helfen, Unsicherheiten zu reduzieren und die Qualität der Beratung zu sichern.

Verbindliche Dienstpläne mit Vertretungsregelungen sorgen für kontinuierliche Erreichbarkeit. Hierbei können auch digitale Tools zur Einsatzplanung genutzt werden, etwa gemeinsame Kalender oder Selbstbuchungssysteme.



Hilfe zum Einsatz eines Dienstplans
finden Sie unter **7.2.4**

Regelmäßiger Austausch im Beratungsteam, z. B. über kurze Online-Treffen oder kollegiale Fallbesprechungen, fördert die Zusammenarbeit und bietet eine Plattform für Rückfragen und Entlastung – besonders bei anspruchsvollen Gesprächssituationen.

Auch eine verlässliche Gesprächsdokumentation trägt zur Strukturierung bei: einfache, datenschutzkonforme Formulare oder Notizhilfen ermöglichen es, wichtige Inhalte festzuhalten und bei Bedarf weiterzugeben.

Zusätzliche Unterstützung bieten thematische Handreichungen, FAQ-Dokumente oder Checklisten, die gezielt auf häufige Anliegen und sensible Themen vorbereitet – so bleibt die Beratung auch bei spontanem Einsatz professionell und wirksam.

Eine gute Kombination aus technischer Ausstattung und organisatorischen Rahmenbedingungen sorgt dafür, dass die Beratung reibungslos und auf hohem Niveau ablaufen kann.

3.3 Beratung durch Ehrenamtliche

Die Verfügbarkeit ehrenamtlicher Beratung hängt wesentlich von der individuellen Bereitschaft und dem Engagement der Freiwilligen ab. Ein dauerhaftes Beratungsangebot mit guter Erreichbarkeit setzt eine aktive und motivierte Gruppe von Ehrenamtlichen voraus, die gewonnen und idealerweise langfristig gebunden werden können.

Die Koordination der Einsätze erfordert organisatorisches Geschick: flexible und bedarfsgerechte Einsatzpläne helfen dabei, die individuellen Verfügbarkeiten zu berücksichtigen und den Beratungsbetrieb verlässlich aufrechtzuerhalten.

Ehrenamtliche sollten grundsätzlich auf herausfordernde Gesprächssituationen vorbereitet sein und sich der sensiblen Natur telefonischer Beratung bewusst sein – etwa im Hinblick auf Vertraulichkeit und den Umgang mit Belastungsthemen. Eine besondere Rolle spielt dabei das Erkennen von akuten Notfällen oder dringlichen Anliegen.

Auch hier gilt: Es müssen nicht immer umfassende Schulungen stattfinden – bereits einfache Handreichungen, themenbezogene Leitfäden oder der regelmäßige Austausch im Team können Ehrenamtliche in ihrer Handlungssicherheit stärken.

Da die Anfragen der Ratsuchenden vielfältig sind, kann ein Basiswissen zu zentralen Themen hilfreich sein. Der Zugang zu aktuell aufbereiteten Informationen – z. B. in Form von Infoblättern, Checklisten oder themenspezifischen Materialien – trägt dazu bei, die Qualität der Beratung sicherzustellen. Ein niederschwelliger Wissenspool, ggf. auch digital abrufbar, kann hier gute Dienste leisten.

Regelmäßige Schulungen und Supervisionen sind nützliche Instrumente zur fachlichen und emotionalen Unterstützung. Wo dies organisatorisch nicht möglich ist, können auch alternative Formate – etwa kollegiale Fallbesprechungen, Telefonkonferenzen im Peer-Format oder moderierte Gruppen-Chats – einen wertvollen Beitrag zur Qualitätssicherung leisten.

Wichtig ist, dass Ehrenamtliche die Möglichkeit erhalten, sich auszutauschen und weiterzuentwickeln – unabhängig von ihrem Vorwissen oder ihrer beruflichen Herkunft.

Ebenso hilfreich ist eine funktionierende technische Infrastruktur, die den Beratenden ermöglicht, sich auf den Gesprächsverlauf zu konzentrieren. Dabei geht es nicht zwingend um komplexe Systeme – schon einfache Lösungen, wie sichere Telefonnummern oder leicht bedienbare Dokumentationshilfen, können einen Unterschied machen und den Datenschutz auch bei der Beratung von zu Hause aus unterstützen.



TIPPS FÜR DIE PRAXIS

Niedrigschwellige Ansätze zur Unterstützung Ehrenamtlicher in der Telefonberatung:

- **Kollegialer Austausch**

Monatliche Treffen (online oder vor Ort) zur Besprechung von Fallbeispielen und Erfahrungsaustausch.

- **Thematische Wissenspools**

Digital oder analog zugängliche Informationen zu häufigen Beratungsanliegen.

- **Good-Practice**

Orientierung an erfolgreichen Beispielen anderer Selbsthilfeverbände.

- **Technische Unterstützung**

Datenschutz-konforme Dokumentationshilfen oder Telefonleitungen für dezentrale Beratung.

- **Handreichungen und Leitfäden**

Materialien zu Gesprächsführung, Notfallerkennung oder schwierigen Themen bieten Sicherheit im Beratungsalltag.



Thematisch sortierte Link- und Literaturtipps finden Sie unter **6.2**

3.4 Barrierefreie Beratung

Die Telefonberatung in der Selbsthilfe soll so gestaltet sein, dass alle Menschen Zugang zu den benötigten Informationen und Unterstützung haben, unabhängig von ihren individuellen Einschränkungen oder Bedürfnissen. Dies erfordert verschiedene Maßnahmen, um physische, kommunikative und kognitive Barrieren abzubauen.

▪ **Physische Barrierefreiheit:**

Beratungsräume und -einrichtungen müssen rollstuhlgerecht und leicht zugänglich sein, beispielsweise durch Rampen, Aufzüge und breite Türen.

▪ **Kommunikative Barrierefreiheit:**

Informationen und Beratung sollten in unterschiedlichen Formaten bereitgestellt werden, wie beispielsweise in Gebärdensprache, Brailleschrift oder mittels unterstützter Kommunikation für Menschen mit Sprach- oder Hörbehinderungen.

▪ **Kognitive Barrierefreiheit:**

Beratungsangebote sollten an die Bedürfnisse von Menschen mit Lern- oder geistigen Behinderungen angepasst werden, indem Informationen leicht verständlich und übersichtlich präsentiert werden.

▪ **Technologische Barrierefreiheit:**

Online-Beratung und digitale Informationsangebote sollten barrierefrei gestaltet sein, indem sie den Richtlinien für barrierefreie Webinhalte (WCAG) entsprechen, zum Beispiel durch die Nutzung von Screenreadern für Sehbehinderte oder die Bereitstellung von Textalternativen für grafische Inhalte.

▪ **Soziale und kulturelle Barrierefreiheit:**

Beratungsangebote sollten die kulturellen und sprachlichen Bedürfnisse verschiedener Bevölkerungsgruppen berücksichtigen, um sicherzustellen, dass alle Menschen, unabhängig von ihrer Herkunft oder ihrem sozialen Hintergrund, Zugang zur Beratung haben.

Durch die Umsetzung dieser Maßnahmen wird gewährleistet, dass alle Menschen die Unterstützung und Beratung erhalten können, die sie benötigen, unabhängig von ihren individuellen Einschränkungen oder Bedürfnissen.



3.5 Zielgruppe: Menschen mit chronischen Erkrankungen/ Behinderungen und ihre Angehörigen

Die Beratung von Menschen mit chronischen Erkrankungen und Behinderungen erfordert Sensibilität und ein tiefes Verständnis für ihre dauerhaften Herausforderungen.

Neben den Grundlagen der Kommunikation in der Beratung (siehe Kapitel 4.1) ist die Beziehungsgestaltung hier besonders entscheidend. Es ist wichtig, Vertrauen aufzubauen und langfristige Unterstützung zu bieten.

Hier sind einige Ansätze:

- **Empathie und Zuhören:**

Verständnis für die andauernden Belastungen zeigen und aktiv zuhören, um die individuellen Bedürfnisse und Sorgen zu erfassen.

- **Information und Aufklärung:**

Ratsuchende umfassend über ihre Erkrankung und Behandlungsmöglichkeiten informieren, um ihnen ein Gefühl der Kontrolle zu geben.

- **Kontinuierliche Unterstützung:**

Regelmäßige Kontaktaufnahme und Ermutigung, um das Gefühl der Isolation zu verringern und ihnen zu zeigen, dass sie nicht alleine sind.

- **Selbstmanagement fördern:**

Ratsuchende in die Lage versetzen, ihre eigene Gesundheit aktiv zu managen, zum Beispiel durch Schulungen zu Ernährung, Bewegung und Medikation.

- **Unterstützungssysteme aufbauen:**

Betroffene mit Ressourcen und Netzwerken verbinden, die ihnen helfen, ihre Lebensqualität zu verbessern und Unterstützung zu finden.



3.6 Selbstbetroffene Beratung

Selbstbetroffene Beratung bezeichnet eine Form der Begleitung, bei der die Berater*innen selbst Erfahrungen mit den Themen und Problemen haben, zu denen sie Unterstützung anbieten. Diese Art der Hilfeleistung basiert auf dem Prinzip der Peer-Unterstützung und nutzt die eigenen Erfahrungen der Berater*innen, um anderen Menschen in ähnlichen Situationen zu helfen.

Telefonische Beratung in der Selbsthilfe durch ehrenamtliche Helfer*innen, die selbst Erfahrung mit der betreffenden Erkrankung haben, bietet viele Vorteile.

Dieses eigene Wissen und die persönliche Erfahrung schaffen ein tiefes Verständnis und eine besondere Empathie, die in der Beratung sehr wertvoll sein können. Ratsuchende fühlen sich oft besser verstanden und unterstützt, wenn sie wissen, dass der Berater oder die Beraterin ähnliche Herausforderungen durchlebt hat.

Diese Authentizität und Glaubwürdigkeit stärken die Beratungsbeziehung und können die Motivation der Anrufenden steigern, offen über eigene Probleme zu sprechen.

Die persönliche Erfolgsgeschichte der Helfer*innen kann als Inspiration dazu dienen, aktiv an der eigenen Gesundheit zu arbeiten.

Es wird die Hoffnung vermittelt, dass auch schwierige Situationen überwunden werden können. Konkrete und realitätsnahe Ratschläge und Bewältigungsstrategien, die auf eigenen Erfahrungen basieren, sind eine unschätzbare Ressource!

Selbstbetroffene Beratung bringt aber auch einige Risiken mit sich. Eine mögliche Gefahr besteht darin, dass die Berater*innen ihre eigenen Erfahrungen und Bewältigungsstrategien auf die Ratsuchenden projizieren könnten. Was für eine Person funktioniert hat, ist nicht unbedingt für jemand anderen hilfreich oder angemessen.

Das eigene Erleben kann dazu führen, dass Berater*innen Schwierigkeiten haben, eine professionelle Distanz zu wahren.

Es besteht die Gefahr, dass Berater*innen sich zu sehr mit den Problemen der Ratsuchenden identifizieren und ihre eigenen Gefühle über die der Ratsuchenden stellen.

Ein ethisches Dilemma kann entstehen, wenn persönliche Erfahrungen der Berater*innen im Widerspruch zu den professionellen Standards oder Richtlinien stehen.

Ein besonders großes Risiko besteht in der emotionalen Belastung der Berater*innen, da sie mit Themen konfrontiert werden, die alte Wunden und Traumata wieder aufreißen könnten. Dies kann zu Stress oder Burnout führen.

3.7 Kombination der Telefonberatung mit der Nutzung digitaler Medien

Die Beratung via Telefon bietet eine Menge Vorteile. Als weit verbreitetes Medium erreicht sie eine große Anzahl von Ratsuchenden und stellt ein gutes Angebot für niederschwellige Beratung dar. Alle Beteiligten sind mit diesem Medium vertraut, wodurch der Aufwand und die Kosten im Verhältnis zum Nutzen in einem guten Verhältnis stehen.

Zudem kann die gewünschte Anonymität in einem Telefonat gewährleistet werden. Trotz dieser vielen Vorteile hat die Telefonberatung jedoch auch ihre Grenzen.

▪ **Keine visuelle Kommunikation:**

Ohne Körpersprache und Mimik kann es schwieriger sein, nonverbale Signale zu interpretieren und vollumfänglich auf Emotionen einzugehen. Dies kann ein höheres Risiko für Missverständnisse und größeren Raum für Interpretationen bedeuten.

▪ **Technische Hürden:**

Technische Probleme oder schlechte Verbindungsqualität können die Kommunikation erschweren.

▪ **Anonymität:**

Während Anonymität ein Vorteil sein kann, erschwert sie manchmal das Aufbauen einer tiefen, vertrauensvollen Beziehung.

▪ **Emotionsübertragung:**

Es kann herausfordernd sein, starke Emotionen nur durch die Stimme zu deuten und angemessen darauf zu reagieren.

▪ **Begrenzte Interaktionsmöglichkeiten:**

Komplexe oder praktische Problemlösungen, die persönliches Eingreifen erfordern, sind am Telefon schwer umzusetzen. Zudem ist es leichter möglich, ein Gespräch vorzeitig zu beenden.

Diese Grenzen zeigen auf, dass es wichtig und überaus interessant sein kann, sich in der heutigen Zeit zusätzlich mit weiteren Beratungsformaten zu beschäftigen. Die Kombination von Telefonberatung mit digitalen Medien eröffnet spannende Möglichkeiten. Durch die Verknüpfung traditioneller Telefonberatung mit modernen digitalen Medien ist es möglich, eine breitere Zielgruppe zu erreichen und flexibler auf die Bedürfnisse der Kund*innen einzugehen.

Hier sind einige Ansätze:

3.7.1 Videoanrufe und Videokonferenzen

Die Integration von Videoanrufen und Videokonferenzen in die Telefonberatung kann die Qualität und Effektivität der Beratungsdienste erheblich verbessern. Videoanrufe ermöglichen es, nonverbale Kommunikationssignale wie Mimik und Gestik zu nutzen, was Missverständnisse reduziert und das Vertrauen stärkt. Zudem können visuelle Hilfsmittel wie Präsentationen, Dokumente oder Bildschirme geteilt werden, um komplexe Themen besser zu erklären.

Anrufende können von überall aus an der Beratung teilnehmen – das ist besonders

nützlich für Personen mit eingeschränkter Mobilität oder einem vollen Terminkalender. Durch die Kombination von Video- und Telefonberatung können mehr Fragen in kürzerer Zeit geklärt werden. Um Videoanrufe und Videokonferenzen erfolgreich zu implementieren, braucht es eine zuverlässige Videokonferenzplattform wie Zoom, Microsoft Teams oder Google Meet, die einfach zu bedienen und sicher ist.

Eine stabile Internetverbindung, eine hochwertige Kamera und ein gutes Mikrofon müssen zur Verfügung stehen, um eine klare Kommunikation zu gewährleisten.

Vor der Nutzung einer Videoplattform ist es ratsam, Anleitungen und Testanrufe anzubieten, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten mit der Technik vertraut sind.

Selbstverständlich muss die gewählte Plattform die erforderlichen Sicherheits- und Datenschutzstandards erfüllt, um die Vertraulichkeit der Gespräche zu gewährleisten.

3.7.2 Live-Chat

Die Integration eines Live-Chats in die Telefonberatung kann ein Weg sein, einen flexibleren, schnelleren und bequemen Service mit einer hohen Effizienz zu bieten. Live-Chats ermöglichen es den Ratsuchenden, in Echtzeit Hilfe zu erhalten, ohne telefonieren zu müssen. Dies ist besonders nützlich für Menschen, die in lauter Umgebung arbeiten oder einfach schriftliche Kommunikation bevorzugen.

Darüber hinaus können Berater*innen gleichzeitig mehrere Chat-Sitzungen verwalten, was die Wartezeiten für Ratsuchende verkürzt.

Ein weiterer Vorteil von Live-Chats ist die Möglichkeit, Links, Dokumente und andere Ressourcen direkt im Chat zu teilen, was den Beratungsprozess beschleunigt und vereinfacht. Zudem können Chats einfach protokolliert und später referenziert werden, was sowohl für die Berater*innen als auch für die Ratsuchenden nützlich ist.

Um Live-Chats effektiv zu nutzen ist es wichtig, eine benutzerfreundliche und sichere Chat-Plattform wählen, die Funktionen wie automatische Antworten, Chat-Weiterleitung und Integration mit anderen Kommunikationskanälen beinhaltet.

Die Berater*innen sollten geschult werden, um effizient und professionell auf Chat-Anfragen zu reagieren.

3.7.3 Soziale Medien

Die Nutzung sozialer Medien in der Telefonberatung ermöglicht eine größere Reichweite und die Interaktion mit den Kund*innen. Soziale Medien bieten eine Plattform, um direkt mit Ratsuchenden in Kontakt zu treten, neue Kund*innen zu gewinnen und bestehende Beziehungen zu vertiefen.

Auf den Plattformen wie Facebook, Instagram, Twitter oder LinkedIn ist es möglich, Beratungsdienste zu bewerben, regelmäßige Updates zu teilen und direkt auf Anfragen und Kommentare zu reagieren. Live-Videos und Story-Funktionen ermöglichen es, Echtzeit-Updates und Beratungssitzungen anzubieten.

Um soziale Medien effektiv zu nutzen, sollten regelmäßig relevante Inhalte, möglichst in verschiedenen Formaten wie Texte, Bilder, Videos

und Infografiken veröffentlicht werden, die sowohl informativ als auch ansprechend sind.

Es ist wichtig, auf Kommentare und Nachrichten zeitnah zu reagieren, um eine aktive und engagierte Online-Community zu schaffen. Die Kombination von Telefonberatung und sozialen Medien bietet eine flexible und dynamische Möglichkeit, wertvolle Informationen zu teilen, den Beratungsdienst zu erweitern und den Bedürfnissen der modernen, digital vernetzten Welt gerecht zu werden.

3.7.4 Webinare und Online-Workshops

Die Integration von Webinaren und Online-Workshops in die Telefonberatung kann eine sehr effektive Methode sein, um Wissen zu teilen und gleichzeitig die Reichweite zu vergrößern.

Webinare bieten eine hervorragende Möglichkeit, komplexe Themen umfassend darzustellen und mit den Teilnehmenden zu interagieren. In Online-Workshops können praktische Übungen und anregende Elemente integriert werden, um das Gelernte direkt anzuwenden

Webinare und Online-Workshops lassen sich über Plattformen wie Zoom, Microsoft Teams oder GoToWebinar durchführen. Es ist sinnvoll, einzelne Themen auszuwählen, die für die Zielgruppe von Interesse sind. Die Präsentationen müssen gut strukturiert und ansprechend sein. Hilfreich ist, visuelle Hilfsmittel wie Folien, Videos und interaktive Umfragen zu verwenden, um die Inhalte verständlich zu vermitteln.

Für einen größtmöglichen Nutzen können Webinare und Workshops aufgezeichnet und den Teilnehmern im Nachgang zur Verfügung gestellt werden. Auf der Website eingestellt bieten sie eine wertvolle Ressource für einen Einblick in die Expertise des Verbandes.

3.7.5 E-Mail-Beratung

Die E-Mail-Beratung kann eine wertvolle Ergänzung zur Telefonberatung darstellen, indem sie zusätzliche Flexibilität und schriftliche Dokumentation bietet. E-Mail-Beratung ermöglicht es den Ratsuchenden, ihre Fragen und Anliegen ausführlich zu formulieren. Das Schreiben selbst kann helfen, Gedanken zu ordnen und Probleme besser zu verstehen. Die Teilnehmenden haben mehr Zeit, über die Inhalte nachzudenken und entsprechende Antworten zu formulieren. Dies ist besonders nützlich für komplexe oder technische Themen, die eine eingehende Erklärung erfordern.

Ein weiterer Vorteil der E-Mail-Beratung ist, dass beide Parteien die Möglichkeit haben, die Kommunikation in ihrem eigenen Tempo zu führen, für berufstätige Personen oder Menschen mit Kommunikationsschwierigkeiten kann das sehr hilfreich sein.

Ebenso bieten E-Mails eine schriftliche Aufzeichnung der Beratungsgespräche, die später als Referenz herangezogen werden kann. Allerdings birgt die schriftliche Form der Beratung auch die Herausforderung, dass Ratsuchende Berater*innen stärker an ihre schriftlichen Antworten binden können.

Um die E-Mail-Beratung effektiv zu nutzen, sollten klare Richtlinien für die Antwortzeiten festgelegt werden um sicherzustellen, dass die Kunden zeitnah eine Rückmeldung erhalten.

Eine strukturierte und leicht verständliche Kommunikation ist wichtig, die durch visuelle Hilfsmittel wie Anhänge oder Links zu weiterführenden Ressourcen ergänzt werden kann.

E-Mail-Beratung kann eine wertvolle Methode sein, um Unterstützung in der Selbsthilfe zu bieten. Sie ermöglicht es, Gedanken und Gefühle strukturiert und reflektiert auszudrücken, was oft hilfreicher sein kann als ein spontanes Gespräch.

3.7.6 Mobile Apps

Die Integration von Mobile Apps in die Telefonberatung bietet zahlreiche Vorteile und kann die Effizienz und Kundenzufriedenheit erheblich steigern. Mobile Apps ermöglichen es den Kunden, jederzeit und überall auf Beratungsdienste zuzugreifen, was besonders praktisch für vielbeschäftigte Menschen und solche mit eingeschränkter Mobilität ist.

Eine gut entwickelte Mobile App kann verschiedene Funktionen bieten, um den Beratungsprozess zu verbessern.

Ratsuchende können über die App Termine buchen, ihre Anfragen einreichen und sogar Dokumente hochladen, die für die Beratung benötigt werden. Push-Benachrichtigungen halten auf dem Laufenden und erinnern an bevorstehende Termine oder wichtige Informationen.

Darüber hinaus können mobile Apps auch Chat-Funktionen oder Videoanrufmöglichkeiten integrieren, um eine nahtlose Kommunikation zwischen Berater*innen und Ratsuchenden zu gewährleisten.

Durch die Integration von Sicherheitsfunktionen und Datenschutzmaßnahmen wird sichergestellt, dass alle über die App ausgetauschten Informationen sicher und vertraulich bleiben.

Durch den Einsatz einer Mobile App können Beratungsdienstleistungen benutzerfreundlich, flexibel und effizient gestaltet werden, um optimal auf die Bedürfnisse Ratsuchender einzugehen.

Zur Steigerung des Erfolgs der Beratungsleistungen könnte die Konzipierung einer Mobile App eine förderfähige Projektidee darstellen!



3.8 Beratungsziele

Qualitäts-
förderung und
Schulung

Standards und
Leitlinien

Feedback und
kontinuierliche
Verbesserung

Individualität
von Qualität-
zielen

3.8.1 Individualität von Qualitätszielen

Qualitätsziele sind spezifische, messbare Ziele, die eine Organisation festlegt, um die Qualität ihrer Produkte, Dienstleistungen oder Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Diese Ziele basieren auf den Anforderungen und Erwartungen der Kunden sowie den internen Standards der Organisation und dienen dazu, die Gesamtleistung und Zufriedenheit zu steigern. Durch die Festlegung von Qualitätszielen können Fortschritte und Verbesserungen systematisch gemessen und nachverfolgt werden. Dadurch ist es möglich, konkrete Maßnahmen zu ergreifen, um die Leistung kontinuierlich zu steigern und den gewünschten Standard zu erreichen.

Je nach Größe und Organisationsstruktur der einzelnen Selbsthilfeverbände ist es wichtig, Qualitätsziele in der Telefonberatung individuell zu definieren. In größeren Verbänden, die viele Anrufer*innen und Berater*innen haben, sind möglicherweise komplexe Systeme zur Einsatzplanung und Schulung erforderlich, während kleinere Verbände eher auf individuelle Betreuung und persönliche Unterstützung setzen können.

Zentralisierte Strukturen können leichter einheitliche Qualitätsstandards umsetzen, während dezentralisierte Verbände flexible und anpassbare Ziele benötigen, die den lokalen Gegebenheiten und Bedürfnissen entsprechen.

Die finanziellen und personellen Möglichkeiten der Organisationen spielen ebenfalls eine wichtige Rolle. Verbände mit mehr Ressourcen können umfassendere Schulungs- und Supervisionsprogramme anbieten, während kleinere Organisationen sich auf spezifische, gut definierte Ziele konzentrieren müssen, um ihre Mittel effektiv zu nutzen.

Abhängig von der Zielgruppe, wie bestimmte Erkrankungen oder Altersgruppen, müssen die Qualitätsziele so formuliert werden, dass sie den spezifischen Bedürfnissen und Erwartungen der Anrufer*innen gerecht werden.

Regionale Unterschiede sollten ebenfalls berücksichtigt werden, da Verbände in verschiedenen Gegenden möglicherweise unterschiedliche Ansätze zur Beratung und Unterstützung benötigen.

Größere Organisationen können in fortschrittlichere technische Lösungen investieren, um die Beratung zu verbessern, während kleinere Verbände möglicherweise einfachere, aber dennoch effektive Lösungen benötigen.

Regelmäßiges Feedback von den Anrufern und Beratern ist unerlässlich, um die Qualität der Beratung kontinuierlich zu überprüfen und anzupassen.

Insgesamt sollten Selbsthilfeverbände ihre Telefonberatung so gestalten, dass sie den spezifischen Anforderungen und Möglichkeiten ihrer Organisation entsprechen und die bestmögliche Unterstützung für die Anrufer*innen bieten. Durch die Berücksichtigung individueller Faktoren können sie sicherstellen, dass ihre Beratungsdienste den Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht werden und gleichzeitig effizient und nachhaltig arbeiten.

3.8.2 Standards und Leitlinien

Standards und Leitlinien sind unverzichtbar, um eine hohe Qualität in der Telefonberatung zu gewährleisten. Sie bieten Berater*innen klare Orientierung und sichern gleichbleibend hochwertige Unterstützung für Ratsuchende. Richtlinien legen einheitliche Verfahren fest, die ethische und rechtliche Vorgaben erfüllen, und stärken das Vertrauen in die Beratungsangebote. Sie fördern Transparenz und Professionalität, die in der Beratungsarbeit von großer Bedeutung sind.

Wenn ein Verband Qualitätsziele für die Telefonberatung definieren möchte, gibt es mehrere wichtige Fragen, die berücksichtigt werden müssen:

Viele oder eher wenig Leitplanken?

- Sollten die Richtlinien und Vorgaben detailliert und umfassend sein, um eine hohe Standardisierung zu gewährleisten?
- Oder ist es sinnvoller, flexiblere Leitplanken zu setzen, die den Berater*innen mehr Spielraum und Anpassungsmöglichkeiten lassen?

Was wollen wir standardisieren?

- Welche Aspekte der Beratung sollen standardisiert werden, um eine gleichbleibend hohe Qualität zu gewährleisten (z. B. Schulung der Berater*innen, Verweisungsprotokolle, ethische Richtlinien)?
- Gibt es spezifische Bereiche, in denen eine Standardisierung besonders wichtig ist?

Wo wollen wir hin?

- Was sind die langfristigen Ziele des Verbands in Bezug auf die Qualität der Telefonberatung?
- Wie soll der Erfolg der Beratungstätigkeit gemessen und bewertet werden?

Was ist überhaupt (für den Verband) möglich?

- Welche Ressourcen stehen dem Verband zur Verfügung, um die definierten Qualitätsziele umzusetzen?
- Gibt es externe Unterstützung oder Partnerschaften, die genutzt werden können, um die Qualität der Beratung zu verbessern?

Indem der Verband diese Fragen beantwortet, kann er einen klaren Rahmen für die Qualitätssicherung in der Telefonberatung schaffen, der sowohl den Bedürfnissen der Ratsuchenden als auch den Möglichkeiten und Zielen des Verbands gerecht wird.

Dies hilft, eine effektive und verantwortungsvolle Beratungstätigkeit zu gewährleisten.

Qualitätsziele bei der Telefonberatung in der Selbsthilfe können sich auf verschiedene Aspekte konzentrieren, die ganz auf die spezifischen Bedürfnisse der Zielgruppe und die organisatorischen Ziele abgestimmt sind. Selbst die Fokussierung auf nur einen Bereich kann bereits zu einer deutlichen Verbesserung der Beratung führen. Qualitätsziele in der Telefonberatung variieren je nach Fokus, den speziellen Anforderungen der Zielgruppe, den personellen Möglichkeiten, der Verbandsgröße und den finanziellen Ressourcen. Jede Organisation legt ihren eigenen Maßstab für Qualitätsansprüche und Zielerreichung fest. Im Allgemeinen gilt die Beratung als „gut“, wenn sie den definierten Qualitätsansprüchen gerecht wird.

Hier sind einige zentrale Qualitätsziele, die man sich in der Telefonberatung zu eigen machen kann:

▪ **Zugang und Erreichbarkeit:**

Um die Verlässlichkeit und Professionalität der Beratung zu stärken, ist es wichtig, dass sie leicht zugänglich ist. Dies kann durch die Einrichtung einer Notfallhotline oder erweiterte Öffnungszeiten für akute Krisensituationen erreicht werden. Solche Maßnahmen gewährleisten, dass Ratsuchende in schwierigen oder dringenden Situationen sofortige Hilfe finden können. Ein gut durchdachtes und flexibles Zeitmanagement stellt sicher, dass die Unterstützung immer dann zur Verfügung steht, wenn sie am dringendsten benötigt wird.

▪ **Vertraulichkeit und Anonymität:**

Beide Begriffe umfassen die Entwicklung und Einhaltung strenger ethischer Richtlinien, um Diskretion und Datenschutz zu gewährleisten. Schulungen zu ethischen Standards und rechtlichen Bestimmungen sind unerlässlich, um sicherzustellen, dass alle Berater*innen diese Vorgaben kennen und einhalten. Durch die konsequente Umsetzung dieser Maßnahmen wird die Beratung nicht nur effektiver, sondern auch ethisch einwandfrei und respektvoll gestaltet.

▪ **Selbstfürsorge und Supervision:**

Die Bereitstellung von Ressourcen und Unterstützung zur Selbstfürsorge hilft den Berater*innen, mit den emotionalen Herausforderungen ihrer Arbeit umzugehen und langfristig belastbar zu bleiben. Regelmäßige Supervisionssitzungen bieten die Möglichkeit zur Reflexion und emotionalen Entlastung, was dazu beiträgt, Stress abzubauen und die Beratungskompetenzen zu verbessern. Selbstfürsorge und Supervision sind essenziell, um die psychische Gesundheit der Berater*innen zu fördern und stellen sicher, dass sie selbst gut betreut und gestärkt sind, um ihre Aufgaben effektiv und einfühlsam zu erfüllen.

▪ **Kompetente Kommunikation:**

Die Fähigkeit, Informationen klar, verständlich und respektvoll zu vermitteln, ist entscheidend. Eine kontinuierliche Verbesserung der Kommunikationsfähigkeiten durch gezielte Trainings zu Gesprächstechniken und Empathie ist daher von großer Bedeutung. Durch die Durchführung von Rollenspielen und Simulationen können realistische Beratungssituationen geübt und

direktes Feedback erhalten werden. Dies trägt dazu bei, die Fähigkeiten der Berater*innen weiter zu entwickeln und sicherzustellen, dass sie den vielfältigen Bedürfnissen der Ratsuchenden gerecht werden.

▪ **Unterstützung zur Selbsthilfe:**

Die Beratung sollte darauf abzielen, die Anrufer*innen zur Selbsthilfe zu befähigen, also Wege aufzuzeigen, wie Situationen eigenständig bewältigt werden können. Dieses Qualitätsziel kann durch verschiedene Maßnahmen umgesetzt werden. Eine gute Aufklärung und die Vermittlung von Wissen über Bewältigungsstrategien sowie verfügbarer Ressourcen sind von großer Bedeutung. Die Förderung der Selbstwirksamkeit ist ebenfalls entscheidend. Anrufer*innen werden ermutigt, eigene Entscheidungen zu treffen und Verantwortung für ihre Situation zu übernehmen, was ihr Selbstvertrauen stärkt. Beratungsgespräche sollten darauf abzielen, die Kommunikationsfähigkeiten und Problemlösungsstrategien der Ratsuchenden zu verbessern. Dies kann durch die Anwendung lösungsorientierter Ansätze und das Hervorheben der vorhandenen Stärken und Ressourcen der Anrufer*innen erreicht werden.

Eine weitere wichtige Maßnahme ist die Vermittlung von Selbsthilfegruppen, Workshops oder Online-Ressourcen, die den Anrufer*innen weiterhelfen können. Auch die Bereitstellung von Kontaktinformationen zu lokalen und nationalen Unterstützungsangeboten spielt eine wichtige Rolle. Nachbetreuung und Follow-up-Gespräche sind ebenfalls wesentliche Elemente, um die Fortschritte der Anrufer*innen zu überprüfen und sie

weiterhin zu unterstützen. Regelmäßige Schulungen der Berater*innen zu Techniken und Methoden der Selbsthilfeunterstützung sowie zu Empowerment-Strategien und Ressourcenvermittlung tragen dazu bei, dass sie stets gut vorbereitet sind.

Durch diese Maßnahmen kann das Qualitätsziel „Unterstützung zur Selbsthilfe“ erreicht werden. Die Ratsuchenden werden befähigt, ihre Situation eigenständig zu bewältigen und langfristig gestärkt aus der Beratung hervorgehen. Diese Herangehensweise fördert nicht nur die Professionalität und Kompetenz der Berater*innen, sondern stärkt auch das Vertrauen der Ratsuchenden in die Beratung und die Organisation insgesamt.

▪ **Kontinuierliche Weiterbildung:**

Berater*innen sollten regelmäßig geschult werden, um ihre Fähigkeiten und ihr Wissen kontinuierlich zu verbessern. Ein gut durchdachtes Fortbildungskonzept stellt sicher, dass sie über aktuelles Wissen und Fähigkeiten verfügen.

Zudem kann die Einführung eines Zertifizierungsprogramms für Telefonberater*innen dazu beitragen, professionelle Standards zu gewährleisten und das Vertrauen der Ratsuchenden in die Beratung zu stärken.

▪ **Krisenmanagement und Verbesserung:**

Die Fähigkeit, in Krisensituationen ruhig und effektiv zu reagieren, ist entscheidend, um den Anrufer*innen die notwendige Unterstützung zu bieten. Dazu gehört die Etablierung eines Systems zur regelmäßigen Rückmeldung und Evaluation der Beratungstätigkeit, um kontinuierliche Verbesserungen

zu ermöglichen. Indem die Erfahrungen und Rückmeldungen der Ratsuchenden systematisch erfasst und ausgewertet werden, können Schwachstellen identifiziert und behoben werden.

Diese Maßnahmen stellen sicher, dass die Berater*innen in der Lage sind, effektiv auf Krisensituationen zu reagieren und die Qualität ihrer Unterstützung ständig zu verbessern und den Ansprüchen der Anrufer*innen gerecht zu werden. Es trägt dazu bei, die Professionalität und Verlässlichkeit der Telefonberatung kontinuierlich zu steigern.

▪ **Verweisungsprotokolle und Netzwerke:**

Die Entwicklung gut strukturierter Protokolle für die Weiterleitung von Ratsuchenden an Fachleute oder Einrichtungen ist ebenfalls von großer Bedeutung, insbesondere wenn die Grenzen der eigenen Beratungsfähigkeiten erreicht sind. So ist gewährleistet, dass Ratsuchende die bestmögliche Unterstützung erhalten, auch wenn spezialisierte Hilfe erforderlich ist.

Der Aufbau und die Pflege von Netzwerken mit anderen Organisationen tragen dazu bei, die Ratsuchenden bestmöglich zu unterstützen. Diese Vernetzung ermöglicht den Austausch von Ressourcen und Expertise, was die Gesamteffektivität der Beratung erhöht.

Eine sorgfältige Protokollierung der Beratungsgespräche ist wichtig, um die Qualität der Telefonberatung zu sichern und kontinuierlich zu verbessern.

Hier sind einige Aspekte, die dabei berücksichtigt werden sollten:

▪ **Datenschutz:**

Protokolle müssen datenschutzkonform erstellt und sicher aufbewahrt werden, um die Vertraulichkeit der Ratsuchenden zu wahren.

▪ **Dokumentation von Inhalten:**

Wichtige Gesprächspunkte, vereinbarte Maßnahmen und Empfehlungen sollten präzise und nachvollziehbar dokumentiert werden.

▪ **Nachverfolgung:**

Protokolle dienen auch dazu, den Fortschritt der Ratsuchenden zu verfolgen und bei Bedarf auf frühere Gespräche zurückzugreifen.

▪ **Qualitätssicherung:**

Regelmäßige Überprüfungen und Analysen der Protokolle helfen, die Beratungsqualität zu überwachen und kontinuierlich zu verbessern.

Durch eine strukturierte Protokollierung wird die Arbeit der Berater*innen unterstützt und eine konsistente, qualitativ hochwertige Beratung gewährleistet.



Ein Beispielprotokoll finden Sie unter
7.1.2

3.8.3 Feedback und kontinuierliche Verbesserung

Regelmäßige Bewertungen der Beratungsprozesse und -ergebnisse helfen dabei, Stärken zu identifizieren und Schwächen aufzudecken. Dies ermöglicht gezielte Anpassungen und Optimierungen. Eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung sorgt dafür, dass Berater*innen stets bestrebt sind, ihre Fähigkeiten zu erweitern und neue Methoden zu integrieren, um die Ratsuchenden bestmöglich zu unterstützen.

3.8.3.1 Methoden zur Feedback-Einholung

Es gibt verschiedene effektive Methoden, die die Verbände der Selbsthilfe einsetzen können, um Feedback zur Beratung einzuholen. Hier sind einige Vorschläge:

Feedback-Bögen und Umfragen:

- Es werden standardisierte Feedback-Bögen oder Online-Umfragen erstellt, die nach jedem Beratungsgespräch ausgefüllt werden können.
- Hier ist es ratsam, sowohl offene als auch geschlossene Fragen zu stellen, um sowohl quantitative als auch qualitative Daten zu sammeln.

Telefonische Nachbefragungen:

- Am Ende jedes Beratungsgesprächs wird eine kurze Nachbefragung durchgeführt, um ein detaillierteres Feedback von den Ratsuchenden zu erhalten.
- Hier ist es ratsam, spezifische Fragen (zum Beispiel zur Gesprächsführung, zur Verständlichkeit, Freundlichkeit usw.) vorzubereiten, um gezielt Verbesserungsbereiche zu identifizieren.



Online-Plattformen und Social Media:

- Online-Plattformen und soziale Medien zu nutzen, um Feedback von Ratsuchenden einzuholen.
- Die Ratsuchenden werden gebeten, Bewertungen und Kommentare auf der Website oder in sozialen Netzwerken zu hinterlassen. Jeder Verband muss für sich entscheiden, ob diese Form der öffentlichen Bewertung für ihn in Frage kommt.

Fokusgruppen und Workshops:

- Es besteht die Möglichkeit, Ratsuchende zu (digitalen) Workshops einzuladen, die sich mit der Qualität der Telefonberatung beschäftigen.
- In Fokusgruppen können verschiedene Perspektiven gesammelt und diskutiert werden.

3.8.3.2 Evaluation und Umsetzung

Damit die Ergebnisse aus Feedback- Erhebungen zur Verbesserung der Beratungsqualität genutzt werden können, müssen die Daten entsprechend ausgewertet und beurteilt werden.

Datenanalyse:

Um Trends und Muster zu erkennen ist es wichtig, die gesammelten Daten genau zu analysieren. Es ist hilfreich, statistische Methoden zu nutzen, um die Häufigkeit bestimmter Anmerkungen und Bewertungen zu bestimmen. Hauptthemen und Anliegen, die sich aus dem Feedback ergeben, können so identifiziert werden. Inhaltsanalysen helfen, tiefere Einblicke in die Bedürfnisse und Erwartungen der Ratsuchenden zu gewinnen.

Benchmarking:

Es kann hilfreich sein, die eigenen Feedback-Ergebnisse mit denen anderer Verbände oder Branchenstandards zu vergleichen. Best Practices können übernommen und konkrete Zielwerte für die eigene Weiterentwicklung festgelegt werden.

Feedback-Schleifen:

Es ist sinnvoll, kontinuierliche Feedback-Schleifen durchzuführen. Regelmäßige Rückmeldungen ermöglichen einen fortlaufenden Verbesserungsprozess, der die Beratung stetig optimiert.

Interne Besprechungen:

In regelmäßig stattfindenden internen Besprechungen werden die Ergebnisse des gesammelten Feedbacks besprochen und Maßnahmen zur Verbesserung, am besten als konkrete Aktionspläne mit klaren Zielen und

Verantwortlichkeiten, entwickelt. An diesen Meetings sollten alle relevanten Mitarbeiter*innen und Berater*innen teilnehmen.

3.8.4 Qualitätsförderung und Schulung

3.8.4.1 Supervision und kollegiale Beratung

Supervision

Ins Deutsche wörtlich übersetzt bedeutet der Begriff Supervision „Von-oben-Betrachtung“ und beschreibt damit präzise, worum es geht: Eine Betrachtung von oben mithilfe eines Supervisors, um das eigene berufliche Handeln zu reflektieren und zu verbessern.

Ein externer, qualifizierter Supervisor unterstützt Einzelpersonen oder Gruppen dabei, berufliche Herausforderungen zu reflektieren, Lösungen zu entwickeln und persönliche sowie fachliche Kompetenzen zu stärken.

Eine Supervision ist grundsätzlich immer sinnvoll, wenn es um die Verbesserung der Arbeitsqualität und Zusammenarbeit von einzelnen Mitarbeiter*innen und Teams geht. Besonders in Stresssituationen und bei anstehenden Veränderungen kann eine Supervision hilfreich sein.

Intervision

Im Gegensatz dazu ist die Intervision eine Form der kollegialen Beratung, bei der sich Fachkollegen auf Augenhöhe austauschen und gegenseitig unterstützen.

Es gibt keinen externen Supervisor; stattdessen organisieren sich die Teilnehmer selbst und arbeiten gemeinsam an der Lösung beruflicher Fragestellungen.

Dabei werden verschiedene Methoden und Techniken verwendet, um die Problemlösung und den Erfahrungsaustausch zu strukturieren, wie zum Beispiel Fallbesprechungen, Rollenspiele oder Feedbackrunden. Jede Teilnehmer*in bringt eigene Fragestellungen ein und profitiert von den kollektiven Erfahrungen und dem Wissen der Gruppe.

Für die meisten Menschen ist es wichtig, in ihrer Arbeit in ein Team Gleichgesinnter eingebunden zu sein. Der Erfahrungsaustausch ermöglicht es, von anderen zu lernen, Rückmeldungen zu erhalten, eigene Erfahrungen weiterzugeben und dies als Chance zur persönlichen Entwicklung zu begreifen. Diese Treffen helfen den Berater*innen zu erkennen, dass sie mit ihren Fragen, Unsicherheiten und Ideen nicht allein sind. Intervention fördert den Austausch von Erfahrungen und das gemeinsame Lernen im Team.

Beide Methoden haben ihre eigenen Stärken und eignen sich für unterschiedliche Situationen und Bedürfnisse. Während die Supervision durch die externe Perspektive und professionelle Anleitung punktet, fördert die Intervention die Eigenverantwortung und den kollegialen Austausch. Zudem hat sie den Vorteil, dass sie kosteneffizienter ist, da keine externen Fachkräfte bezahlt werden müssen. Durch die Zusammenarbeit mit Kollegen oder Mitarbeitern eines anderen Verbandes können neue Perspektiven und Ideen eingebracht werden.

Das Thematisieren eigener Betroffenheit in einer vertrauten Gruppe schafft nicht nur Raum für persönliche Reflexion, sondern auch für den gemeinsamen Aufbau von Lösungsstrategien.

Es fördert das gegenseitige Verständnis und stärkt die Gruppendynamik sowie das Vertrauen. Durch das Teilen persönlicher Erfahrungen und das gemeinsame Aufstellen von Leitlinien können Teams klare Standards und Erwartungen entwickeln. Dies trägt zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung bei, indem sowohl fachliche Fähigkeiten als auch die emotionale Resilienz gestärkt werden.

Die Kombination aus Supervision und Intervention kann besonders effektiv sein, da sie die externe professionelle Anleitung und die kollegiale Unterstützung miteinander verbindet.

Ein weiterer wirkungsvoller Ansatz zur Qualitätsförderung besteht darin, dass sich Beratende gegenseitig bei ihren Telefonaten zuhören, um voneinander zu lernen und neue Kompetenzen zu erwerben. Diese Praxis fördert den Austausch bewährter Techniken und stärkt die berufliche Weiterentwicklung durch gegenseitiges Feedback und Inspiration.



3.8.4.2 Fort- und Weiterbildung

Regelmäßige Fortbildung ist für die Weiterentwicklung der Menschen, die in der Telefonberatung arbeiten, entscheidend, um die Qualität der Beratung konstant zu halten und kontinuierlich zu verbessern.

Fachlich fundierte Schulungen und qualifizierte Workshops ermöglichen es den Berater*innen, ihre Kenntnisse und sozialen Kompetenzen zu erweitern. Auch der Austausch mit Kolleg*innen und die Teilnahme an Fachkonferenzen tragen zur persönlichen und beruflichen Entwicklung bei. Durch kontinuierliche Fortbildung bleibt man auf dem neuesten Stand und kann Ratsuchende bestmöglich unterstützen.

Ein durchdachtes Fortbildungskonzept ist somit ein wichtiger Baustein für den langfristigen Erfolg und die Wirksamkeit der Telefonberatung in der Selbsthilfe. Es stellt sicher, dass alle Berater*innen, unabhängig von ihrer Erfahrung, eine einheitliche und qualitativ hochwertige Schulung erhalten. Ein gut strukturiertes Konzept hilft dabei, die spezifischen Schulungsbedürfnisse zu identifizieren und gezielt darauf einzugehen. Es ermöglicht die Anpassung der Fortbildungen an neue Herausforderungen und Entwicklungen im Bereich der Selbsthilfe. Regelmäßige Schulungen und Reflexionsmöglichkeiten schaffen zudem eine Kultur der Lernbereitschaft und des kollegialen Austauschs. Schließlich trägt ein klar definiertes Fortbildungskonzept zur Qualitätssicherung und -verbesserung der Beratungsleistungen bei, was wiederum den Anrufern zugutekommt.

In einem Fortbildungskonzept für die Telefonberatung in der Selbsthilfe müssen sowohl neue Berater*innen als auch erfahrene Fachkräfte berücksichtigt werden. Ein Einführungsprogramm für neue Mitarbeiter*innen sollte die Grundlagen der Telefonberatung, einschließlich Gesprächsführung, aktives Zuhören und den Umgang mit emotionalen Themen beinhalten. Dies kann durch Schulungen, Rollenspiele und Mentoring erfolgen.

Fortlaufende Weiterbildung für erfahrene Berater*innen beinhaltet regelmäßige Schulungen und Workshops zu speziellen Themen, wie zum Beispiel der Umgang mit bestimmten Zielgruppen, Krisenintervention oder neue Entwicklungen in der Selbsthilfearbeit.

Schulungen zur Selbstfürsorge und zum Stressmanagement spielen eine wichtige Rolle, um die emotionale Gesundheit der Berater*innen zu fördern und Burnout vorzubeugen. Praktische Übungen und Fallstudien helfen, das Gelernte in der Praxis anzuwenden und Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Situationen zu gewinnen. Regelmäßige Feedbackrunden und Möglichkeiten zur Selbstreflexion fördern die kontinuierliche Verbesserung und persönliche Entwicklung.

Fachliche Schulungsthemen, die sich auf einzelne Krankheiten und verbandspezifische Aspekte in der Selbsthilfe konzentrieren, bieten den Berater*innen spezifisches Wissen und praktische Fähigkeiten, um die Bedürfnisse der Betroffenen besser zu verstehen und zu unterstützen.

Themen könnten beispielsweise die neuesten medizinischen Erkenntnisse, Behandlungsmöglichkeiten und Bewältigungsstrategien

für bestimmte Krankheiten umfassen. Auch rechtliche und ethische Aspekte, die für die Arbeit in der Selbsthilfe relevant sind, sollten behandelt werden.

Darüber hinaus ist es wichtig, Schulungen anzubieten, die sich auf die Besonderheiten und Anforderungen des jeweiligen Verbandes konzentrieren. Dies kann die Vermittlung von spezifischen Methoden und Ansätzen beinhalten, die in der Arbeit des Verbandes angewendet werden, sowie die Förderung des Austauschs und der Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedern.



Hilfe zur Erstellung eines Fortbildungskonzepts finden Sie unter 7.2.3

3.8.4.3 Grenzen der Telefonberatung

Die Telefonberatung hat spezifische Grenzen, die sowohl durch die Natur des Mediums als auch durch ethische und rechtliche Aspekte bestimmt werden. Hier sind einige wichtige Punkte:

- **Begrenzte Diagnosefähigkeiten:**

Telefonberater*innen können keine medizinischen oder psychologischen Diagnosen stellen. Ihre Hauptaufgabe besteht darin, zuzuhören, zu unterstützen und gegebenenfalls an Fachleute weiterzuleiten.

- **Fehlende physische Präsenz:**

Die fehlende nonverbale Kommunikation erschwert die Einschätzung und Unterstüt-

zung der Ratsuchenden. Körpersprache und Mimik, die oft wichtige Hinweise liefern, sind nicht sichtbar.

- **Zeitliche Begrenzung:**

Telefonberatungen sind oft zeitlich begrenzt, was bedeutet, dass nicht alle Anliegen in einem Gespräch vollständig behandelt werden können. Folgegespräche oder Verweisungen an andere Stellen sind oft notwendig.

- **Ethische und rechtliche Grenzen:**

Berater*innen müssen sich an ethische Richtlinien und gesetzliche Bestimmungen halten, insbesondere in Bezug auf Vertraulichkeit und Datenschutz. Persönliche oder sensible Informationen dürfen nicht ohne Zustimmung weitergegeben werden.

- **Komplexe Probleme:**

Manche Probleme oder Krisen erfordern spezialisierte und langfristige Unterstützung, die über das hinausgeht, was in einer Telefonberatung möglich ist. In solchen Fällen ist es wichtig, Ratsuchende an geeignete Fachleute oder Einrichtungen weiterzuleiten.

- **Emotionale Belastung:**

Die kontinuierliche Auseinandersetzung mit belastenden oder traumatischen Geschichten kann für die Berater*innen emotional sehr fordernd sein. Daher ist es essenziell, dass sie ihre eigenen Grenzen wahrnehmen und sich aktiv um Selbstfürsorge und Unterstützung bemühen. Ebenso ist es absolut legitim, eine Beratung an Kolleg*innen weiterzugeben, insbesondere wenn die Thematik zu stark an eigene Erlebnisse erinnert.

Jede Organisation in der Selbsthilfe muss ihren eigenen Rahmen zur Abgrenzung festlegen. Dies ist wichtig, um sicherzustellen, dass die Beratungstätigkeit klar definiert und strukturiert ist und dass die Berater*innen genau wissen, welche Art von Unterstützung sie bieten können und wo ihre Grenzen liegen. Diese Abgrenzung hilft nicht nur den Berater*innen, sich in ihrer Rolle sicher zu fühlen, sondern schützt auch die Ratsuchenden, indem sie sicherstellt, dass sie die bestmögliche Unterstützung erhalten.

Ein individuell festgelegter Rahmen ermöglicht es den Organisationen, sich an ihre spezifischen Bedürfnisse und Ressourcen anzupassen und fördert eine klare Kommunikation sowohl innerhalb des Teams als auch mit den Ratsuchenden. Dazu gehören definierte Ziele und Aufgaben der Beratung, die Bestimmung

der Zielgruppe, die erforderlichen Qualifikationen und Kompetenzen der Berater*innen, Beratungsrichtlinien, zeitliche Rahmenbedingungen, Verweisungsprotokolle, Strategien zur Selbstfürsorge und Supervision sowie ein Rückmeldesystem zur Evaluation der Beratungstätigkeit.

Dieser Rahmen bietet eine klare Struktur und Orientierung für die Berater*innen und stellt sicher, dass die Beratungstätigkeit effektiv und verantwortungsvoll ausgeführt wird.



Hilfen zur Erstellung eines Qualitätsrahmens für die Telefonberatung finden Sie unter **7.2.2**

3.9 Rechtliche Aspekte

Wer Ratsuchenden am Telefon Auskunft erteilt oder Hinweise und Ratschläge gibt, sollte bedenken, dass damit auch rechtliche Aspekte verbunden sein können bzw. dass dies zu bestimmten rechtlichen Konsequenzen führen kann. Darüber sind sich Berater wie auch ihre dahinterstehenden Verbände oft nicht hinreichend bewusst.

Natürlich stehen stets die Unterstützung und Hilfestellung für Betroffene und ihre Ange-

hörigen im Zentrum einer Beratung, wobei regelmäßig auch ein bestimmter inhaltlicher Qualitätsstandard eingehalten werden soll.

Bei der rechtlichen Betrachtung einer Telefonberatung geht es überdies um das Ziel, gesetzlich unzulässige Beratungen beziehungsweise Nachteile oder Schäden zu vermeiden, die möglicherweise aufgrund einer Falschberatung beim Ratsuchenden entstehen.



3.9.1 Was ist eine Beratung? Was ist rechtlich relevant?

Beratung stellt sich zunächst als eine Interaktion zwischen dem Berater und dem Ratsuchendem dar, bei der es darum geht, Klarheit über eine bestimmte Sachlage zu erlangen und eine Lösung für ein damit verbundenes Problem zu schaffen. Dabei kann man unterscheiden zwischen allgemeinen Hinweisen, oft abstrakter Art, und einer gezielten fachlichen Beratung. Insoweit wird oft unterschieden zwischen einer

Auskunft bei der bestimmte Tatsachen mitgeteilt werden

Empfehlung die einen Vorschlag für ein bestimmtes Vorgehen beinhaltet

Beratung bei der eine häufig komplexere individuelle Sachlage untersucht und bewertet wird, um dem Ratsuchenden dann entsprechende Empfehlungen und Informationen zu geben

Die Art der Beratung bzw. Auskunftserteilung spielt für die rechtliche Relevanz für sich genommen keine Rolle. Alle drei Formen können rechtlich bedeutsam sein, wenn sie mit Rechtsfolgen verbunden sind.

Maßgeblich ist, ob eine Erklärung, Auskunft oder umfassendere Beratung objektiv betrachtet als verbindlich anzusehen ist. Wer etwa eine Fachauskunft bei einem Arzt, einem Rechtsanwalt oder einem Ingenieur einholt, kann davon ausgehen, dass es sich hierbei um eine fachlich verbindliche Auskunft handelt. War diese doch fehlerhaft und erleidet der Ratsuchende, der sich auf die Richtigkeit der Auskunft verlassen hat und auch verlassen durfte, deswegen einen Schaden, kann das gegebenenfalls zu einem Schadensersatzanspruch führen.

Eine Erklärung muss aber nicht zwingend mit einer solchen Rechtsfolge verbunden sein. Häufig werden lediglich Tatsachen wiedergegeben. Oder es wird eine erkennbar unverbindliche Meinung geäußert.

Sie kann aber auch eine Wertung enthalten, die möglicherweise rechtlich relevant ist. Und wenn sogar explizit von einem bestimmten Produkt oder einer medizinischen Einrichtung abgeraten wird, kann das unter Umständen zu rechtlichen Problemen führen. War diese Warnung nämlich unberechtigt und hat das betroffene Unternehmen deshalb einen wirtschaftlichen Nachteil erlitten, können möglicherweise Ersatzansprüche geltend gemacht werden. Schlimmstenfalls können sogar strafrechtliche Konsequenzen drohen, wenn etwa unwahre Behauptungen verbreitet werden. Umgekehrt kann zum Beispiel auch das Werben für ein Produkt nicht zuletzt im Hinblick auf die Unabhängigkeit und Neutralität der Selbsthilfe zu einem Problem werden.



Aber keine Angst!

Es ist bisher in der Praxis sehr selten vorgekommen, dass eine falsche oder ungenaue Auskunft oder Empfehlung zu einer Schadensersatzforderung oder zu anderen rechtlichen Konsequenzen geführt hat. Nichtsdestotrotz ist es ratsam, die für die jeweilige Selbsthilfeorganisation tätigen Berater*innen hierfür zu sensibilisieren. Das gilt vor allem, wenn es sich um neue ehren- oder hauptamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter handelt.

Anhand folgender Beispiele soll kurz dargestellt werden, welche unterschiedlichen rechtlichen Wirkungen bestimmte Aussagen haben können:

▪ „**Unser Verein hat 5.000 Mitglieder.**“

Hierbei handelt es sich um eine reine **Feststellung**. Sie kann allenfalls rechtlich relevant sein, wenn sie unzutreffend ist und der Ratsuchende aufgrund dieser Angabe eine Entscheidung getroffen hat.

▪ „**Hiermit kündige ich meine Mitgliedschaft im Verein.**“

In diesem Fall wird eine **Willenserklärung** abgegeben, die auf die Herbeiführung einer Rechtsfolge gerichtet ist. Sie hat rechtsgestaltende Wirkung, nämlich die Beendigung des mitgliedschaftlichen Vertrages zwischen dem Erklärenden und dem Verein.

▪ „**Viele Mitglieder berichten uns, dass sie mit der Klinik X gute Erfahrungen gemacht haben.**“

Hier wird lediglich eine **Tatsache** mitgeteilt, nämlich der Erhalt bestimmter Berichte von Mitgliedern. Es findet jedoch keine Bewertung der Klinik seitens des Erklärenden statt.

▪ „**Die Klinik Y ist nicht zu empfehlen, die dortigen Ärzte arbeiten nicht gut.**“

Im Gegensatz zum vorhergehenden Beispiel wird hier eine konkrete **Empfehlung** im Zusammenhang mit einer Bewertung abgegeben. Diese Erklärung kann durchaus rechtlich relevant sein.

- „Gegen einen Bescheid kann man in der Regel einen Widerspruch einlegen.“ Hier wird lediglich eine **abstrakte rechtliche Auskunft** erteilt. Sie ist in der Regel nicht problematisch, solange sie – wie hier – korrekt ist.
- „Gegen diesen Bescheid können Sie innerhalb eines Monats nach Erhalt Widerspruch einlegen. Sie haben hierfür noch fünf Tage Zeit.“

In diesem Fall wird ein konkreter Sachverhalt beurteilt und eine darauf **abzielende rechtliche Auskunft** erteilt. Damit handelt es sich also um eine rechtlich relevante Erklärung. War dabei die Berechnung der Frist falsch und läuft diese z. B. bereits nach drei Tagen ab, kann der Ratsuchende möglicherweise Ersatz für einen Schaden verlangen, wenn er auf die Richtigkeit der Aussage vertrauen durfte und ihm durch die verspätete Einlegung des Widerspruchs ein rechtlicher Nachteil entstanden ist.

3.9.2 Beratungsvertrag

Wendet sich ein Ratsuchender (zum Beispiel telefonisch) an einen Verband, um sich zu einem bestimmten Thema beraten zu lassen, ist mitunter von einem Beratungsvertrag zwischen dem Ratsuchenden und der Selbsthilfeorganisation (in der Regel nicht mit der Berater*in selbst, wenn dieser im Auftrag der Organisation tätig ist) auszugehen. Beide Parteien einigen sich über die Durchführung einer bestimmten Beratung.

Soweit ein Beratungsgespräch mit einer Gebühr für den Ratsuchenden verbunden ist, würde sich die Einigung auch hierauf beziehen.

In der Regel sind sich die beiden Akteure über den Vertragsabschluss aber gar nicht bewusst, und es ist in der Tat meistens auch nicht relevant, ob sich die Beteiligten über die rechtliche Form im Klaren sind oder nicht.

Die (vertraglichen) Rahmenbedingungen sind jedoch wichtig für den Inhalt des Gesprächs und die damit verbundenen Verbindlichkeit der Angaben. Bei einem Vertrag ergeben sich die jeweiligen Rechte und Pflichten entweder aus dem konkreten Vertragstext oder sie lassen sich aus äußeren Umständen herleiten. Dazu gehören zum Beispiel Angaben zum Inhalt und Umfang des Beratungsangebots, die eine Selbsthilfeorganisation im Internet veröffentlicht hat oder die zu Beginn des Gesprächs vom Beratenden gemacht werden.

Unabhängig von der Frage, ob im Einzelfall von einem Vertrag auszugehen ist oder nicht, sollte hierauf nicht nur von Seiten des Beratenden, sondern auch von Seiten des Verbandes geachtet werden, damit von vornherein klar ist, worauf sich die Beratung bezieht.



3.9.3 Beratungsangebote einer Selbsthilfeorganisation

In einer Selbsthilfeorganisation werden in der Regel folgende Formen einer Beratung angeboten:

- Auskünfte/Empfehlungen durch Verbandsvertreter bei Anfrage eines Mitglieds oder Betroffenen/Angehörigen
- Beratung im Rahmen eines konkreten Beratungsangebots, bezogen auf die betreffende Erkrankung oder Behinderungsart:
 - Beratung (vor Ort oder am Telefon) in der Regel verbandlich organisiert und von geschultem Personal durchgeführt, oft in Form von Peer-Beratung (Betroffene beraten Betroffene)
- Rechtsberatung (in Selbsthilfeverbänden eher selten, vgl. unten)

3.9.4 Verantwortung der Selbsthilfeorganisation

Die Organisation ist ihrerseits grundsätzlich verantwortlich für den Inhalt und die Richtigkeit der Angaben seitens des Beratenden

- wenn die Berater*in im Namen des Verbandes auftritt
und die Beratung ausdrücklich im Auftrag des Verbandes erfolgt (durch ehren- oder hauptamtliche Mitarbeiter)
- **oder** wenn die Berater*in zwar nicht ausdrücklich zur Durchführung der Beratung beauftragt wurde, deren Beratungstätigkeit aber geduldet wird.

Eine andere Frage ist, ob und inwieweit der Beratende dazu berechtigt ist, eine Beratung im Namen des Verbandes durchzuführen und insoweit gegenüber dem Verband haftet. Dabei stellt sich auch die Frage, ob er bestimmte Grenzen, die ihm vom Verband vorgegeben worden sind, überschritten hat.



ÜBRIGENS:

Der Austausch in Selbsthilfegruppen stellt keine Beratung durch die Selbsthilfeorganisation dar; hier machen Teilnehmer der Gruppen Angaben und teilen Erfahrungen mit (Ausnahme: ein Verbandsvertreter berät im Rahmen von Gruppentreffen).

Worauf sollte eine Selbsthilfeorganisation achten?

- Der Verband sollte Vorgaben zu Art und Inhalt der (Telefon-)Beratung machen.
- Der Beratende sollte im Zweifel die Beantwortung einer Frage oder Erläuterung zu bestimmtem Thema unterlassen und zunächst Rücksprache mit Verband halten oder an fachlich qualifizierte Person verweisen, wenn er sich fachlich unsicher ist oder wenn er nicht sicher ist, ob er hierzu eine Auskunft erteilen darf.

3.9.5 Rechtsberatung

Von einer Rechtsberatung ist auszugehen, wenn die Beratung in rechtlichen Angelegenheiten erfolgt oder zu rechtlichen Fragen Angaben gemacht werden. Es gibt zwar Organisationen, wie z. B. Sozialverbände, die ausdrücklich Rechtsberatung auf bestimmten Gebieten (z. B. Sozial- oder Arbeitsrecht) anbieten. Ein entsprechendes Angebot findet sich bei Selbsthilfeverbänden jedoch eher selten.

Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG)

Die außergerichtliche Rechtsberatung ist im Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG) geregelt. Danach ist eine Rechtsdienstleistung „jede Tätigkeit in konkreten fremden Angelegenheiten, sobald sie eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordert.“ Bei den oben aufgeführten Beispielfällen wäre die allgemeine Aussage im vorletzten Fall, wonach gegen einen Bescheid innerhalb eines Monats Widerspruch eingelegt werden kann, grundsätzlich noch keine Rechtsdienstleistung, soweit sie nicht mit der Prüfung eines Einzelfalls verbunden ist. Beim letzten Beispielfall kann man hingegen von einer Rechtsdienstleistung ausgehen, weil hier die konkrete Frist festgestellt und berechnet wurde.

Nach dem RDG ist die Erbringung von Rechtsdienstleistungen möglich:

- als Nebenleistung (im Zusammenhang mit anderer Tätigkeit)
- durch registrierte Personen
- durch nicht registrierte Personen

Rechtsberatung in Verbänden

Soweit Verbände Rechtsberatung anbieten, findet dies in der Regel durch die dritte Gruppe der nicht registrierten Personen statt. Dabei ermöglicht es § 7 RDG ausdrücklich, dass Vereine und Genossenschaften im Rahmen ihres satzungsgemäßen Aufgabenbereichs ihre Mitglieder unentgeltlich rechtlich beraten.

Dabei ist die Erbringung von Rechtsdienstleistungen grundsätzlich auch durch Nichtjuristen zulässig, vorausgesetzt die Beratung findet unter Anleitung eines Volljuristen statt (soweit ein solcher nicht selbst berät).

Rechtliche Hinweise im Beratungsgespräch

Auch wenn Selbsthilfeverbände in der Regel keine offizielle Rechtsberatung anbieten, tauchen in einem Beratungsgespräch trotzdem häufig auch Rechtsfragen auf.

Es ist kein Beinbruch, wenn im Einzelfall auch einmal eine Bemerkung zu rechtlichen Aspekten gemacht wird. Das sollte aber nur geschehen, wenn man sich als Berater*in der Richtigkeit seiner Angabe sicher ist. Eine Aussage ins Blaue hinein oder bei Zweifeln ist indessen unbedingt zu vermeiden. Es ist zu empfehlen, insgesamt mit rechtlichen Angaben und Bewertungen zurückhaltend zu sein beziehungsweise, sie von vornherein lieber zu vermeiden.

Überdies sollte man im Zweifel Abstand nehmen von fallbezogenen Hinweisen und Empfehlungen, sondern allenfalls allgemeine Angaben machen. Wenn – um beim o.g. Beispielfall zu bleiben – einem Ratsuchenden der allgemeine Hinweis gegeben wird, dass ein Widerspruch gegen einen Bescheid in der Regel innerhalb eines Monats einzulegen ist,

obliegt es dem Betreffenden selbst, die konkrete Frist zu berechnen. Wenn der Beratende hingegen selbst eine Berechnung vornimmt und sich womöglich verrechnet, trägt er unter Umständen auch die Verantwortung für ein entsprechendes verspätetes Einlegen des Widerspruchs.

3.9.6 Medizinische Beratung

Auch in Bezug auf eine medizinisch-therapeutische Beratung ist bei der Beratung durch Vertreter von Selbsthilfeorganisationen Vorsicht und Zurückhaltung geboten. Betroffene oder ihre Angehörige, die sich speziell an eine Selbsthilfeorganisation wenden, haben zwar in der Regel gerade Fragen zu den Themen „Gesundheit“ und „medizinische oder therapeutische Behandlungsmöglichkeiten“. Trotz der in der Selbsthilfe zweifelsfrei vorzufindenden Gesundheitskompetenz sollte auch im medizinischen Bereich von einer Beratung im Einzelfall unbedingt Abstand genommen werden.

Eine medizinische Behandlung – und dazu gehört auch eine entsprechende Beratung – ist grundsätzlich nur zugelassenen Ärzten, Zahnärzten, psychologischen Psychotherapeuten etc. vorbehalten (gemäß der jeweiligen Approbationsordnungen).

Heilbehandlungen durch Personen, die nicht als Arzt etc. zugelassen sind, sind als berufs- oder gewerbsmäßig vorgenommene Tätigkeit nur zulässig, wenn eine entsprechende Erlaubnis vorliegt (§ 1 Heilpraktikergesetz).

Das bedeutet, dass ohnehin eine medizinische Beratung (erst recht im Sinne einer Behandlung) nicht durch Laien erfolgen darf, soweit bei der beratenden Person nicht die o.g. Voraussetzungen vorliegen.

Medizinische Hinweise im Beratungsgespräch

Für ein Beratungsgespräch ergibt sich daher Folgendes:

- Soweit die Berater*in in einer Selbsthilfeorganisation selbst keine zugelassene Ärzt*in ist, muss von einer medizinischen Beratung in Form von konkreten Diagnosen oder medizinischen Behandlungsempfehlungen dringend abgeraten werden.
- Allgemeine praktische Tipps für den Alltag sowie Weitergabe von Erfahrungswerten des Verbandes stellen hingegen in der Regel kein Problem dar. Aber auch hier ist im Einzelfall zu prüfen, ob mit einer einzelnen Bemerkung nicht eine Diagnose oder ein Behandlungsvorschlag verbunden ist.
- Die Weitergabe von Listen mit Ärzten, Therapeuten, Kliniken, Pflegeeinrichtungen etc., die sich auf die betreffende Behinderungs- oder Erkrankungsart spezialisiert haben, ist in der Regel kein Problem. Dabei sollte aber davon abgesehen werden, einzelne Mediziner, Krankenhäuser oder Pflegeheime zu bewerten und erst recht, von ihnen abzuraten oder umgekehrt sie ausdrücklich zu empfehlen.

3.9.7 Haftung im Zusammenhang mit einer Beratung

Wie bereits oben ausgeführt, kann eine Falschberatung in Form unzutreffender Angaben, aber auch durch unzureichende oder irreführende Angaben zu einer Schadensersatzpflicht führen, soweit hierdurch ein Schaden beim Ratsuchenden verursacht worden ist.

Nicht jede falsche oder unzutreffende Aussage muss gleich zu einem Schadensersatzanspruch führen. Dafür muss erst einmal ein Schaden eintreten und außerdem eine Ursächlichkeit der Beratung für den Schaden belegt sein. Nichtsdestotrotz ist aus Haftungsgründen stets eine gewisse Vorsicht und Zurückhaltung bei der Beratung geboten.

Grundsätzlich haftet der Verein gemäß § 31 BGB mit dem Vereinsvermögen für seine Organe; Organmitglieder*innen sowie ehrenamtlich tätige Mitglieder*innen des Vereins haften ihrerseits im Rahmen der §§ 31a und 31b BGB nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, nicht hingegen für einfache Fahrlässigkeit. Auch andere Beauftragte oder Angestellte haften ggf. nur begrenzt, etwa wenn sie als Erfüllungsgehilf*innen tätig sind.

Wer sich indessen über Vorgaben des Verbandes hinsichtlich des Beratungsumfangs und -inhaltes hinwegsetzt oder auch in anderer Weise grob gegen verbandsinterne oder gesetzliche Vorgaben verstößt, kann unter Umständen auch persönlich haften.

Verantwortung des Vorstandes und der Geschäftsführung

Im Verein obliegt die Geschäftsführung dem Vorstand. Diese kann zwar auf eine (hauptamtliche) Geschäftsführer*in bzw. besondere Vertreter*in i.S. des § 30 BGB übertragen werden, letztlich bleibt aber auch der Vorstand zumindest indirekt mit in der Verantwortung.

Der Vorstand und ggf. die Geschäftsführer*in sind grundsätzlich auch in Bezug auf das vom Verein aufgestellte Beratungsangebot verantwortlich. Natürlich können sie nicht die einzelnen Gespräche im Hinblick auf Inhalt und Umfang der Beratung überwachen. Sie treffen aber durchaus Sorgfaltspflichten vor allem bzgl.

- Art und Umfang des Angebots und
- Auswahl der Beratenden (fachliche und persönliche Qualifikation)

Der Vorstand bzw. die Geschäftsführer*in müssen also dafür Sorge tragen, dass das Beratungsangebot überhaupt zulässig ist und durch hinreichend qualifizierte Berater erbracht werden kann. Insoweit sollten sie auch den grundsätzlichen Inhalt und Rahmen einer Beratung festlegen und allen Beratenden bekanntgeben. Sie müssen die Beratung vor allem entsprechend organisieren und zum Beispiel auch auf Kritik (z. B. wegen Überlastung) reagieren. Wie auch bei anderen Vereinsgeschäften oder -aktivitäten trifft den Vorstand anderenfalls womöglich ein sog. Auswahl- oder Organisationsverschulden.

3.9.8 Datenschutz

Im Rahmen einer Beratung kommen regelmäßig personenbezogene Daten zur Sprache bzw. werden vom Beratenden (oder einem anderen Verbandsvertreter) im Vorfeld oder zu Beginn einer Beratung erfasst. Es gibt zwar vielfach auch anonyme Telefonberatungen. Bei diesen ist allerdings zu beachten, ob auf andere Weise die Identität des Ratsuchenden bekannt wird (z. B. durch entsprechende Angaben im Verlauf des Gesprächs oder durch Zusage von Unterlagen nach dem Telefonat).

Wenn personenbezogene Daten durch eine verantwortliche Stelle (hier dem Verein) erhoben werden (sei es durch Notierung des Namens und der Anschrift, sei es durch Kenntniserlangung von Gesundheits- oder anderen Daten während des Gesprächs), müssen die entsprechenden Vorgaben nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) beachtet werden.

Das bedeutet, dass insbesondere Informationen über die Art der Verarbeitung, den Zweck und die Rechtsgrundlage, aber auch über die Rechte des Betroffenen zu Beginn des Beratungsgesprächs zu erteilen sind.

Darüber hinaus sind stets die allgemeinen datenschutzrechtlichen Grundsätze im Auge zu behalten:

- Verbot mit Erlaubnisvorbehalt
- Datensparsamkeit
- Zweckbindung der Datenverarbeitung
- Transparenz der Datenverarbeitung
- Datensicherheit

Grundsätzlich ist zu empfehlen, Telefonberaterinnen und -beratern eine Datenschutz-

schulung zu ermöglichen oder sie anderweitig in das Thema einzuführen.

Datenschutz bei der Telefon-Beratung:

Je nach Art und Umfang der Telefonberatung kommen verschiedene Möglichkeiten zur Beachtung der gesetzlichen Vorgaben in Betracht.

- Zumindest zu Beginn des Gesprächs sollte darauf hingewiesen werden, dass mit den Angaben des Ratsuchenden in der Regel personenbezogene Daten verbunden und damit vom Verband erfasst (verarbeitet) werden. Optimal wäre es, wenn bereits im Zusammenhang mit der Bekanntgabe des Beratungsangebots des Verbandes (etwa auf der Internetseite des Verbandes oder in Broschüren) auf den Datenschutz hingewiesen wird und dort zum Beispiel die erforderlichen Informationen bereitgestellt werden. Darauf könnte dann auch zu Beginn des Gesprächs kurz hingewiesen werden.
- Zumindest sollte zu Beginn des Beratungsgesprächs darauf hingewiesen werden, was mit den bekanntgegebenen Daten geschieht, u.a.:
 - ob und inwieweit Daten erfasst werden (z. B. handschriftliche Notizen oder elektronische Verarbeitung am PC)
 - der Grund bzw. Zweck dieser Datenspeicherung
 - die Dauer der Speicherung
 - vor allem auch die Angabe, ob und – wenn ja – an wen die Daten weitergegeben werden (darauf sollte aber wenn möglich verzichtet werden) – s.u.: Verschwiegenheitspflicht

- Ferner sollte der Hinweis gegeben werden, dass alle Angaben freiwillig sind und dass der Speicherung widersprochen (bzw. die entsprechende Einwilligung widerrufen) werden kann; außerdem, dass grundsätzlich ein Recht auf Löschung besteht.

Diese Hinweise können verhältnismäßig kurz und schnell erfolgen, ohne dass auf jeden datenschutzrechtlichen Aspekt im Detail einzugehen ist. Sollte es jedoch Rückfragen geben, ist es hilfreich, wenn die Beraterin oder der Berater hierauf vorbereitet ist und eine Antwort geben kann. Vor allem ist es hilfreich, wenn – wie oben erwähnt – auf ausführliche Datenschutzhinweise verwiesen werden kann, die zum Beispiel auf der Vereinshomepage zu der Rubrik „Beratungsangebot“ veröffentlicht sind.

3.9.9 Verschwiegenheitspflicht

Nochmals ausdrücklich soll auf die allgemeine Verschwiegenheitspflicht im Zusammenhang mit einer Telefonberatung hingewiesen werden: Berater*innen sind verpflichtet, keine vertraulichen Informationen (vor allem personenbezogene Daten) weiterzugeben – es sei denn, es besteht eine gesetzliche Verpflichtung oder es liegt eine ausdrückliche Einwilligung des Ratsuchenden vor. Dies gilt auch nach Beendigung des Beratungsverhältnisses. Berater*innen ist es insoweit auch nicht erlaubt, im Rahmen einer Beratung umgekehrt personenbezogene Daten und andere Informationen von Dritten zu erwähnen.

3.9.10 Empfehlungen für das Beratungsgespräch:

- zu Beginn der Beratung einen Hinweis auf den Datenschutz und auf die Art und den Umfang der Beratung geben (z. B. keine Rechtsberatung, keine medizinischen Behandlungsempfehlungen)
- bei fachlicher Unsicherheit dem Ratsuchenden mitteilen, dass die Frage nicht sofort beantwortet werden kann und erst geklärt werden muss (keine Angaben mit Halbwissen oder „ins Blaue hinein“)
- wenn die Beantwortung einer Frage nicht möglich oder unzulässig ist, entsprechenden Hinweis geben, ggf. verbunden mit einer Weiterverweisung an eine andere Stelle (z. B. an einen Mediziner oder Rechtsanwalt)
- bei rechtlichen oder medizinischen Aspekten im Zweifel keine individuellen, d.h. auf den Fall bezogenen Empfehlungen geben, sondern allenfalls allgemeine oder abstrakte Angaben machen
- am Ende des Gesprächs nachfragen, ob Fragen geklärt sind oder ob weiterer Beratungsbedarf besteht
- Aktenvermerke nach telefonischer Beratung erstellen; Akten (digital oder in Papierform) sicher aufbewahren, vor Zugriff Dritter schützen
- bei eigenen Fachfragen oder Problemen bzw. Unsicherheiten im Zusammenhang mit der Beratung an den oder die Verantwortlichen im Verein wenden (ggf. Supervision)

3.9.10.1 Praxis-Beispiele:



FALL 1

Am Telefon meldet sich ein Anrufer unter Nennung seines vollständigen Namens und seines Wohnorts. Er bittet um Auskunft, welche Pflegeleistungen er für seine pflegebedürftige Mutter in Anspruch nehmen kann und was er als pflegender Angehöriger bei einer Person mit beginnender Demenz beachten muss.

Der/die Telefonberater/in könnte folgende einleitende Erläuterungen geben:

„Hallo Herr M. Mein Name ist ... und ich bin Mitarbeiter(in) des ...-Verbandes. Gern berate ich Sie zu Ihrem geschilderten Anliegen. Bitte beachten Sie aber zunächst folgende kurze Hinweise: Wir können als Selbsthilfeorganisation Erfahrungen mitteilen sowie Hinweise und Praxis-Tipps für den Alltag geben, gerade rund um das Thema Pflege. Eine fachliche Beratung medizinischer oder therapeutischer Art kann ich Ihnen jedoch leider nicht anbieten, auch keine konkrete Rechtsberatung.

Außerdem möchte ich Sie kurz auf einige datenschutzrechtliche Aspekte hinweisen. Ich mache mir ein paar kurze handschriftliche Notizen über das Gespräch, die in einem Ordner abgeheftet und für die Dauer von ... aufbewahrt werden. Dabei können auch personenbezogene Daten enthalten sein, etwa Ihr Name und Ihr Wohnort bzw. der Ihrer Mutter sowie Angaben zur Gesundheits- und Pflegesituation.

Diese Angaben werden aber lediglich für den Fall einer Nachfrage und etwaigen Fortsetzung des Gesprächs vorübergehend notiert und im Bedarfsfall herangezogen.

Sie werden weder innerhalb des Verbandes noch an Dritte außerhalb der Organisation weitergegeben. Wir nehmen bei uns im Verband zwar eine Auswertung der besprochenen Themen vor, allerdings in rein anonymisierter Form. Im Anschluss werden die Daten – soweit kein rechtlicher Grund für eine Verwahrung besteht – komplett gelöscht bzw. vernichtet.

Für weitere Hinweise zum Datenschutz verweise ich auf unsere Datenschutzerklärung auf unserer Homepage.

Bitte beachten Sie, dass alle Angaben die Sie machen, freiwillig sind. Unsere Hinweise sind umgekehrt rechtlich unverbindlich und stellen lediglich eine Hilfestellung dar.“

ANMERKUNG:

Welche konkreten Angaben zu Beginn eines Gesprächs gemacht werden, hängt natürlich vom Inhalt der Beratung ab, aber auch von den verbandlichen Rahmenbedingungen (z. B. vorherige Anmeldung erforderlich?) sowie den Umständen und der Situation des Gesprächs. Deshalb sind die vorstehenden Erläuterungen weder zwingend noch abschließend.



FALL 2

Am Telefon meldet sich eine Frau mit folgenden Worten:

„Hallo, mein Name ist Ingrid Mühlenstein. Mein Sohn Torben ist 9 Jahre alt und mehrfachbehindert. Er braucht dringend einen neuen Rollstuhl, aber die Krankenkasse macht nur Ärger. Unser letzter Antrag wurde abgelehnt. Außerdem bin ich mit der Klinik, bei der mein Kind regelmäßig zur Kontrolle vorstellig wird, überhaupt nicht zufrieden. Kennen Sie die Sankt-M.-Kinderklinik in K.? Der leitende Arzt Dr. H.W. hat nie Zeit und erscheint mir auch nicht sonderlich kompetent. Kennen Sie den? Sind andere auch so unzufrieden mit dem? Haben Sie vielleicht eine andere Empfehlung? Ich brauche dringend Ihren Rat, wie ich dagegen vorgehen kann.“

Die Anruferin berichtet zum einen über ein Verfahren bei ihrer Krankenkasse. Hier wäre der Hinweis der/des Telefonberaters/ in sinnvoll, dass man zum konkreten Verfahren bzw. zur rechtlichen Vorgehensweise keine Auskunft geben kann und die Anruferin sich im Zweifel an eine Rechtsberatungsstelle oder an einen Anwalt wenden soll.

Es ist aber in der Regel kein Problem, wenn darauf hingewiesen wird, die Widerspruchsfrist zu beachten, wenn gegen den ablehnenden Bescheid ein Rechtsbehelf eingelegt werden soll.

Zum anderen äußert sich die Anruferin kritisch über die Kinderklinik ihres Sohnes und den behandelnden Arzt. Hier ist zu empfehlen, darauf nicht gleichfalls in wertender Weise einzugehen, sondern im Zweifel lediglich mitzuteilen, dass Sie dazu keine Angaben machen können. Gegebenenfalls nennen Sie der Anruferin alternative Behandlungszentren in der Umgebung, wenn diese bestehen. Auch wäre es möglich, aufzuzeigen, wie man im Falle einer nicht zufriedenstellenden Behandlung am besten vorgeht und an wen man sich insoweit wenden kann.



FALL 3

Eine Anruferin fragt nach der Höhe des Pflegegeldes bei Pflegegrad 3, wenn die Pflege durch einen Angehörigen erfolgt. Zudem will sie wissen, welche Voraussetzungen für den Pflegegrad 3 erfüllt sein müssen. Die Telefonberaterin kommt bei den Einstufungen häufiger durcheinander und ist sich vor allem nicht sicher, wie hoch der aktuelle Betrag des jeweiligen Pflegegeldes ist.

Hier ist zu empfehlen, der Anruferin mitzuteilen, dass sie erst noch einmal nachschauen muss und die Ratsuchende zu einem vereinbarten Termin nochmals anruft oder ihr im Nachgang zu dem Gespräch eine entsprechende E-Mail schreibt. Alternativ leitet sie die Anfrage an eine Kolleg*in weiter, die die Frage beantworten kann. Von einer Beantwortung „auf gut Glück“ ist hingegen dringend abzuraten.



FALL 4

Ein Anrufer fragt, ob die Telefonberaterin bzw. deren Selbsthilfeorganisation das Medikament X, das ihm der Arzt verordnet hat, empfehlen kann.

Hier sollte die Beraterin klar mitteilen, dass sie und ihr Verband keine medizinische Beurteilung abgeben können. Es ist Sache des Arztes, die medizinische Sachlage zu beurteilen und ein entsprechendes Medikament zu verordnen.

Die Beraterin kann ihrerseits weder eine Diagnose vornehmen noch eine Behandlungsempfehlung aussprechen.

Allenfalls wäre es denkbar, dem Anrufer mitzuteilen, dass - wenn dies der Fall ist – ihrer Kenntnis nach viele Patienten mit dieser Erkrankung das betreffende Medikament einnehmen und es den Berichten der Betroffenen nach gut vertragen. Sie können aber keine Angaben dazu machen, ob davon auszugehen ist, dass das auch beim Anrufer der Fall ist.



FALL 5:

Eine Anruferin ist misstrauisch in Bezug auf die Speicherung und Nutzung ihrer im Gespräch gemachten Angaben und personenbezogenen Daten. Sie vermutet, dass diese an Versicherungen, ihren Arbeitgeber und an ihre Krankenkasse weitergegeben werden.

Hier macht es Sinn, der Anruferin gegenüber zunächst deutlich zu machen, dass alle ihre Angaben freiwillig sind. Wenn sie Zweifel in Bezug auf deren weitere Verwendung hat und den Hinweisen zum Datenschutz und der Datennutzung keinen Glauben schenkt, sollte sie entweder ihre Angaben beschränken und nur abstrakt halten oder alternativ die Beratung beenden.

Sie kann zudem darauf hingewiesen werden, dass sie jederzeit ein Auskunftsrecht dahingehend hat, welche Daten von ihr gespeichert/verarbeitet werden und – soweit das der Fall wäre – an wen sie weitergegeben werden. Darüber hinaus kann sie nochmals ausdrücklich auf die vollständigen Datenschutzhinweise des Verbandes verwiesen werden (z. B. auf der Homepage des Verbandes oder notfalls auch durch Zusendung in Papierform), wo sie alle Detailangaben - etwa zum Zweck der Verarbeitung, zur Rechtsgrundlage, zum Löschungsanspruch, zum Widerrufs-/Widerspruchsrecht oder auch zum Beschwerderecht - nachlesen kann.

3.9.11 Ethische Grundsätze der Beratung

Ethische Grundsätze sind das Rückgrat jeder Beratungsarbeit. Sie stellen sicher, dass Berater*innen ihre Tätigkeit verantwortungsvoll und respektvoll ausüben. Hier einige zentrale ethische Grundsätze:

Vertraulichkeit

Alle Informationen, die im Rahmen der Beratung ausgetauscht werden, müssen strikt vertraulich behandelt werden. Dies schafft Vertrauen und Schutz für die Ratsuchenden.

Respekt

Jeder Mensch wird unabhängig von Herkunft, Geschlecht, Religion oder sozialem Status respektvoll behandelt. Dies fördert eine offene und wertschätzende Beratungskultur.

Autonomie

Die Ratsuchenden werden in ihrer Autonomie gestärkt und unterstützt, eigenverantwortliche Entscheidungen zu treffen. Es geht darum, Hilfestellung zu bieten, ohne die Eigenständigkeit zu untergraben.

Integrität

Berater*innen handeln stets nach bestem Wissen und Gewissen, halten sich an geltende Richtlinien und vermeiden Interessenkonflikte. Ihre Arbeit ist geprägt von Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit.

Kompetenz

Berater*innen sind verpflichtet, ihre fachlichen und sozialen Kompetenzen kontinuierlich zu erweitern, um eine qualitativ hochwertige Beratung sicherzustellen.

Diese Grundsätze sorgen dafür, dass die Beratung professionell, respektvoll und verantwortungsvoll durchgeführt wird. Sie sind entscheidend für das Vertrauen und die Effektivität der Beratungsarbeit.

4.

Grundlagenwissen für Telefonberater*innen in der Selbsthilfe



4.1 Grundlagen der Kommunikation

Friedemann Schulz von Thun hat das Kommunikationsverhalten analysiert. In seinem Buch „Miteinander Reden“ erläutert er im „Vier-Ohren-Modell“, dass Nachrichten neben dem

Sachinhalt und Hinweisen auf die Beziehung auch eine Selbstoffenbarung des Sendenden und einen Appell an das Gegenüber enthalten.¹

Sachinhalt:

Damit sind die objektiven Informationen oder Fakten gemeint, die in einer Nachricht übermittelt werden. Es handelt sich um den klaren, direkten Inhalt der Botschaft.

Beziehungshinweis:

Dieser Aspekt gibt Aufschluss über die Beziehung zwischen der sendenden und der empfangenden Person. Dabei können Hinweise auf Respekt, Vertrautheit oder auch Autorität enthalten sein.

Selbstoffenbarung:

Hierbei gibt die sendende Person etwas von sich preis – sei es bewusst oder unbewusst. Dabei können Gefühle, Werte oder auch persönliche Informationen zum Ausdruck kommen.

Appell:

Dies ist die Aufforderung, der Wunsch oder die Bitte, die von der sendenden Person an die empfangende Person gerichtet wird. Dabei wird deutlich, was die sendende Person erreichen möchte, sei es eine Handlung, ein Gefühl oder eine bestimmte Reaktion.

¹ Schulz von Thun, Friedemann (1981): Miteinander reden 1 – Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Verlag. ISBN 978-3-499-17489-6.

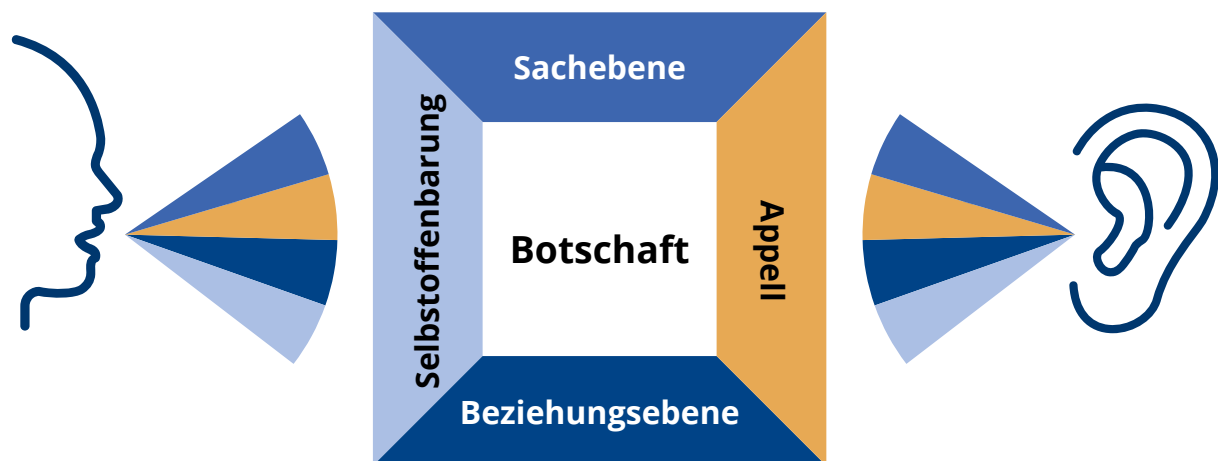


Bild: vier Seiten einer Nachricht

Dieses Modell verdeutlicht die Komplexität und Tiefe der täglichen Kommunikation.

Jede Nachricht ist also vielschichtig und Zuhörer*innen interpretieren sie auf diesen vier Ebenen gleichzeitig. Missverständnisse können entstehen, wenn die Schwerpunkte der sendenden und der empfangenden Person in diesen Aspekten nicht übereinstimmen. Eine Aussage, die als sachlich gemeint ist, könnte beispielsweise als Beziehungshinweis oder Appell verstanden werden. Kommunikative Äußerungen beinhalten sowohl einen Inhalts- als auch einen Beziehungsaspekt, wobei der Beziehungsaspekt häufig Vorrang hat. Aussagen vermitteln nicht nur Sachinhalte, sondern tragen auch zur Gesprächsbeziehung bei. Anliegen enthalten also neben einem individuellen Sachthema grundsätzlich den generellen Wunsch, sich angenommen und verstanden zu fühlen.

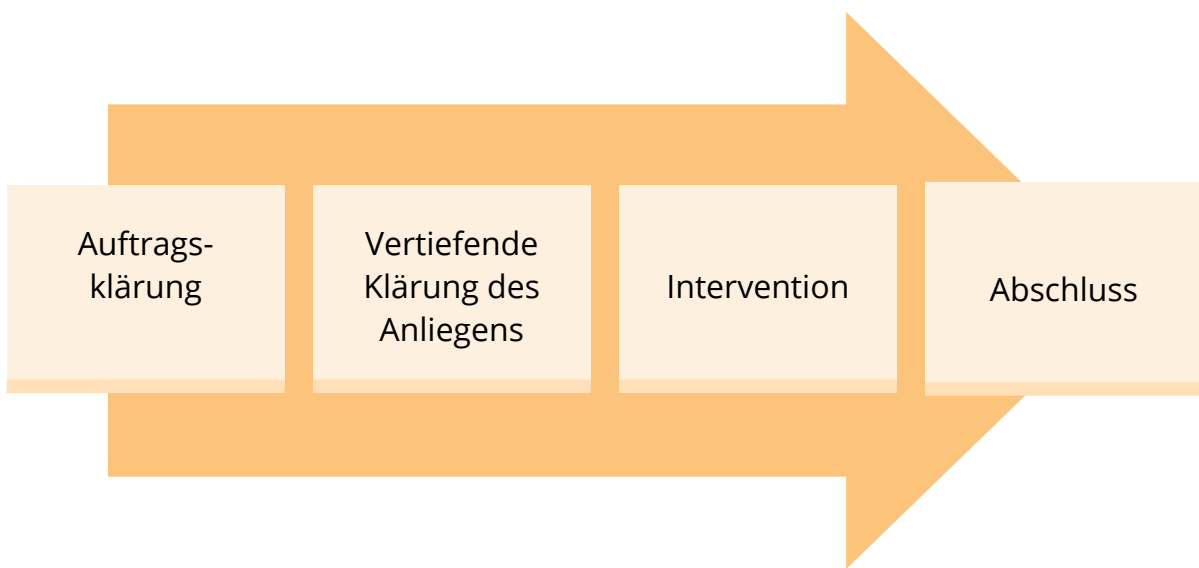
Eine positive Beziehungsebene führt dazu, dass Empfehlungen von Beratenden eher angenommen werden. Es ist daher von zentraler Bedeutung, in der Telefonberatung die Bedürfnisse des Ratsuchenden sorgfältig herauszuhören, um angemessen und zielführend reagieren zu können.

Der Unterschied zwischen virtueller und Face-to-Face-Kommunikation liegt in der Übermittlung und Wahrnehmung von Informationen. Bei Face-to-Face-Interaktionen stehen die Gesprächspartner direkt voreinander, wodurch nonverbale Signale wie Mimik, Gestik und Körperhaltung in Echtzeit ausgetauscht und interpretiert werden können. Die physische Nähe ermöglicht unmittelbare Reaktionen. Virtuelle Kommunikation hingegen erfolgt über digitale Medien und Plattformen, was die physische Distanz zwischen den Teilnehmern vergrößert.

Hierbei können bestimmte nonverbale Elemente verloren gehen oder anders wahrgenommen werden. Zusätzlich können technische Einschränkungen, wie schlechte Verbindungen oder Hintergrundgeräusche, die Kommunikation beeinträchtigen.

Daher erfordert virtuelle Kommunikation häufig eine bewusstere Nutzung verbaler Mittel, um Missverständnisse zu vermeiden, sowie eine erhöhte Aufmerksamkeit für die Interpretation der vorhandenen nonverbalen Signale.

4.2 Der Beratungsprozess



Jede Beratung ist einzigartig und kann je nach Situation und Bedarf des Klienten variieren. Der Erfolg hängt von der Qualität der Beziehung zwischen Berater*in und dem Anrufenden sowie von der aktiven Mitarbeit des Ratsuchenden ab.

Der Beratungsprozess umfasst mehrere Schritte, die systematisch durchgeführt werden, um den Ratsuchenden bestmöglich zu unterstützen.

Hier ist ein Überblick über die typischen Phasen eines Beratungsprozesses:

4.2.1 Auftragsklärung

Die Phase der Auftragsklärung ermöglicht die Schaffung einer gemeinsamen Basis und eines klaren Verständnisses zwischen Berater*in und Klient*in, was den Prozess effizient gestaltet. Sie ist ein zentraler Bestandteil der Beratung, um optimale Ergebnisse zu erzielen.

Zunächst erfolgen die Begrüßung und die Kontaktaufnahme. Ein warmer und respektvoller Empfang und die Herstellung einer angenehmen Beratungsatmosphäre fördern den Aufbau einer guten Beziehung.

Die Anrufende* fühlt sich angenommen und ist bereit, offen über ihr Anliegen zu sprechen. Ratsuchende haben in dieser Phase die Möglichkeit, ihre Sorgen und Anliegen offen zu teilen, was oft bereits eine erste Erleichterung verschafft.

Die Beraterin* hilft dabei, die Gedanken zu ordnen und eine klare Struktur zu finden um das Problem, den Kontext und die verfügbaren Ressourcen des Anrufenden zu erfassen. Die Phase der Auftragsklärung dient dazu zu schauen, wo der Hilfesuchende derzeit steht (IST-Zustand) und was er erreichen möchte (SOLL-Zustand). So werden Anliegen konkretisiert und priorisiert mit dem Ziel, eine klare Fragestellung zu formulieren.

In der Auftragsklärung werden auch die Rahmenbedingungen festgelegt. Hierbei gilt es, die praktischen Details der Beratung wie das Vorgehen, die Dauer der Sitzung(en) und den zeitlichen Rahmen zu klären. Transparenz in diesen Punkten verhindert Missverständnisse und schafft Klarheit.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Abfrage von Vorstellungen und Erwartungen. Gemeinsam wird besprochen, welche Hoffnungen an die Beratung bestehen und was konkret erreicht werden soll. Das hilft, realistische Zielsetzungen zu definieren und die Beratung fokussiert zu gestalten.

Schließlich erfolgt die Aufklärung über die Möglichkeiten und Grenzen der Beratung um realistisch einzuschätzen, was durch das Gespräch erreicht werden kann und was nicht.

4.2.2 Vertiefende Klärung des Anliegens

Diese Phase dient dazu, sicherzustellen, dass die anfänglich identifizierte Fragestellung auch weiterhin der aktuellen, individuellen Problemsituation des Ratsuchenden entspricht. Oft werden zunächst Probleme präsentiert, die zum Beispiel aufgrund von Scham, gedanklicher Einengung oder fehlendem Problembewusstsein die eigentlichen Schwierigkeiten überlagern.

Es ist also wichtig sicherzustellen, dass alle Beteiligten ein klares und aktuelles Verständnis der Situation haben, bevor es an die Beantwortung geht, um Missverständnisse und Irritationen zu vermeiden.

In dieser Phase wird der Sachverhalt weiter konkretisiert, besonders wenn die Schilderungen der Ratsuchenden durch Verallgemeinerungen, diffuse Äußerungen oder Übertreibungen geprägt sind. Es ist nur möglich, die Beratung effektiv und zielgerichtet fortzusetzen, wenn ein klares und präzises Verständnis des Anliegens vorliegt.



Fragen, die zur Klärung beitragen, können z. B. sein:

- Können Sie mir mehr darüber erzählen, was Sie in dieser Situation am meisten beschäftigt?
- Was genau möchten Sie durch unsere Beratung erreichen?
- Welche Schritte haben Sie bereits unternommen, um das Problem zu lösen, und welche Ergebnisse haben Sie erzielt?
- Gibt es bestimmte Ereignisse oder Auslöser, die zu Ihrem aktuellen Anliegen geführt haben?
- Wie hat sich dieses Problem auf Ihr tägliches Leben oder Ihre Arbeit ausgewirkt?
- Welche Ressourcen oder Unterstützung haben Sie derzeit zur Verfügung, um dieses Problem anzugehen?
- Welche möglichen Lösungen oder Ansätze haben Sie bereits in Betracht gezogen?
- Gibt es bestimmte Hindernisse oder Herausforderungen, die Sie daran hindern, Ihr Ziel zu erreichen?
- Wie würden Sie die ideale Lösung für dieses Problem beschreiben?
- Gibt es etwas, das Sie mir noch nicht erzählt haben, aber für das Verständnis Ihrer Situation wichtig wäre?



4.2.3 Intervention

Die telefonische Beratung besteht nicht nur aus aktivem Zuhören – sie beinhaltet auch die gezielte Mitwirkung der Berater*innen am Klärungsprozess. Diese aktive Unterstützung bei der gemeinsamen Lösungsentwicklung wird als Intervention bezeichnet.

Die Phase der Intervention dient dazu, die zuvor geäußerten Fragen des Ratsuchenden auf Grundlage der IST- und SOLL-Definition zu beantworten und gemeinsam Lösungsmöglichkeiten und Strategien zu entwickeln. In dieser Phase liegt der Fokus auf dem Wesentlichen. Kurze und einfache Sätze werden verwendet, Fremdwörter sowie Fachbegriffe werden entweder vermieden oder erklärt. Es ist wichtig, positive Formulierungen zu verwenden und auf die Befindlichkeiten einzugehen.

Gemeinsam werden verschiedene Lösungsmöglichkeiten gesammelt, Vor- und Nachteile sowie mögliche Hindernisse und Bedenken diskutiert. Ziel ist es, den Ratsuchenden zur eigenständigen Problembewältigung zu befähigen. Hierbei können verschiedene Ansätze und Methoden eingesetzt werden.

Dazu zählen:

- **Strukturierung und Perspektivwechsel:**

→ Klarheit schaffen und alternative Perspektiven entwickeln, um neue Einsichten und Lösungswege aufzuzeigen.

Menschen, die Unterstützung suchen, stehen oft vor komplexen und schwer durchschaubaren Herausforderungen. Häufig fällt es ihnen schwer, die verschiedenen

Aspekte ihrer Konflikte und Belastungen zu überblicken und mögliche Lösungswege klar zu erkennen. Durch Strukturierung und Perspektivwechsel kann den Ratsuchenden geholfen werden, ihre Problemsituation besser zu verstehen und neue Perspektiven zu entwickeln. Der Blick von außen ermöglicht es den Ratsuchenden, Klarheit zu gewinnen und alternative Lösungswege zu sehen, die ihnen vorher möglicherweise nicht bewusst waren. Indem sie ihre Situation aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten, können sie neue Einsichten gewinnen und fundiertere Entscheidungen treffen.

- **Fallbezogene Wissensvermittlung:**

→ Bereitstellung relevanter Informationen und Wissen, angepasst an die Problemlage, um fundierte Entscheidungen zu ermöglichen.

Menschen, die Hilfe suchen, fehlt oft das notwendige Wissen zur Lösung ihrer Probleme. Dies kann an Schwierigkeiten beim Finden und Bewerten adäquater Gesundheitsinformationen liegen, an der Menge und Komplexität der zugänglichen Daten oder an Problemen bei der Übersetzung von theoretischem Wissen in praxisrelevante Anwendung. Durch die Vermittlung von fallbezogenen Fakten können die Informationsbedürfnisse der Ratsuchenden befriedigt und ihre individuellen Handlungskompetenzen zur Lösung des jeweiligen Problems gestärkt werden.

Die bereitgestellten Gesundheitsinformationen sollten immer auf die spezifische Fragestellung zugeschnitten und für den jeweili-

gen Ratsuchenden verständlich aufbereitet sein, damit informierte Entscheidungen getroffen und Probleme eigenständig bewältigt werden können.

▪ **Empowerment:**

→ Stärkung der Ratsuchenden durch Vermittlung von Werkzeugen und Fähigkeiten zur eigenständigen Problembewältigung, fördert Selbstvertrauen und Selbstwirksamkeit.

Empowerment bedeutet, jemanden in die Lage zu versetzen, eigenverantwortete Entscheidungen zu treffen, aktiv für die eigenen Bedürfnisse, Interessen und Wünsche einzutreten, situationsangemessen mit Belastungen und Konflikten umzugehen und sich Zugang zu Wissen, Dienstleistungen und sozialer Unterstützung zu verschaffen.

Herausfordernde Lebenssituationen können dazu führen, dass Menschen ihre Kompetenzen zur aktiven Gestaltung ihres Lebens nicht mehr sehen oder als unzureichend empfinden. Durch Empowerment sollen die individuellen Problembewältigungskompetenzen der Ratsuchenden gestärkt werden, mit dem Ziel, ihnen ihre Handlungsfähigkeit zurückzugeben.

In der Beratung kann Empowerment durch verschiedene Maßnahmen unterstützt werden, wie die Förderung des Verständnisses der eigenen Gesundheitssituation, Orientierungshilfe, die Erläuterung des Zugangs zum Gesundheitssystem, Ressourcenaktivierung, die Vermittlung von Strategien zur Durchsetzung der eigenen Rechte und die Ermutigung, Fragen zu stellen. Diese Maßnahmen stärken das Selbstbewusstsein und

die Handlungsfähigkeit der Ratsuchenden, damit sie ihre Probleme eigenständig und nachhaltig bewältigen können.

▪ **Förderung von Gesundheits- und Rechtskompetenz:**

→ Unterstützung bei der Verbesserung von Gesundheitskompetenz und rechtlichem Verständnis, besonders bei gesundheitlichen oder rechtlichen Problemen.

Gesundheitskompetenz bezeichnet das Wissen, die Motivation und die Fähigkeiten von Menschen, gesundheitsrelevante Informationen zu finden, zu verstehen, zu bewerten und anzuwenden. Dies befähigt sie, im Alltag gesundheitsbezogene Urteile zu fällen und Entscheidungen zu treffen, um ihre Lebensqualität zu erhalten und zu verbessern.

Rechtskompetenz bezeichnet das grundlegende Wissen über Gesetze und Vorschriften, das erforderlich ist, um sich in einem juristisch geprägten System zurechtzufinden. Sie beinhaltet das Wissen über die eigenen Rechte und Pflichten, die Fähigkeit zu erkennen, wann ein Problem rechtlicher Natur ist, und das Wissen, wann und wie man aktiv werden muss, um Probleme zu vermeiden oder zu lösen. Außerdem umfasst Rechtskompetenz die Kenntnis, wo man rechtliche Informationen findet und wie man juristische Unterstützung erhalten kann.

In der Beratung kann die Förderung von Gesundheits- und Rechtskompetenz durch verschiedene Maßnahmen unterstützt werden. Dazu gehören der Zugang zu adäquaten Gesundheitsinformationen, Unterstützung beim Verstehen, Bewerten und Nutzen der

Informationen, sowie die Befähigung, adäquate Gesundheitsinformationen zukünftig auch selbstständig finden und nutzen zu können. Außerdem wird die Stärkung der kritischen Fähigkeiten im Umgang mit Gesundheitsinformationen, die Erläuterung von Zusammenhängen zwischen Gesundheit, Krankheit und individuellen Verhaltensweisen, die Erklärung des Zugangs zum Gesundheitssystem und das Aufzeigen von Handlungsoptionen gefördert.

▪ **Unterstützung von partizipativer Entscheidungsfindung:**

→ Förderung der aktiven Beteiligung bei der Entscheidungsfindung, um Identifikation mit den Entscheidungen und deren Umsetzung zu unterstützen.

Das Konzept der partizipativen Entscheidungsfindung (Shared Decision Making) basiert auf der Patientenbeteiligung, die eine partnerschaftliche Arzt-Patient-Beziehung fördert. Ziel ist es, durch den zweiseitigen Austausch von Informationen gemeinsam und gleichberechtigt medizinische Entscheidungen zu treffen. Dabei stützen sich diese auf den aktuellen Forschungsstand und die Expertise des ärztlichen Fachpersonals sowie auf die Präferenzen, Werte und Ziele der Patientinnen und Patienten.

In der Beratung kann dieses Konzept durch verschiedene Maßnahmen unterstützt werden, wie die Vermittlung evidenzbasierter Gesundheitsinformationen, die Erläuterung rechtlicher Handlungsoptionen sowie die Klärung von Erwartungen, Befürchtungen und Präferenzen der Ratsuchenden. Die finale Entscheidung erfolgt jedoch im

direkten Gespräch mit der verantwortlichen Person, wie beispielsweise dem Arzt.

Die Wahl des geeigneten Ansatzes hängt von der spezifischen Problemsituation und den verfügbaren Ressourcen und Kompetenzen der Ratsuchenden ab. Durch eine flexible Anpassung an die individuellen Bedürfnisse kann eine effektive und zielgerichtete Unterstützung gewährleistet werden.

4.2.4 Abschluss

Die Abschluss-Phase ist entscheidend, um den Prozess zu einem erfolgreichen und positiven Ende zu führen. Zunächst wird überprüft, ob die Beratungsinhalte verständlich vermittelt wurden und ob die Ratsuchenden wissen, welche Schritte sie als nächstes zur Lösung ihres Problems unternehmen können. Dies kann durch Methoden wie das Teach-Back-Verfahren erfolgen, bei dem die Ratsuchenden die Informationen in ihren eigenen Worten wiedergeben.

In diesem Abschnitt des Gesprächs reflektieren sowohl Berater*in als auch Klient*in gemeinsam den gesamten Beratungsprozess. Es wird bewertet, inwieweit die gesetzten Ziele erreicht und welche Fortschritte gemacht wurden, um die Effektivität der durchgeführten Maßnahmen zu beurteilen.

Falls notwendig, werden zusätzliche Schritte oder Folgeberatungen geplant. Dies kann auch die Weitervermittlung an andere Fachstellen beinhalten, falls weitere Unterstützung benötigt wird.

Durch klare Vereinbarungen wird eine Verbindlichkeit geschaffen, die beiden Seiten hilft, sich an die besprochenen Maßnahmen zu halten.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die emotionale Abrundung des Gesprächs, indem die Berater*in die Erfolge und Anstrengungen der Klient*in hervorhebt und motiviert, die nächsten Schritte selbstbewusst anzugehen.

Alle wichtigen Erkenntnisse, Maßnahmen und Ergebnisse werden schriftlich festgehalten, um die Nachvollziehbarkeit und Qualitätssicherung zu gewährleisten.

Die strukturierte Dokumentation von Beratungsgesprächen ist ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätssicherung und dient gleichzeitig der Reflexion und Weiterentwicklung des Angebots. Sie ermöglicht es, zentrale Inhalte, Anliegen und getroffene Empfehlungen nachvollziehbar festzuhalten – ohne dabei die Vertraulichkeit der Gesprächspartner*innen zu gefährden.

Besonders in ehrenamtlich geprägten Strukturen kann eine einfache, praxistaugliche Dokumentationsform bereits große Wirkung entfalten. Dies kann zum Beispiel in Form eines kompakten Gesprächsprotokolls geschehen, das standardisierte Angaben wie Datum, Anlass des Gesprächs, zentrale Themen sowie eventuelle Verweise auf weiterführende Hilfsangebote enthält.

Bei Bedarf können ein einfacher Vordruck oder ein digitales Formular genutzt werden, das sich leicht handhaben lässt und alle relevanten Felder enthält.

Ergänzend empfiehlt sich ein kurzer Leitfaden, der aufzeigt, was dokumentiert werden soll – und was bewusst nicht.



Wichtige Grundsätze bei der Dokumentation:

- Die Dokumentation dient nicht der inhaltlichen Speicherung des gesamten Gesprächs, sondern der Verdichtung relevanter Eckpunkte.
- Es sollten keine sensiblen personenbezogenen Daten festgehalten werden, es sei denn, dies ist notwendig und rechtlich abgesichert.
- Der Zugang zur Dokumentation muss technisch und organisatorisch geschützt sein (z. B. passwortgeschützte Datei, abgeschlossene Ablage).
- Die Dokumentation kann helfen, Beratungsbedarf zu erkennen, Ressourcen besser zu planen und den internen Austausch zu fördern.



Ein Beispiel für einen Gesprächsleitfaden finden Sie unter 7.1.1, ein Beispielprotokoll unter 7.1.2

Der Beratungsprozess ist zwar oft in idealtypischen Phasen dargestellt, doch in der Realität verläuft er selten streng linear. Je nach Situation und den individuellen Bedürfnissen der Ratsuchenden ist es entscheidend, flexibel zu bleiben. Manchmal ist es nötig, eine Phase zu wiederholen, zu vertiefen oder zu überspringen, um bestmöglich auf die Bedürfnisse der Klient*innen einzugehen.

Schließlich erfolgt eine persönliche und respektvolle Verabschiedung, die einen positiven Eindruck beim Ratsuchenden hinterlässt.

Die Abschluss-Phase ist somit ein wesentlicher Bestandteil des Beratungsprozesses, der dazu beiträgt, die Beratung effektiv abzuschließen und den Anrufenden bestmöglich auf die nächsten Schritte vorzubereiten.



Ach wie gut, dass niemand weiß....

Gründe für anonyme Beratung:

Es gibt viele Gründe, warum Menschen eine Beratung anonym bevorzugen. Oft handelt es sich um sehr schüchterne Personen, die Schwierigkeiten haben, offen über ihre Probleme zu sprechen. Anonymität ermöglicht es, auch diejenigen zu erreichen, die sonst nicht erreichbar wären, sei es durch Telefon- oder Onlineberatung. Ein weiterer Vorteil ist, dass ohne den Austausch persönlicher Informationen sofort und ohne lange Einleitung ins Thema eingetaucht werden kann. Ratsuchende benennen häufig bereits im ersten Satz die zentralen Aspekte ihrer Problematik und kommen schnell „auf den Punkt“.

Nachteile der Anonymität:

Die Anonymität kann dazu führen, dass sich der Anrufende stark auf ihre Problematik konzentriert und das Gespräch eher zu einem Monolog wird, anstatt zu einem interaktiven Beratungsgespräch. Der Mangel an Kontextinformationen erschwert es dem Beratenden, sowohl das problematische Thema zu erfassen als auch eine Verbindung zum Ratsuchenden herzustellen. Zudem kann es vorkommen, dass Menschen in diesem anonymen Setting ihre aufgestauten Gefühle erstmals ausleben, was zu stark emotionalen oder aggressiven Verhaltensweisen führen kann.

4.3 Beratungskompetenz

Beratungskompetenz umfasst eine Vielzahl von Fähigkeiten und Fertigkeiten, die für eine erfolgreiche Beratung von großer Bedeutung sind. Dazu gehört vor allem eine effektive Kommunikation, die das Herzstück jeder Beratung darstellt. Hierzu zählen aktives Zuhören, eine klare und präzise Ausdrucksweise, angemessene Fragetechniken sowie die Fähigkeit, nonverbale Signale zu erkennen und zu nutzen. Eine klare, gut verständliche Stimme ist ebenfalls essenziell, um sicherzustellen, dass die Kommunikation reibungslos verläuft.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Empathie, also die Fähigkeit, sich in die Lage des Ratsuchenden hineinzuversetzen und deren Gefühle und Bedürfnisse zu verstehen. Dies ist essenziell, um eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen und zu erhalten.

Ebenso notwendig ist ein tiefgehendes Fachwissen im Beratungsfeld, um fundierte Ratschläge und Lösungen anbieten zu können. Eine kontinuierliche Selbstreflexion und die Bereitschaft, das eigene Verhalten und die eigenen Methoden zu hinterfragen und weiterzuentwickeln, tragen zur Verbesserung der Beratungskompetenz bei.

In einer zunehmend globalisierten Welt ist es außerdem wichtig, sensibel für kulturelle Unterschiede zu sein und diese in der Beratung zu berücksichtigen. Zuverlässigkeit und die Bereitschaft, Hilfe anzunehmen, sind ebenfalls wichtige Faktoren, die zur Qualität der Beratung beitragen. Die Fähigkeit zur Abgrenzung ist entscheidend, um sich emotional nicht zu

stark zu involvieren und die professionelle Distanz zu wahren. Ethisches Handeln, Kontaktfähigkeit und weltanschauliche Offenheit sind für eine offene und respektvolle Kommunikation entscheidend.

4.3.1 Bedürfnisse erkennen

Ratsuchende haben unterschiedliche Anliegen und Bedürfnisse, wie zum Beispiel „erste Hilfe“ in Krisensituationen, Fachberatung bei Informationsbedarf, Lösungsvorschläge für ein Problem, Orientierung bei Unsicherheiten oder Ratschläge bei Veränderungswünschen. Sie suchen Entlastung, indem sie ihre Probleme teilen, manchmal auch Freundschaftersatz bei Einsamkeit. Bei Enttäuschung und Frustration kann der Anruf als Klagemauer dienen, oder als Unterhaltungsangebot bei Langeweile. Zudem kann er bei Leere und Depression aktivierend wirken oder „letzte Hilfe“ bei langanhaltenden Problemen bieten. Grundsätzlich enthalten Anliegen neben dem individuellen Sachthema den generellen Wunsch, sich angenommen und verstanden zu fühlen.

Die Bedürfnisse der Anrufer*innen variieren je nach ihrer aktuellen Situation, was dazu führt, dass die Berater*innen individuell auf die Anliegen eingehen und reagieren müssen.

Benötigt die ratsuchende Person Auskünfte und Anleitungen, ist es wichtig, gezielte Nachfragen zu stellen und Informationen zu vermitteln, ohne die Hintergründe der Anfrage zu hinterfragen.

Bei einem Bedürfnis nach Entlastung und Beistand stehen Anteilnahme, Aushalten, Zuhören, Verständnis, Zuspruch, Trost und Ermutigung im Mittelpunkt.

Wenn das Bedürfnis nach Unterhaltung im Vordergrund steht, sollte die ratsuchende Person nicht als jemand betrachtet werden, der ein Problem besprechen oder lösen möchte. In diesem Fall sind Small Talk und eine „Gastgeber-Konversation“ ohne spezifisches Ziel, jedoch mit Interesse und Wertschätzung, angemessen. Dabei sollte die Zeit im Auge behalten und gegebenenfalls transparent gemacht werden: „Ich unterhalte mich gerne mit Ihnen, aber leider kann ich Ihnen nur eine begrenzte Zeit einräumen. Können Sie sich darauf einlassen?“

4.3.2 Beratungsziel klären

Das Klären des Beratungsziels kann eine Herausforderung sein, besonders wenn die ratsuchende Person zunächst ausführlich die Problemsituation beschreibt. Das ist jedoch nicht zwingend gleichbedeutend mit einem konkreten Beratungsauftrag. Hier sind einige Schritte, die helfen können, das Beratungsziel zu klären:

- Aktives Zuhören ist dabei unerlässlich. Konzentrieren Sie sich vollständig auf das, was gesagt wird, ohne zu unterbrechen. Achten Sie auf den Tonfall, die Wortwahl

und die Pausen. Fassen Sie das Gehörte in Ihren eigenen Worten zusammen, um sicherzustellen, dass Sie die Situation richtig verstanden haben. Zum Beispiel: „Wenn ich Sie richtig verstehe, geht es Ihnen um...“.

- Stellen Sie gezielte, offene Fragen, um das eigentliche Beratungsziel herauszufinden. Fragen wie „Was erhoffen Sie sich von diesem Gespräch?“ oder „Was wäre für Sie ein gutes Ergebnis unseres Gesprächs?“ können hierbei hilfreich sein. Nutzen Sie klärende Fragen, um den Fokus auf spezifische Aspekte zu lenken, zum Beispiel: „Welcher Teil der Situation bereitet Ihnen die größten Sorgen?“ oder „Welche Unterstützung benötigen Sie am dringendsten?“.
- Bitten Sie den Ratsuchenden, die wichtigsten Punkte oder Anliegen zu priorisieren. Dies hilft, die dringendsten Themen zu identifizieren und das Beratungsziel zu konkretisieren. Arbeiten Sie schließlich gemeinsam mit dem Ratsuchenden ein klares Ziel für die Beratung heraus, zum Beispiel durch die Frage: „Was möchten Sie am Ende des Gesprächs erreicht haben?“.

Wenn der Auftragsrahmen nicht klar definiert ist und auch nicht im Gespräch gemeinsam gefunden werden kann, ist es ratsam, das Gespräch zu beenden. Das hilft, Missverständnisse zu vermeiden und sicherzustellen, dass beide Parteien klare und definierte Erwartungen haben.

4.3.3 Aktives Zuhören

„Das größte Kommunikationsproblem ist, dass wir nicht zuhören, um zu verstehen. Wir hören zu, um zu antworten.“

– Stephen R. Covey

Neben fachkundiger Beratung ist es besonders wichtig, dass die Anrufenden sich während des Telefonkontaktes ernst genommen und verstanden fühlen. Ebenso entscheidend ist es, dass die Beratenden die Anliegen und Wünsche der Anrufenden erkennen und mit großer Aufmerksamkeit und Sorgfalt behandeln. Aktives Zuhören und Empathie sind Schlüsselfaktoren für eine erfolgreiche Telefonberatung.

Carl Rogers, ein US-amerikanischer Psychologe und Psychotherapeut, hat das Konzept des aktiven Zuhörens entwickelt, das vor allem in der klientenzentrierten Psychotherapie Anwendung findet. Es bedeutet, dem Ratsuchenden wirklich zuzuhören und nicht nur auf die nächsten eigenen Worte zu warten. Dabei ist es wichtig, das Gehörte zu spiegeln und zu bestätigen, um sicherzustellen, dass man es richtig verstanden hat. Das zeigt auch, dass man aufmerksam und interessiert ist. Sätze wie „Ich höre, dass Sie sagen...“ oder „Verstehe ich das richtig, dass...?“ sind dabei hilfreich.

Richtig zuzuhören ist eine Herausforderung! Im Gespräch schweifen unsere Gedanken oft ab. Man ist nicht mehr wirklich aufmerksam und überlegt nur, wann man selbst wieder etwas sagen kann. Um wirklich zuzuhören, braucht man Geduld und echtes Interesse an der anderen Person, ihren Meinungen, Erfahrungen und Gefühlen. Das erfordert volle

Konzentration auf das Gegenüber. Wer zuhören möchte, muss in der Lage sein, die eigenen Anliegen zurückzustellen und sich ganz auf den anderen einzulassen. In der Beratung unterscheidet sich das richtige Zuhören deutlich von der alltäglichen Kommunikation. Es bildet die Grundlage für alle weiteren Beratungsschritte und ist entscheidend für den Erfolg des Gesprächs.

Aktives Zuhören bedeutet, einer Person empathisch und verständnisvoll zuzuhören. Es erfordert, aufmerksam zu sein, sich in den Gesprächspartner einzufühlen, für eine gewisse Zeit dessen Perspektive einzunehmen und die Situation aus dessen Blickwinkel zu betrachten. Dabei geht es darum, das Verstandene sowohl sachlich als auch emotional wiederzugeben und so in der Person nachhallen und wirken zu lassen. Dieser Perspektivwechsel führt zu Erkenntnissen, die auf andere Weise nicht möglich wären. Es ist effektiver, die Aussagen des Ratsuchenden emotional nachzuvollziehen und ihnen auf diese Weise zu begegnen, anstatt Ratschläge, Lösungen oder Interpretationen anzubieten.

Wie höre ich aktiv zu?

▪ Aufmerksamkeit zeigen:

Der Zuhörende schenkt dem Sprechenden seine volle Aufmerksamkeit und zeigt Interesse an den Schilderungen des Gegenübers.

Dies kann am Telefon durch nicht-wertende Signale wie z. B. die Wiederholung von Schlüsselworten, ein „Ja“, „Aha“, „Ich verstehe“ und ähnliches geschehen.

Auch Verständnisfragen wie „Was verstehen Sie unter...?“, „Was meinen Sie mit...?“, „Was heißt das für Sie genau?“ oder „Können Sie mir mehr darüber erzählen?“ zeigen Interesse und helfen dabei, unklare oder widersprüchliche Aspekte zu klären.

▪ **Paraphrasieren:**

Um Missverständnisse zu vermeiden und sicherzustellen, dass die Botschaft richtig verstanden wurde, fasst die Berater*in das Gesagte oder Gemeinte sachlich zusammen und gibt es in eigenen Worten wieder. Diese Technik hilft nicht nur dabei, Informationen zu ordnen, sondern auch die Gesprächsführung zu bewahren und das Gespräch zu deeskalieren. Indem man die Zusammenfassung mit Formulierungen wie „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie...“, „Mit anderen Worten, ...“ oder „Zusammengefasst geht es Ihnen also um...“ einleitet, kann man sicherstellen, dass der Gesprächspartner aufmerksam bleibt und zuhört.

▪ **Emotionen widerspiegeln:**

Die Gefühle des Sprechers zu erkennen und benennen zeigt Empathie und Verständnis für die emotionale Situation des Gegenübers. Das Verbalisieren der wahrgenommenen Gefühle sollte in eigenen Worten erfolgen und kann entweder als Feststellung (z. B. „Das macht Sie wütend/traurig.“) oder als Vermutung (z. B. „Ich habe den Eindruck, das verunsichert Sie.“) ausgedrückt werden. Es ist wichtig, nach dem Spiegeln der wahrge-

nommenen Gefühle und Empfindungen des Gegenübers nicht sofort eine Lösung oder Unterstützung anzubieten. Stattdessen sollte zunächst Raum gegeben werden, damit die Anrufer*in ihren benannten Gefühlen nachspüren und darauf reagieren kann.

Beim aktiven Zuhören gibt es bestimmte Verhaltensweisen, die man vermeiden sollte, um eine effektive Kommunikation zu gewährleisten. Dazu gehört es, nicht von sich selbst zu reden, wie beispielsweise „Das kenne ich. Also ich mache ja immer...“. Ebenso sollte man vermeiden, Lösungen zu liefern, zu urteilen oder Ratschläge zu geben, wie „Das müssen Sie in Zukunft anders machen. Da machen Sie am besten gleich Folgendes...“. Auch das Herunterspielen, Bagatellisieren, Interpretieren und Diagnostizieren ist nicht zielführend. Indem man diese Verhaltensweisen vermeidet, kann die Kommunikation offener, respektvoller und hilfreicher gestaltet werden.



Übungen zu den Techniken finden Sie im Kapitel 5, Praxisteil.



4.3.4 Fragen stellen

Neben der Strukturierung und Steuerung des Prozesses erfüllt das Stellen von Fragen im Beratungsgespräch vielfältige und wesentliche Funktionen.

- **Informationsgewinnung:**

Sie helfen dabei, relevante Informationen über die Situation und den Hintergrund des Ratsuchenden zu sammeln, z. B. „Was ist genau passiert?“ oder „Wie haben Sie darauf reagiert?“.

- **Verständnis und Klärung:**

Sie klären unklare oder widersprüchliche Aussagen und stellen sicher, dass der Berater das Anliegen korrekt versteht, z. B. „Was meinen Sie genau mit...?“ oder „Können Sie das näher erläutern?“.

- **Reflexion und Selbsterkenntnis:**

Durch gezielte Fragen werden Ratsuchende dazu angeregt, über ihre eigenen Gedanken, Gefühle und Verhaltensweisen nachzudenken und neue Einsichten zu gewinnen, z. B. „Warum glauben Sie, dass das so ist?“ oder „Wie fühlen Sie sich dabei?“.

- **Ermutigung und Unterstützung:**

Fragen können dazu beitragen, den Ratsuchenden zu ermutigen und seine Ressourcen und Stärken hervorzuheben, z. B. „Was hat Ihnen in der Vergangenheit geholfen?“ oder „Welche Fähigkeiten können Sie nutzen?“.

- **Lösungsorientierung:**

Sie legen den Fokus auf mögliche Lösungen und Handlungsschritte, z. B. „Welche Optionen sehen Sie?“ oder „Was könnten Sie als nächsten Schritt unternehmen?“.

- **Beziehungsgestaltung:**

Sie tragen dazu bei, eine vertrauensvolle und respektvolle Beziehung zwischen Berater*in und Ratsuchendem aufzubauen, z. B. „Wie kann ich Ihnen am besten helfen?“ oder „Was erwarten Sie von unserer Zusammenarbeit?“.

Durch den gezielten Einsatz verschiedener Fragen und Frageformen kann die Kommunikation vertieft und die Gesprächsführung effektiver gestaltet werden.

4.3.5 Frageformen

Es gibt verschiedene Frageformen, die in unterschiedlichen Kontexten und mit verschiedenen Zielen eingesetzt werden können. Zu den wichtigsten Frageformen zählen offene Fragen, geschlossene Fragen, alternative Fragen, Skalierungsfragen, hypothetische Fragen und indirekte Fragen.

- **Offene Fragen** ermutigen den Gesprächspartner, ausführlich zu antworten, und beginnen oft mit Wörtern wie „Was“, „Wie“ oder „Warum“. Sie sind hilfreich, um mehr Informationen und tiefere Einblicke zu gewinnen.
- **Geschlossene Fragen** hingegen können nur mit „Ja“ oder „Nein“ oder einer kurzen Antwort beantwortet werden. Sie sind nützlich, um konkrete Informationen zu erhalten oder eine Entscheidung zu bestätigen.
- **Alternative Fragen** bieten dem Anrufenden zwei oder mehr Antwortmöglichkeiten und erleichtern es, eine Auswahl zu treffen.
- **Skalierungsfragen** bitten den Gesprächspartner, seine Antwort auf einer Skala zu bewerten, beispielsweise von 1 bis 10. Diese Fragen helfen dabei, das Ausmaß von Meinungen oder Gefühlen zu erfassen.
- **Hypothetische Fragen** laden den Ratsuchenden ein, sich eine bestimmte Situation vorzustellen und darauf zu reagieren. Sie sind wertvoll, um mögliche Szenarien zu erkunden und das Denken des Gegenüber zu erweitern.

- **Indirekte Fragen** werden verwendet, um Informationen auf eine subtile Weise zu erhalten, ohne direkt danach zu fragen. Sie können durch Aussagen wie „Ich frage mich...“ oder „Mich würde interessieren...“ eingeleitet werden.

4.3.5.1 offene oder geschlossene Fragen?

Offene und geschlossene Fragen sind zwei zentrale Frageformen, die im Beratungsgespräch unterschiedliche Zwecke erfüllen.

Offene Fragen laden die Gesprächspartner*in dazu ein, ausführlich zu antworten und ihre Gedanken, Gefühle und Erfahrungen detailliert zu schildern. Diese Fragen beginnen oft mit Wörtern wie „Was“, „Wie“ oder „Warum“, vermitteln Interesse und laden zum Reden ein. Sie ermutigen zur Reflexion und zur Vertiefung des Gesprächs, da sie dem Ratsuchenden Raum geben, sich frei zu äußern.

Diese Frageform bietet sich an, um ausführliche und tiefgehende Informationen zu erhalten sowie die Sichtweise und Meinung des Ratsuchenden kennenzulernen. Sie ermuntert, eigene Ideen und Vorschläge in den Lösungsprozess einzubringen. Auch Erwartungen und Bewertungen können durch offene Fragen abgefragt werden. Wenn es keine klaren Lösungen gibt, helfen sie, die „Arbeit“ an den Ratsuchenden zurückzugeben (z. B. „Welche Lösungsideen haben Sie?“) um der Berater*in eine Verschnaufpause zu verschaffen.

Beispiele für offene Fragen sind:

„Was hat Sie dazu bewegt?“ oder
„Wie fühlen Sie sich in dieser Situation?“.

Offene Fragen haben den Nachteil, dass der Ratsuchende mehr Zeit für die Beantwortung benötigt. Zudem besteht die Möglichkeit, dass die Antworten ausschweifend ausfallen oder unerwartete Informationen enthalten. Diese Aspekte können das Gespräch verlängern und die Gesprächsführung erschweren.

Geschlossene Fragen können nur mit „Ja“, „Nein“ oder einer kurzen Antwort beantwortet werden. Sie sind hilfreich, um schnell konkrete Informationen zu erhalten oder um eine klare Entscheidung herbeizuführen. Da sie oft präziser und gezielter sind, eignen sie sich gut, um spezifische Fakten abzuklären, Festlegungen herbeizuführen (z. B. bei Entscheidungen) oder um Einverständnis einzuholen. Ebenso sind sie ein Mittel, den Fokus zu verengen, den Gesprächsverlauf zu bestimmen und im Dialog schnell weiterzukommen. Beispiele für geschlossene Fragen sind: „Haben Sie das Problem schon einmal angesprochen?“ oder „Möchten Sie, dass ich Ihnen helfe?“.

Geschlossene Fragen bieten sehr eingeschränkte Antwortmöglichkeiten für die Ratsuchenden und geben die Gesprächsrichtung vor, was die Denkschiene einschränken kann. Sie können leicht einen Verhörcharakter annehmen, da man nach einer kurzen Ja Nein-Antwort schnell weitere Fragen stellen muss. Zudem laden sie die Ratsuchenden zur Passivität ein und fördern weniger eine offene und ausführliche Kommunikation.

Durch den gezielten Einsatz von offenen und geschlossenen Fragen kann die Kommunikation im Beratungsgespräch sowohl tiefgründig als auch effizient gestaltet werden.



Unter 5.2 finden Sie eine Übung, bei der geschlossene in offene Fragen umgewandelt werden.

4.3.5.2 Erkundungsfragen

Erkundungsfragen dienen dazu, sich zu orientieren und relevante Informationen zu gewinnen. Diese Fragen helfen, die Problemsituation zu verstehen und zu strukturieren sowie das Anliegen oder den Auftrag des Ratsuchenden zu identifizieren.

Erkundungsfragen sind besonders in der Eingangsphase eines Gesprächs wichtig, um eine klare und umfassende Grundlage für die weitere Beratung zu schaffen. Sie lassen sich in verschiedene Kategorien einteilen, die jeweils spezifische Funktionen erfüllen:

▪ Auftragsklärende Fragen

dienen dazu, das Ziel und die Erwartungen des Ratsuchenden zu klären.

Beispiele hierfür sind:

- „Was genau erwarten Sie von unserer Sitzung?“
- „Welches Ziel möchten Sie erreichen?“
- „Wie kann ich Ihnen am besten helfen?“



▪ Sachverhaltsfragen

helfen dabei, relevante Fakten und Details über die Situation zu sammeln.

Beispiele hierfür sind:

- „Was ist genau passiert?“
- „Welche Fakten sind Ihnen bekannt?“
- „Können Sie mir den Ablauf schildern?“

▪ Konkretisierungsfragen

zielen darauf ab, unklare Aussagen zu präzisieren und detailliertere Informationen zu erhalten. Beispiele hierfür sind:

- „Können Sie das näher erläutern?“
- „Was meinen Sie genau mit...?“
- „Können Sie ein Beispiel dafür geben?“

4.3.5.3 Erweiterungsfragen

Erweiterungsfragen dienen dazu, den Ratsuchenden im Lösungsprozess zu unterstützen und seine Denk- und Sichtweisen sowie seine Handlungsmöglichkeiten zu erweitern.

Sie fördern das gemeinsame Suchen nach Lösungsansätzen und Ressourcen.

Beispiele für Erweiterungsfragen sind:

- „Was wollen Sie erreichen?“,
- „Was nehmen Sie sich als nächsten Schritt vor?“ und
- „Welche anderen Lösungsmöglichkeiten sehen Sie noch?“.

Diese Fragen sind eher im weiteren Verlauf des Gesprächs sinnvoll, wenn bereits ein gewisses Verständnis der Problematik besteht und konkrete Lösungsschritte erarbeitet werden sollen. Erweiterungsfragen können in verschiedene Kategorien eingeteilt werden, die jeweils unterschiedliche Ziele verfolgen:

▪ Ressourcenorientierte Fragen

zielen darauf ab, die Stärken und Fähigkeiten des Ratsuchenden zu identifizieren und zu fördern. Beispiele sind:

- „Welche Fähigkeiten haben Ihnen in der Vergangenheit geholfen?“
- „Welche Ressourcen können Sie nutzen, um Ihr Ziel zu erreichen?“

▪ Zirkuläre Fragen

fördern das Verständnis von Beziehungen und Interaktionen, indem sie die Perspektive des Ratsuchenden erweitern. Beispiele sind:

- „Was würde Ihr Partner dazu sagen?“
- „Wie würde Ihr Chef darauf reagieren?“



▪ **Verführerische Alternativfragen**

bieten dem Ratsuchenden verschiedene Optionen und laden ihn ein, über mögliche Lösungen nachzudenken. Ein Beispiel ist:

- „Welche dieser beiden Optionen erscheint Ihnen sinnvoller?“

▪ **Ausnahmefragen**

richten den Fokus auf Situationen, in denen das Problem nicht auftrat, um daraus Lösungsansätze abzuleiten. Beispiele sind:

- „Gab es eine Zeit, in der das Problem nicht bestand?“
- „Was war damals anders?“

▪ **Wunderfragen**

ermuntern den Ratsuchenden, sich eine ideale Zukunft vorzustellen, um daraus konkrete Ziele und Handlungsschritte abzuleiten.

Ein Beispiel ist:

- „Stellen Sie sich vor, über Nacht ist ein Wunder geschehen und Ihr Problem ist gelöst. Woran würden Sie das als Erstes merken?“

Diese verschiedenen Fragenkategorien helfen, den Ratsuchenden im Lösungsprozess zu unterstützen und neue Perspektiven und Möglichkeiten zu eröffnen.



Wieso? Weshalb? Warum?

Fragen, die mit den W-Wörtern „Wieso“, „Weshalb“ und „Warum“ beginnen, zielen auf Ursachen und Gründe ab und richten sich oft auf die Vergangenheit. Sie sind häufig schuld- bzw. problemorientiert. Ratsuchende können sich durch diese Fragen in die Enge gedrängt fühlen, was Widerstand und einen Rechtfertigungsdruck auslösen kann. Daher sollten solche Fragen in der Beratung eher sparsam eingesetzt werden, um eine offene und unterstützende Gesprächsatmosphäre zu fördern.

4.3.6 Wissen vermitteln

Eine Studie der Bertelsmann Stiftung aus dem Jahr 2018 zur Nutzung und Verbreitung von Gesundheitsinformationen (siehe TIPP) zeigt, dass Menschen bei Arztbesuchen etwa 40 – 80 % der vermittelten Informationen direkt wieder vergessen und die Hälfte von dem, woran sie sich erinnern können, falsch abspeichern.



Eine kostenlose PDF Version der Studie zum Download finden Sie hier: www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/nutzung-und-verbreitung-von-gesundheitsinformationen

Medizinische und rechtliche Informationen sind für viele Menschen schwer zu verstehen. Häufig werden sehr viele Informationen auf einmal präsentiert, und es gibt nicht genügend Zeit, um nachzufragen. Zudem sind die Menschen während der Wissensvermittlung oft emotional belastet, was die Informationsaufnahme und -verarbeitung erschwert. Es ist auch unangenehm zuzugeben, wenn man etwas nicht verstanden hat.

Diese Erkenntnisse unterstreichen die Bedeutung klarer und wiederholter Kommunikation sowie die Notwendigkeit, Patienten nach dem Arztbesuch zusätzliche Unterstützung und Materialien zur Verfügung zu stellen, um die Erinnerung und das Verständnis zu verbessern.

Die Vermittlung von Gesundheitsinformationen in der Beratung sollte immer auf die individuellen Bedürfnisse und Fragen der Ratsuchenden zugeschnitten sein. Zielgruppenangepasste Informationen sind entscheidend, damit die Ratsuchenden die Inhalte nicht nur verstehen, sondern auch in ihrem spezifischen Lebenskontext anwenden können. Handlungspraktische Informationen bieten den Ratsuchenden konkrete Anleitungen und Werkzeuge, um ihre Gesundheitsprobleme aktiv anzugehen und Lösungen zu finden.

Eine möglichst wirksame Informationsvermittlung erfolgt idealerweise in einem dreistufigen Prozess. Zuerst wird herausgefunden, was die Ratsuchenden bereits wissen, indem ihr Vorwissen abgefragt wird. Anschließend wird das Wissen verständlich vermittelt. Zum Schluss wird überprüft, ob die Information tatsächlich bei den Ratsuchenden angekommen ist.



1 Schritt: Welche Vorkenntnisse sind vorhanden?

Anstatt direkt eine Antwort zu geben, sollte zunächst das Vorwissen und das Sprachniveau der Ratsuchenden ermittelt werden um zu erfahren, welche Informationen noch gegeben werden müssen und welche nicht. Vielleicht ist es auch nötig, schon vorhandene aber falsche Kenntnisse zu korrigieren. Zusätzlich begünstigt die Aktivierung des Vorwissens die Verknüpfung mit der neuen Information. Um herauszufinden, was die Ratsuchenden bereits wissen, kann man am einfachsten durch direkte freundliche Nachfragen vorgehen:

- „Was wissen Sie denn bereits zu diesem Thema?“,
- „Haben Sie schon mal von XY gehört?“,
- „Inwieweit haben Sie sich bereits zu diesem Thema schlau gemacht?“

2 Schritt: Wissen vermitteln – verständlich

Neue Informationen sollten möglichst verständlich und Schritt für Schritt vermittelt werden, da die Verarbeitungskapazitäten der Menschen begrenzt sind. Dies ist besonders wichtig, wenn die Anrufer durch Angst, Medikamente oder Schmerzen beeinträchtigt sind. Werden zu viele Informationen auf einmal gegeben oder erklärt, bleibt den Ratsuchenden außerdem weniger Gelegenheit, wichtige Fragen zu stellen.

Um neues Wissen verständlich zu vermitteln, sollte man das eigene Vorgehen erläutern und

am Vorwissen der Ratsuchenden anknüpfen. Dabei ist eine einfache und verständliche Sprache zu verwenden, Fachbegriffe müssen erklärt werden.

Es ist hilfreich, Informationen in kleine, verdauliche Häppchen zu zerlegen, nacheinander Schritt für Schritt zu vermitteln und dabei das Verständnis zu überprüfen (Chunk & Check-Methode). Wichtige Aspekte werden wiederholt, verstärkt und betont. Es ist wichtig, die Ratsuchenden fortlaufend zu ermutigen, Fragen zu stellen: „Menschen haben häufig viele Fragen zu diesem Thema – welche Fragen haben Sie?“ (anstatt „Haben Sie Fragen?“). Wenn etwas nicht verstanden wurde, sollte die Berater*in dafür die Verantwortung übernehmen: „Es tut mir leid, das habe ich nicht verständlich genug erklärt. Ich versuche es nochmal anders...“.

3 Schritt: Rückversichern

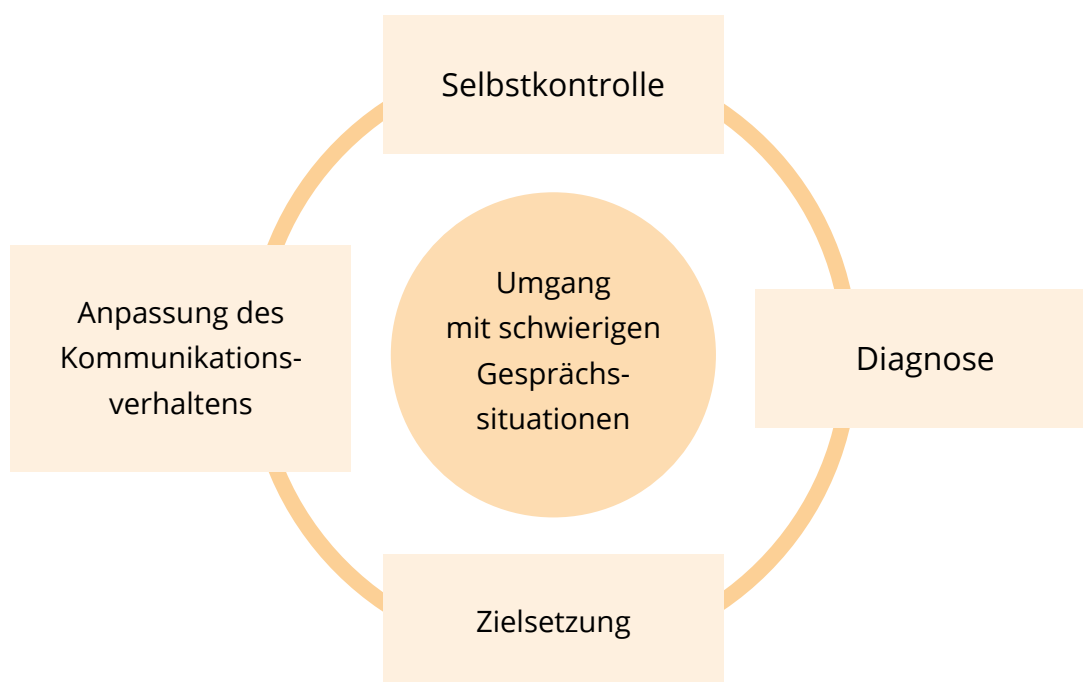
Am Ende des Gesprächs gilt es zu überprüfen, ob die Informationen verständlich vermittelt wurden und die wichtigsten Aspekte tatsächlich bei den Ratsuchenden angekommen sind. Ist dies nicht der Fall, wiederholt sich Schritt 2. Dies ist wichtig, da die Beratung für die Ratsuchenden nur einen Nutzen hat, wenn sie tatsächlich verstanden haben, was vermittelt werden sollte. Menschen tun häufig so, als würden sie etwas verstehen, auch wenn dies nicht der Fall ist (soziale Erwünschtheit, Scham). Zudem erhält man auf diese Weise Feedback darüber, wie gut man etwas erklärt hat.

Um sich zu vergewissern, ob die Ratsuchenden das Wichtigste verstanden haben, sollte die Überprüfung ein aktiver Prozess sein. Geschlossene Fragen wie „Haben Sie noch Fragen?“ oder „Haben Sie alles verstanden?“ sind nicht effektiv, da Menschen häufig verstecken, dass sie etwas nicht verstanden haben. Stattdessen sollte man die Ratsuchenden bitten, die wichtigsten Punkte in eigenen Worten zu wiederholen. Dies verdeutlicht, ob die Informationen tatsächlich verstanden wurden.

Selbstbetroffene Berater*innen sind Experten für „ihre“ Erkrankung und bringen eine große Expertise auf diesem Gebiet mit.

Ist man so gut in einem Thema zu Hause birgt das die Gefahr, dass bei der Beratung ein Fachjargon verwendet wird, der für Laien nur schwer zu verstehen ist. Selbst wenn die Berater*innen die besten Absichten haben, könnte die Nutzung von Fachbegriffen oder spezialisierten Ausdrücken dazu führen, dass Ratsuchende sich überfordert oder eingeschüchtert fühlen. Manchmal ist es schwieriger, sich einfach auszudrücken als einen Sachverhalt in seiner ganzen Komplexität auszuführen. Die Reduktion von Komplexität und die didaktisch fundierte Vermittlung sind daher Anforderungen, die für die Wirksamkeit der Informationsvermittlung große Bedeutung haben.

4.4 Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen



Menschen, die (telefonischen) Rat suchen, befinden sich häufig in Ausnahmesituationen. Oftmals wurden sie vor ihrem Anruf mit einer

Diagnose oder medizinischen Einschätzung konfrontiert, die ihnen sprichwörtlich „den Boden unter den Füßen wegzieht“.

Es ist daher verständlich, dass sie sich am Telefon nicht immer klar und strukturiert äußern können und ihre Gemütsverfassung alles andere als ausgeglichen ist.

Natürlich wäre es wünschenswert, dass alle Beratungsgespräche auf wertschätzender Kommunikation basieren, leider ist dies in der Realität nicht immer der Fall und Beratungssituationen „laufen aus dem Ruder“.

So passiert es, dass Ratsuchende, meist aufgrund ihrer Situation, emotional werden, zum Beispiel durch Weinen oder Wutanfälle. Sprachliche Missverständnisse können auftreten, die Anrufende* kann Schwierigkeiten haben, ihr Anliegen klar zu formulieren oder sich auf das Wesentliche zu konzentrieren. Aggressivität oder Konfrontation stehen im Vordergrund und verhindern eine gelungene Kommunikation. Es kann vorkommen, dass überwiegend geschwiegen oder aber ununterbrochen gesprochen wird. Misstrauen oder Skepsis gegenüber dem Beratenden sind nicht selten.

Solche Situationen erfordern ein hohes Maß an Geduld und Kommunikationsfähigkeit von den Berater*innen, besondere Techniken und viel Empathie. Wichtig ist, Ruhe zu bewahren und strukturiert vorzugehen:



4.4.1 Selbstkontrolle

Selbstkontrolle in schwierigen Situationen in der Telefonberatung bedeutet, dass man die eigenen Emotionen und Reaktionen bewusst steuert und kontrolliert. Das ist unumgänglich, um professionell und konstruktiv zu bleiben, selbst wenn das Gespräch stressig oder herausfordernd wird. Es geht darum, die eigenen negativen Emotionen im Griff zu behalten und sich nicht von Frustration oder Ärger überwältigen zu lassen, auch wenn das Gespräch anstrengend ist. Die Konzentration auf das Gesprächsziel kann dabei helfen, sich nicht von unproduktiven Diskussionen ablenken zu lassen.

Aktives Zuhören spielt ebenfalls eine große Rolle. Es ist wichtig, aufmerksam zuzuhören und zu versuchen, das Anliegen des Gesprächspartners wirklich zu verstehen, ohne sich von eigenen Vorurteilen oder Emotionen ablenken zu lassen.

Geduld ist in schwierigen Gesprächssituationen von großer Bedeutung. Selbst wenn sich der Gesprächspartner oder die Gesprächspartnerin langatmig oder unkooperativ zeigt, gilt es, geduldig zu bleiben und dem Gespräch

die nötige Zeit zu geben. Schließlich können Techniken zur Stressbewältigung, wie tiefes Atmen oder kurze Pausen, hilfreich sein, um sich zu beruhigen und die Konzentration zu behalten.

4.4.2 Diagnose

Unter einer Diagnose verstehen wir die Beurteilung eines Problems oder einer Situation basierend auf einer Analyse der zugrunde liegenden Fakten und Umstände. Um in schwierigen Gesprächssituationen effektiv reagieren zu können, sollte zunächst eine Diagnose der Situation durchgeführt werden. Dies beinhaltet die Untersuchung der Struktur des Anrufenden sowie die Identifikation von Verhaltensweisen, die problematisch sind oder Sie persönlich ärgern. Dabei sollten folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- **Struktur des Anrufenden:**

Wie ist das Gespräch aufgebaut? Handelt es sich um einen klar strukturierten Anruf oder ist das Gespräch unorganisiert und chaotisch? Versuchen Sie, die Struktur des Anrufenden herauszufinden, um mögliche Probleme frühzeitig zu erkennen.

- **Verhaltensweisen des Anrufenden:**

Welches spezifische Verhalten zeigt Ihr Gegenüber? Ist die Anrufer*in eine Vielredner*in, die das Gespräch dominiert und keine Pausen lässt? Oder handelt es sich um jemanden, dessen Verhalten unangemessen und störend ist? Identifizieren Sie die problematischen Verhaltensweisen, um gezielte Maßnahmen ergreifen zu können.

- **Problematische Aspekte des Gesprächsverhaltens:**

Welche Aspekte des Gesprächsverhaltens sind besonders problematisch? Notieren Sie sich konkrete Beispiele, um besser auf diese reagieren zu können. Dies kann Ihnen helfen, das Gespräch in eine konstruktive Richtung zu lenken und mögliche Konflikte zu entschärfen.

Durch eine sorgfältige Diagnose der Situation können Sie effektiver auf schwierige Gesprächssituationen reagieren und geeignete Strategien entwickeln, um diese erfolgreich zu bewältigen.

4.4.3 Zielsetzung

Ein klar definiertes Ziel ist entscheidend für den Erfolg eines Gesprächs, insbesondere in schwierigen Situationen. Durch die Festlegung eines Gesprächsziels können Sie den Gesprächsverlauf besser steuern und sicherstellen, dass die wichtigsten Themen und Anliegen angesprochen werden. Folgende Aspekte sollten bei der Zielsetzung berücksichtigt werden:

- **Klare Zieldefinition:**

Überlegen Sie sich im Vorfeld, welches konkrete Ziel Sie mit dem Gespräch erreichen möchten. Ein klar definiertes Ziel hilft dabei, den Fokus während des Gesprächs zu behalten und unproduktive Diskussionen zu vermeiden.

- **Priorisierung von Themen:**

Identifizieren Sie die wichtigsten Themen und Anliegen, die im Gespräch behandelt

werden sollen. Priorisieren Sie diese Themen, um sicherzustellen, dass die wichtigsten Punkte zuerst besprochen werden.

- **Flexibilität und Anpassungsfähigkeit:**

Seien Sie bereit, Ihr Ziel während des Gesprächs anzupassen, wenn sich neue Informationen oder Entwicklungen ergeben. Flexibilität hilft dabei, auf unerwartete Situationen angemessen zu reagieren und dennoch das Gesprächsziel zu erreichen.

- **Kommunikation des Gesprächsziels:**

Teilen Sie Ihrem Gesprächspartner oder Ihrer Gesprächspartnerin klar mit, welches Ziel Sie verfolgen. Eine transparente Kommunikation des Gesprächsziels trägt dazu bei, dass beide Seiten auf dasselbe Ziel hinarbeiten und Missverständnisse vermieden werden.

Das eigene Gesprächsziel ist von entscheidender Bedeutung. Ein Gespräch kann nur dann erfolgreich verlaufen, wenn das Ziel klar definiert ist. Dieser Schritt wird oft vernachlässigt, obwohl er essenziell ist. Durch eine sorgfältige und klare Zielsetzung können schwierige Gesprächssituationen effektiver gesteuert werden, sodass die wichtigsten Themen und Anliegen erfolgreich behandelt werden.

4.4.4 Anpassung des Kommunikationsverhaltens

Die Anpassung des eigenen Kommunikationsverhaltens ist entscheidend, um in schwierigen Gesprächssituationen erfolgreich zu agieren und das gewünschte Gesprächsziel zu erreichen.

Durch die bewusste Modifikation Ihrer Kommunikationsstrategien können Sie das Gespräch effektiver steuern und positive Ergebnisse erzielen. Folgende Aspekte sollten hierbei berücksichtigt werden:

- **Flexibilität im Gespräch:**

Seien Sie bereit, Ihr Kommunikationsverhalten je nach Situation und Gesprächspartner anzupassen. Flexibilität hilft Ihnen, besser auf unterschiedliche Gesprächsverläufe und -dynamiken zu reagieren.

- **Verwendung von Ich-Botschaften:**

Nutzen Sie Ich-Botschaften, um Ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse klar und nicht-konfrontativ auszudrücken. Dies kann dazu beitragen, Missverständnisse zu vermeiden und eine offene Kommunikation zu fördern.

- **Aktives Zuhören und Rückmeldungen:**

Zeigen Sie durch aktives Zuhören und gezielte Rückmeldungen, dass Sie die Gesprächspartner*in verstehen und seine Anliegen ernst nehmen. So wird das Vertrauen gestärkt und eine positive Gesprächsatmosphäre geschaffen.

▪ **Strukturierung des Gesprächs:**

Helfen Sie ihrer Gesprächspartner*in, indem Sie das Gespräch strukturieren und klare, nachvollziehbare Schritte vorgeben. Dies kann dazu beitragen, das Gespräch zielgerichtet zu gestalten und wichtige Themen effizient zu behandeln.

▪ **Positive und konstruktive Kommunikation:**

Bleiben Sie stets positiv und konstruktiv in Ihrer Kommunikation. Vermeiden Sie negative Formulierungen und konzentrieren Sie sich darauf, Lösungen und Möglichkeiten aufzuzeigen.

▪ **Berücksichtigung nonverbaler Signale:**

Achten Sie auch am Telefon auf nonverbale Signale wie Tonfall, Sprechgeschwindigkeit und Pausen. Diese können wichtige Hinweise auf die Stimmung und Einstellung Ihres Gesprächspartners geben und Ihnen helfen, angemessen zu reagieren.

Durch die bewusste Anpassung Ihres Kommunikationsverhaltens können Sie schwierige Gesprächssituationen erfolgreicher meistern und das Gespräch in die gewünschte Richtung lenken.



4.4.5 Strategien

Strategien im Umgang mit schwierigen Situationen in der Telefonberatung umfassen eine Reihe von Techniken und Herangehensweisen, die Beratenden helfen, effektive und einfühlsame Unterstützung zu bieten. Hier noch einmal kurz zusammengefasst:

▪ **Aktives Zuhören:**

Geben Sie dem Gegenüber das Gefühl, wirklich gehört zu werden. Wiederholen Sie wichtige Punkte und zeigen, dass Sie verstehen.

▪ **Empathie zeigen:**

Nehmen Sie die Gefühle und Sorgen des Ratsuchenden ernst. Sätze wie „Das klingt wirklich herausfordernd“ können helfen.

▪ **Ruhe bewahren:**

Lassen Sie sich nicht aus der Fassung bringen. Atmen Sie tief durch und bleiben Sie sachlich.

▪ **Klare Kommunikation:**

Verwenden Sie einfache und klare Worte. Vermeiden Sie Fachjargon, um Missverständnisse zu verhindern.

▪ **Grenzen setzen:**

Wenn ein Gespräch aus dem Ruder läuft, setzen Sie klare Grenzen und bleiben freundlich, aber bestimmt.

▪ **Lösungen anbieten:**

Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen und bieten Unterstützung an.

Die genannten Strategien sind allgemeine Richtlinien und es ist wichtig, dass Berater*innen entsprechend geschult und vorbereitet sind, um in solchen Krisensituationen angemessen reagieren zu können.



Selbstschutz des Beraters

Berater*innen sollten unbedingt darauf achten, ihren eigenen emotionalen und psychischen Zustand zu schützen. Es ist entscheidend, die eigenen Empfindungen während des Gesprächs bewusst wahrzunehmen und Strategien zu entwickeln, um angemessen darauf zu reagieren.

Eine Möglichkeit, mit den Belastungen des Gesprächs umzugehen, besteht darin, selbst Unterstützung oder Supervision in Anspruch zu nehmen.

Dies kann dazu beitragen, die eigenen Erfahrungen zu reflektieren und effektive Bewältigungsstrategien zu entwickeln. Auf diese Weise können Berater*innen ihre eigene mentale Gesundheit schützen und weiterhin qualitativ hochwertige Unterstützung für ihre Klienten bieten.

In schwierigen und herausfordernden Beratungssituationen ist es wichtig zu wissen, dass Gespräche beendet werden dürfen, wenn sie aus dem Ruder laufen und keine produktive Kommunikation mehr möglich ist. In solchen Fällen ist es ratsam, höflich und respektvoll zu bleiben, aber dennoch klar und bestimmt das Gespräch zu beenden.

Dies kann helfen, unnötigen Stress und Frustration zu vermeiden, sowohl für die Berater*in als auch für den Anrufenden.

Hier zwei mögliche Beispiele für ein respektvolles Beenden des Gesprächs:

- „Ich merke, dass unser Gespräch gerade in eine Richtung geht, die nicht zielführend ist. Vielleicht wäre es besser, wenn wir das Gespräch an dieser Stelle beenden und zu einem späteren Zeitpunkt wieder aufnehmen. Ich danke Ihnen für Ihr Verständnis.“
- „Es scheint, dass wir derzeit keinen konstruktiven Fortschritt machen und die Situation eher zu eskalieren droht. Ich möchte, dass wir eine Lösung finden, die für Sie hilfreich ist.
Daher schlage ich vor, dass wir das Gespräch an dieser Stelle beenden und in einem späteren, ruhigeren Moment fortsetzen. So können wir sicherstellen, dass wir Ihnen bestmöglich helfen können. Ich danke Ihnen für Ihr Verständnis und Ihre Geduld.“

4.4.5.1 Wie umgehen mit Vielredner*innen?

In der Telefonberatung sind Vielredner*innen Personen, die dazu neigen, das Gespräch zu dominieren und ausufernd über verschiedene Themen zu sprechen, oft ohne auf den eigentlichen Kern des Anliegens einzugehen.

Diese Gesprächspartner*innen lenken häufig vom Thema ab, wiederholen sich oder gehen in ausführliche Details, was die Gesprächsführung erheblich erschwert. In der Telefonberatung kann dies zu großen Herausforderungen führen, da es schwierig wird, das Gespräch zu strukturieren und zielgerichtet zu führen.

Vielredner*innen benötigen oft klare, strukturierte Fragen und eine fokussierte Gesprächsleitung, um die Unterhaltung auf Kurs zu halten und die wichtigsten Anliegen zu bearbeiten.

1. Selektiv aktiv zuhören:

Verwenden Sie möglichst wenige bestätigende Reaktionen wie „Aha?“ oder „Das hört sich interessant an!“. Hören Sie bewusst und gezielt zu, ohne das Gespräch unnötig zu verlängern.

2. Gezielt unterbrechen:

Unterbrechen Sie den Vielredner oder die Vielrednerin mit einer gezielten Ansprache, um eine kurze Pause im Redefluss zu erzeugen. Das gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre eigenen Anmerkungen und Eindrücke einzubringen.

3. Gemeinsames Ziel vereinbaren:

Legen Sie ein gemeinsames Ziel fest, z. B.: „Herr ..., damit Sie die besprochenen Möglichkeiten wirklich umsetzen können, schlage ich vor ...“. So stellen Sie sicher, dass beide Seiten auf dasselbe Ziel hinarbeiten.

4. Gespräch strukturieren:

Helfen Sie Ihrem Gegenüber, indem Sie das Gespräch strukturieren, z. B.: „Frau ..., Sie haben gerade mehrere wichtige Punkte genannt. Lassen Sie uns diese der Reihe nach besprechen. Fangen wir mit ... an.“

5. Zentrale Themen zusammenfassen:

Fassen Sie die zentralen Themen des Gesprächs zusammen und lenken Sie die Aufmerksamkeit wieder auf das Hauptanliegen, z. B.: „Es ist Ihnen also besonders

wichtig, zu erfahren, wie Sie das Thema mit Ihrem Partner ansprechen können. Diese Möglichkeiten haben wir besprochen. Brauchen Sie noch etwas von mir, um dieses Vorhaben in die Praxis umzusetzen? ... Wenn nicht, schlage ich vor, dass Sie sich nicht zu viel auf einmal vornehmen und den nächsten Schritt tun. Sie können dann gerne wieder bei uns anrufen.“



Zusätzliche Tipps zum Umgang mit Vielredner*innen finden Sie hier:

www.eqdynamics.de/media/Vielredner-und-wie-ich-sie-baendige.pdf

4.4.5.2 Wie umgehen mit Schweigen?

Schweigen in der Telefonberatung kann verschiedene Bedeutungen haben und sollte sorgfältig interpretiert werden. Es kann sein, dass der Anrufende nachdenkt, emotionale Schwierigkeiten hat oder einfach nicht weiß, wie er seine Gedanken ausdrücken soll.

1. Geduld bewahren:

Geben Sie dem Anrufenden Zeit, seine Gedanken zu ordnen. Manchmal braucht es einfach einen Moment der Stille, um Klarheit zu finden.

2. Aktives Zuhören:

Zeigen Sie durch nonverbale Signale wie zustimmende Laute oder beruhigendes Atmen, dass Sie noch da sind und aufmerksam zuhören. Wenn der Anrufer, die Anruferin endlich mehrere zusammenhängende

Sätze spricht, signalisieren Sie ihm bzw. ihr, dass es wichtig ist, was er bzw. sie sagt. Dies bezeugt Ihre Aufmerksamkeit und verstärkt den Redefluss der „Schweigenden“.

3. Nachfragen:

Stellen Sie sanfte, offene Fragen, die dem Gegenüber die Möglichkeit für umfassende Antworten geben. Beispiele hierfür sind:

- „Brauchen Sie einen Moment, um nachzudenken?“
- „Möchten Sie darüber sprechen, was Ihnen gerade durch den Kopf geht?“

Um das Gespräch wieder in Gang zu bringen und um Informationen zu erhalten, können Sie ebenfalls fragen:

- „Was haben Sie bisher getan, um das Problem zu lösen?“
- „Welche Erfahrungen haben Sie dabei gemacht?“
- „Wie sind Sie auf die Idee gekommen, dass ...?“

Locken Sie die Gesprächspartnerin bzw. den Gesprächspartner durch Aktivierungsfragen aus der Reserve wie zum Beispiel:

- „Welche anderen Vorschläge oder Ideen haben Sie?“
- „Woran würden Sie merken, dass Ihr Problem gelöst ist? Wie wäre Ihre Situation dann?“
- „Wenn Sie einen Wunsch frei hätten, was würden Sie sich dann für Ihre Situation wünschen?“

Nutzen Sie Rückformulierungen, um ihre Gesprächspartner*in zu ermutigen, ihre Gedanken weiter auszuführen und Missverständnisse zu klären. Spielen Sie den

Ball zurück indem Sie beispielsweise fragen:

- „Das kann ich mir noch nicht gut vorstellen. Sie meinen, da gebe es keine anderen Möglichkeiten? Wie kommen Sie zu dieser Annahme ...?“

4. Emotionale Unterstützung bieten:

Erkennen Sie an, dass es manchmal schwer sein kann, über bestimmte Themen zu sprechen. Sagen Sie zum Beispiel: „Es ist in Ordnung, sich Zeit zu nehmen. Wir können darüber sprechen, wenn Sie bereit sind.“

5. Stille aushalten:

Manchmal kann Stille unangenehm sein, aber es ist wichtig, sie auszuhalten und dem Anrufer Raum zu geben. Vermeiden Sie es, die Stille sofort zu füllen, sondern lassen Sie dem Anrufer die Möglichkeit, das Gespräch wieder aufzunehmen. Wenn Sie unsicher sind, sprechen Sie die Situation an (z. B.: „Herr/ Frau ..., Sie sagen im Moment gar nichts dazu. Überlegen Sie noch oder fällt es schwer, mehr davon zu berichten?“ oder „Mir ist im Moment nicht ganz klar, was Sie sich von mir wünschen. Möchten Sie mehr Zeit zum Nachdenken oder was würde Ihnen weiterhelfen?“

4.4.5.3 Wie umgehen mit ausfallenden Anrufenden?

Beratungssituationen, in denen Menschen während der Telefonberatung ausfällig werden, indem sie aggressives Verhalten zeigen, Beleidigungen oder Drohungen aussprechen oder unangemessene Kommentare äußern, stellen eine besondere Herausforderung dar. Diese Verhaltensweisen erschweren die Kommunikation und behindern eine konstruktive Gesprächsführung. Der Umgang mit

Anrufer*innen, die ausfallend werden, erfordert besondere Techniken, um das Gespräch zu deeskalieren und die eigenen emotionalen und psychischen Ressourcen zu schützen.

1. Ruhig und professionell bleiben:

Bewahren Sie Ruhe und bleiben Sie professionell, auch wenn der Anrufende ausfällig wird. Es ist wichtig, dass Sie die Kontrolle über das Gespräch behalten und sich nicht provozieren lassen. Nehmen Sie sich einen Moment, um bewusst zu atmen und sich zu zentrieren, versuchen Sie, sich innerlich zu distanzieren.

2. Grenzen setzen:

Machen Sie der anrufenden Person höflich, aber bestimmt klar, dass ausfälliges Verhalten nicht akzeptiert wird.

Beispiel: „Ich verstehe, dass Sie verärgert sind, aber ich bitte Sie, respektvoll zu bleiben, damit ich Ihnen besser helfen kann.“

3. Aktives Zuhören:

Zeigen Sie der Anrufer*in, dass Sie ihre Sorgen ernst nehmen und bereit sind, zuzuhören. Dies kann dazu beitragen, die Situation zu deeskalieren und die anrufende Person zu beruhigen. Spiegeln Sie das Verhalten:

Beispiel: „Sie sind im Moment sehr aufgebracht, da fällt es mir schwer, Sie richtig zu verstehen.“

4. Thematisch zum Punkt kommen:

Versuchen Sie, das Gespräch wieder auf das eigentliche Anliegen zu lenken. Fragen Sie nach konkreten Informationen, die Ihnen helfen können, das Problem zu verstehen und Lösungen zu finden.

5. Botschaften senden:

Beispiele: „Ich bin nicht bereit, in diesem Tonfall weiter mit Ihnen zu sprechen.“, „Bitte versuchen Sie es noch einmal in einem ruhigeren Ton, dann kann ich mich auf ein Gespräch einlassen.“

6. Exitstrategie:

Haben Sie einen Notfallplan für den Umgang mit besonders schwierigen oder bedrohlichen Anrufer*innen. Dies kann bedeuten, das Gespräch zu beenden und die anrufende Person auf alternative Kommunikationswege oder Ressourcen zu verweisen.



Hilfen zur Erstellung eines Notfallplans finden Sie unter **7.2.1**

7. Selbstschutz:

Denken Sie auch an Ihren eigenen emotionalen und psychischen Schutz. Wenn ein Gespräch zu belastend wird, sollten Sie es beenden und gegebenenfalls Unterstützung oder Supervision in Anspruch nehmen.

4.4.5.4 Wie umgehen mit unentschlossenen Anrufern?

Unentschlossene oder auch unverbindliche Anrufende sind Menschen, die sich im Gespräch nicht festlegen wollen. Sie können keine klaren Entscheidungen treffen oder möchten keine verbindlichen Aussagen machen. Eine unentschlossene Anrufer*in weicht

aus und drückt sich um definitive Aussagen herum, indem sie Formulierungen wie „Ja, aber ...“ verwendet. Sie stellt viele Fragen ohne eigene Ideen oder Antworten zu haben.

Solche Anrufer*innen verlieren sich gerne in Allgemeinweisheiten und Empfehlungen, etwa „Da müsste man mal vorher ...“. Sie äußern oft eine Scheinzustimmung, um einer weiteren Diskussion aus dem Weg zu gehen, indem sie sagen: „Im Prinzip sehe ich das auch so, aber ...“. Die Gespräche mit Anrufenden, die sich nicht festlegen wollen, können sehr herausfordernd sein.

1. Selbstwertgefühl stärken:

Versuchen Sie, sich in die Lage der anrufenden Person zu versetzen und zeigen Sie Verständnis für ihre Unsicherheiten. Dies kann ihr das Gefühl geben, ernst genommen zu werden. Betonen Sie der Anruferin oder dem Anrufer gegenüber, wie wichtig Ihnen ihre bzw. seine Sichtweise ist. Signalisieren Sie, dass Sie nachvollziehen können, dass die Entscheidungsfindung schwierig, aber für die Anrufende bzw. den Anrufenden von großer Bedeutung ist.

2. Positive Aussagen sammeln:

Indem Sie offene Fragen stellen und die Aussagen des Anrufenden wiederholen oder zusammenfassen, zeigen Sie, dass Sie aktiv zuhören. Achten Sie auf alle positiven Aussagen, auch die indirekt geäußerten. Bündeln Sie diese und schlagen Sie eine sich daraus ergebende mögliche Konsequenz vor. Beispiel: „Sie haben gesagt, dass Ihre Familie hinter Ihnen steht und Sie motiviert. Das zeigt, dass Sie den Mut haben, die Veränderungen anzugehen, die Sie sich

wünschen. Vielleicht können Sie einen Plan erstellen und Ihre Familie um Unterstützung bitten.“

3. Kern des Problems erfassen:

Versuchen Sie, den Gesprächspartner bzw. die Gesprächspartnerin „auf den Kern seines bzw. ihres Problems“ zu bringen. Bieten Sie verschiedene Optionen an und erläutern Sie die Vor- und Nachteile jeder Möglichkeit, um bei der Entscheidungsfindung zu helfen. Sollte es in dieser Beratung nicht möglich sein, eine Entscheidung zu treffen, ist das so und muss akzeptiert werden. Falls der Anrufer bzw. die Anruferin noch Bedenkzeit benötigt, bieten Sie an, ihn oder sie zu einem späteren Zeitpunkt erneut zu kontaktieren.

4. Gemeinsam Prioritäten setzen:

Aktivierungsfragen können dabei helfen zu priorisieren und Klarheit zu schaffen. Beispiel: „Welche der angesprochenen Themen ist für Sie derzeit am wichtigsten?“ „Was möchten Sie als Erstes angehen?“ „Gibt es einen bestimmten Aspekt, der Ihnen besonders am Herzen liegt?“

5. Absicherung:

Falls die Anrufer*in eine Entscheidung getroffen hat, stellen Sie sicher, dass diese ernst gemeint ist. Fassen Sie das Gespräch zusammen und fragen Sie: „Ist das korrekt so?“ oder „Habe ich das richtig verstanden?“. Gehen Sie anschließend die nächsten Schritte und Konsequenzen nochmals im Detail durch.



4.4.5.5 Wie umgehen mit Suizidgedanken?

Akute Suizidalität bezieht sich auf eine Situation, in der eine Person unmittelbar gefährdet ist, sich das Leben zu nehmen. Diese Dringlichkeit zeigt sich durch konkrete Suizidpläne, -absichten oder -vorbereitungen und/oder durch einen bereits erfolgten Suizidversuch.

In solchen Fällen ist es wichtig, die eigenen Grenzen zu kennen und Unterstützung zu suchen, um die Person zu schützen und ihr die notwendige Hilfe zukommen zu lassen.

Beratungsangebote für Ausnahmesituationen:

▪ **Krisendienste**

- bieten Hilfe bei psychosozialen Krisen und psychiatrischen Notsituationen (gibt es aber nicht in allen Regionen Deutschlands)
- z. B. Berliner Krisendienst, Krisendienste Bayern

▪ **Sozialpsychiatrische Dienste (SPDi)**

- Kontaktdaten im Internet recherchieren oder bei Gesundheitsamt erfragen (RKI-PLZ-TOOL)
- regional unterschiedlich organisiert
- Aufgabe: medizinische, psychologische und soziale Beratung und Betreuung psychisch kranker Menschen unter Einbeziehung des sozialen Umfelds
- Krisenintervention bei fraglicher Selbst- oder Fremdgefährdung und Prüfung der Notwendigkeit einer Unterbringung in einer psychiatrischen Einrichtung, ggf. mit Einleitung der erforderlichen Maßnahmen

▪ **Telefon-Seelsorge**

▪ **Muslimisches Seelsorgetelefon**

▪ **Nummer gegen Kummer (Eltern, Kinder und Jugendliche)**

▪ **Krisenanlaufstellen - psychenet.de**

▪ **Deutsche Gesellschaft für Suizidprävention e.V.**



Beratende, die über psychologische Kenntnisse verfügen und im Umgang mit suizidgefährdeten Menschen geschult sind, finden einen Notfallplan für den Umgang mit Suiziddrohung unter **7.2.5**

4.5 Advocacy

Advocacy bezeichnet das aktive Eintreten für die Rechte und Interessen einer Person oder Gruppe, insbesondere dann, wenn sie Unterstützung benötigen, um ihre Anliegen geltend zu machen. In der Telefonberatung bedeutet das, Ratsuchenden nicht nur Informationen bereitzustellen, sondern sie darin zu bestärken, für sich selbst einzustehen oder – falls notwendig – stellvertretend für sie zu handeln.

Dabei geht es darum, Hindernisse zu erkennen, die es Ratsuchenden erschweren, Zugang zu Ressourcen oder faire Behandlung zu erhalten. Die Berater*innen können dabei helfen, Missstände sichtbar zu machen, bürokratische Herausforderungen zu bewältigen oder den Ratsuchenden Wege aufzuzeigen, ihre Rechte durchzusetzen.

Advocacy kann sowohl auf individueller Ebene stattfinden, indem Ratsuchende bei konkreten Anliegen unterstützt werden, als auch auf gesellschaftlicher Ebene, indem größere strukturelle Veränderungen angestrebt werden.

Ein zentraler Aspekt ist, dass die Beratung nicht bevormundend wirkt, sondern darauf abzielt, Ratsuchende zu befähigen, ihre eigenen Anliegen selbstständig zu vertreten. Dadurch entsteht eine stärkere Selbstwirksamkeit, die langfristig zu mehr Eigenständigkeit und besseren Bewältigungsstrategien führt. In der Telefonberatung kann dies bedeuten, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten, Kontakte zu relevanten Stellen herzustellen oder ratsuchende Personen durch gezielte Gesprächsführung dabei zu begleiten, ihre eigenen Ressourcen zu nutzen.



In der Telefonberatung gibt es verschiedene Formen von Advocacy, bei denen Berater*innen im Namen der Ratsuchenden handeln, um deren Anliegen zu unterstützen.

Hier sind einige Beispiele:

- **Unterstützung bei bürokratischen Hürden**

Ein Ratsuchender hat Schwierigkeiten mit Anträgen bei Behörden.

→ Die Berater*in erklärt die notwendigen Schritte und bietet an, relevante Formulare gemeinsam durchzugehen oder an die passende Beratungsstelle zu verweisen.

- **Hilfe bei rechtlichen Fragen**

Eine Person fühlt sich von ihrem Arbeitgeber unfair behandelt.

→ Die Berater*in gibt grundlegende Informationen zu arbeitsrechtlichen Möglichkeiten und vermittelt an eine kostenlose Rechtsberatung oder Gewerkschaft.

- **Krisenintervention und Schutzmaßnahmen**

Eine Ratsuchende berichtet von häuslicher Gewalt.

→ Die Berater*in unterstützt sie, indem sie Adressen und Kontakte zu Schutzunterkünften oder spezialisierten Beratungsstellen bereitstellt und über mögliche Schutzmaßnahmen informiert.

- **Vermittlung in Unterstützungsnetzwerke**

Eine Person mit psychischen Belastungen benötigt langfristige Unterstützung.

→ Die Berater*in hilft bei der Suche nach passenden Therapieangeboten, Selbsthilfegruppen oder Sozialleistungen.

- **Ermutigung zur Selbstvertretung**

→ Statt für die Ratsuchenden zu handeln, unterstützt die Berater*in sie dabei, selbst aktiv zu werden – z. B. durch Coaching für ein schwieriges Gespräch mit Behörden oder Arbeitgeber*innen.

Advocacy in der Telefonberatung bedeutet also nicht immer, direkt für Ratsuchende einzutreten, sondern kann auch darin bestehen, sie zu befähigen, ihre Anliegen eigenständig zu vertreten.

5.

Praxisteil: Übungen für Telefonberater*innen



5.1 Zur richtigen Atmung, Sprache und Sprechgeschwindigkeit

Christian H. Sötemann legt in seinem Buch: Telefonische Beratung in Krisensituationen nahe, dass es in der Telefonberatung hilfreich ist, sich bewusst mit der eigenen Stimme zu befassen. So sind Tonlage und Klang der Stimme, aber auch Sprechgeschwindigkeit im Kontakt mit den Anrufenden zu entwickeln.

Zu Beginn eines Telefonates ist es hilfreich, sich der Sprechweise des anderen anzupassen, um an den Ratsuchende anzuschließen. Gerade bei Menschen in einem hohen Stresslevel kann es dann aber wichtig sein, gemeinsam in eine tiefere Atmung zu gelangen, weg von einer flachen Atmung, hin zu einer ruhigeren. Dabei ist die eigene Atmung des Beratenden ein hilfreiches Instrument zur Wahrnehmung der eigenen Befindlichkeit und damit der Selbstfürsorge: Wenn eine Atmung immer flacher wird, fehlt es vermutlich an Distanz zu den Problemen und Themen des anderen. Da kann eine Haltungsänderung des eigenen Körpers heraushelfen, indem der Beratende bewusst aufsteht oder sich anders hinsetzt.

Gut und bewusst mit dem eigenen Körper in Kontakt zu sein, ist Voraussetzung in der Telefonberatung ein hilfreiches Gegenüber sein zu können.

Hier sind einige Übungen, die dabei helfen, die eigene Atmung besser zu kontrollieren:

Zwerchfellatmung (Bauchatmung):

- Legen Sie eine Hand auf Ihren Bauch und die andere auf Ihre Brust.
- Atmen Sie tief durch die Nase ein, sodass sich Ihr Bauch nach außen wölbt, während Ihre Brust ruhig bleibt.
- Atmen Sie langsam durch den Mund aus und ziehen Sie den Bauch dabei leicht ein.
- Wiederholen Sie diese Übung 10-15 Mal, um Ihre Zwerchfellatmung zu trainieren.

Tiefe Atemzüge:

- Setzen Sie sich aufrecht hin und entspannen Sie Ihre Schultern.
- Atmen Sie tief durch die Nase ein und zähle dabei bis vier.
- Halten Sie den Atem für vier Sekunden an.
- Atmen Sie langsam durch den Mund aus und zählen dabei wieder bis vier.
- Wiederholen Sie diese Übung 5-10 Mal.

Summen-Atemübung:

- Atmen Sie tief durch die Nase ein.
- Summen Sie einen Ton beim Ausatmen, bis die gesamte Luft aus Ihren Lungen entweicht.
- Fühlen Sie die Vibration in Ihrem Brustkorb und Ihren Lippen.
- Wiederholen Sie diese Übung 5-10 Mal.

S-Laut-Atemübung:

- Atmen Sie tief durch die Nase ein.
- Lassen Sie beim Ausatmen einen langen „Sssss“ Laut entweichen, als würden Sie die Luft langsam durch einen Strohhalm entweichen lassen.
- Wiederholen Sie diese Übung 5-10 Mal, um die Kontrolle über Ihren Atemstrom zu verbessern.

Kerzenpuster-Übung:

- Stellen Sie sich vor, Sie pusten eine Kerze aus, die einen Meter entfernt steht.
- Atmen Sie tief durch die Nase ein und pusten dann kräftig durch die Lippen aus, als würden Sie die imaginäre Kerze ausblasen.
- Achten Sie darauf, den Atemstrom kontrolliert und gleichmäßig zu halten.
- Wiederholen Sie diese Übung 10-15 Mal.

Es gibt eine ganze Reihe Übungen und Techniken, die dabei helfen können, deutlich und langsam zu sprechen sowie die Artikulation zu verbessern:

Kieferöffnung:

- Legen Sie Ihren Daumen zwischen Ihre Zähne und sprechen einen Text laut und deutlich.
- Alternativ können Sie auch einen Korken zwischen Ihre Schneidezähne stecken und laut sprechen.
- Wiederholen Sie dies mehrmals, um Ihre Kiefermuskulatur zu lockern und die Artikulation zu verbessern.

Lippenübungen:

- Formen Sie mit den Lippen die Buchstaben „O“ und „E“ abwechselnd.
Diese Übung stärkt die Lippenmuskulatur und verbessert die Aussprache.
- Üben Sie das schnelle Wechseln zwischen verschiedenen Vokalen, z. B. „a-e-i-o-u“.
Dies hilft, die Zungen- und Lippenbewegungen zu flexibilisieren.

Zungenübungen:

- Strecken Sie Ihre Zunge so weit wie möglich heraus und bewegen Sie sie in alle Richtungen.
Dies hilft, die Zungenmuskulatur zu stärken und die Lautbildung zu verbessern.
- Fahren Sie mit der Zunge bei geschlossenem Mund über den Ober- und Unterkiefer,

wiederholen Sie die Übung mehrmals. Die Kiefer- und Zungenmuskulatur wird so gelockert.
Positiver Nebeneffekt: so feuchten Sie Ihre Mundhöhle an!

Langsames Sprechen:

- Üben Sie bewusst langsames Sprechen, indem Sie Pausen zwischen jedem einzelnen Wort machen. Dies hilft Ihnen, sich bewusst auf die Aussprache zu konzentrieren und verleiht Ihren Aussagen mehr Gewicht.
- Üben Sie das Dehnen von Vokalen in Wörtern. Sprechen Sie z. B. das Wort „Haus“ als „Haaaauus“. Dies hilft, die Genauigkeit und Klarheit der Aussprache zu verbessern.
- Lesen Sie laut Bücher, Artikel oder Nachrichten vor. Achten Sie darauf, langsam und deutlich zu sprechen.

Zungenbrecher:

- Üben Sie regelmäßig Zungenbrecher, um Ihre Artikulation zu verbessern.
- Rollen Sie die Zunge, während Sie Zungenbrecher sprechen.
Dies stärkt die Zungenmuskulatur und hilft bei der Aussprache.
- Beispiele für Zungenbrecher:
 - Der kleine plappernde Kaplan klebt poppige Pappplakate an die klappernde Kapellwand.
 - Fischers Fritze fischt frische Fische, frische Fische fischt Fischers Fritze.
 - Blaukraut bleibt Blaukraut und Brautkleid bleibt Brautkleid.
 - Brautkleid bleibt Brautkleid und Brautstrauß bleibt Brautstrauß.
 - Es klapperten die klugen Klapperschlangen, bis ihre klugen Klappen knackten.
 - Schicke Schlitten schnitten schnittige Schnecken, schnittige Schnecken schnitten schicke Schlitten.
 - Acht alte Ameisen aßen am Ahornbaum.
 - Der dicke Dachdecker deckt dein Dach, dein Dach deckt der dicke Dachdecker.
 - Der Cottbuser Postkutscher putzt den Cottbuser Postkutschkasten.

Humming-Übung:

- Summen hilft, die Resonanz zu verbessern und die Stimmbänder aufzuwärmen. Summen Sie eine Melodie oder einen Ton und spüren Sie die Vibrationen in Ihrem Brustkorb.

Lachende Übungen:

- Lachübungen lockern die Gesichtsmuskulatur und können dabei helfen, die Artikulation zu verbessern. Lachen Sie laut und deutlich aus dem Bauch heraus.

Spiegelübung:

- Sprechen Sie vor einem Spiegel und beobachten Ihre Gesichtsmuskulatur und Mundbewegungen. Dies hilft, die Aussprache zu korrigieren und zu verbessern.

5.2 Geschlossene in offene Fragen umwandeln

Offene Fragen im Beratungsgespräch sind aus mehreren Gründen vorteilhaft. Sie fördern die Selbstreflexion, indem sie die Klient*in ermutigen, tiefer über die eigene Situation nachzudenken und ausführlicher über Gedanken und Gefühle zu sprechen. Dadurch erhält der Berater oder die Beraterin ein besseres Verständnis für die Perspektive der Anrufer*in.

Offene Fragen erleichtern den Informationsaustausch, da sie umfangreichere und detailliertere Informationen liefern, die helfen, die vorliegenden Bedürfnisse und Anliegen besser zu verstehen.

Sie ermöglichen eine lösungsorientierte Herangehensweise, da sie die Kreativität und Problemlösungskompetenz der Klient*in fördern, indem sie verschiedene Optionen und Perspektiven erkunden.

Außerdem stärken sie die Beziehung, indem sie Interesse und Empathie signalisieren, die Anrufer*in fühlt sich gehört und wertgeschätzt. Im Gegensatz zu geschlossenen Fragen, die oft zu kurzen und eindimensionalen Antworten führen, eröffnen offene Fragen ein breiteres Spektrum an Antworten und Diskussionen.

	geschlossen:	offen:
Eröffnungsgespräch:	„Haben Sie heute Zeit für ein Gespräch? “	„Wie geht es Ihnen heute und wie kann ich Ihnen helfen? “
Bedürfnisse ermitteln:	„Ist das das Hauptproblem?“	„Können Sie mir mehr über die Herausforderungen erzählen, denen Sie gegenüberstehen? “
Lösungen erkunden:	„Haben Sie das schon ausprobiert?“	„Welche Lösungen haben Sie bisher in Betracht gezogen und was hat gut funktioniert? “
Erfahrungen vertiefen:	„War das hilfreich? “	„Welche Aspekte der Lösung fanden Sie besonders hilfreich und warum? “
Feedback einholen:	„Sind Sie zufrieden mit unserem Service? “	„Was gefällt Ihnen an unserem Service und was könnten wir verbessern? “
Zukünftige Schritte klären:	„Wissen Sie, was Sie als Nächstes tun müssen? “	„Welche weiteren Schritte planen Sie und wie kann ich Sie dabei unterstützen? “
Emotionen ansprechen:	„Sind Sie frustriert wegen dieses Problems? “	„Wie fühlen Sie sich in Bezug auf dieses Problem und was wäre für Sie eine ideale Lösung? “
Vertrauen aufbauen:	„Können Sie mir vertrauen? “	„Was kann ich tun, um Ihr Vertrauen in unsere Zusammenarbeit zu stärken? “

5.3 Übungen zum Paraphrasieren



Auf der Sachebene abholen – Paraphrasieren des Gesagten:

Mit eigenen Worten das Gesagte oder Gemeinte auf der Sachebene wiedergeben und/oder zusammenfassen, um Verständnis abzugleichen, Aufmerksamkeit zu vermitteln und Informationen zu sortieren. Beispielformulierungen sind:

- „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie...“,
- „Mit anderen Worten, ...“,
- „Zusammengefasst geht Ihnen also um...“ und
- „Einerseits..., andererseits...“.

Diese Techniken helfen, schwierige Gesprächssituationen zu meistern und eine vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen.

1 ÜBUNG: Wiederholung in eigenen Worten

Hören Sie Ihrem Gesprächspartner aufmerksam zu und versuchen Sie, das Gehörte in eigenen Worten zu wiederholen. Achten Sie darauf, dass Sie den Inhalt der Aussage beibehalten, aber die Formulierung ändern.

Beispiel:

Original: „Ich habe solche Angst vor der Operation. Ich weiß nicht, was mich erwartet, und ich bin besorgt, dass etwas schiefgeht.“

Paraphrase: „Sie haben Angst vor der Operation und sind besorgt darüber, was passieren könnte.“

2 ÜBUNG: Zusammenfassung von Informationen

Fassen Sie eine längere Aussage oder ein Gespräch in ein oder zwei Sätzen zusammen. Ziel ist es, die Hauptpunkte klar und prägnant wiederzugeben.

Beispiel:

Original: „In letzter Zeit habe ich viele Überstunden gemacht und bin dadurch ziemlich gestresst. Es fällt mir schwer, einen Ausgleich zu finden und genügend Zeit für meine Familie zu haben.“

Paraphrase: „Sie sind gestresst, weil Sie viele Überstunden machen und dadurch wenig Zeit für Ihre Familie haben.“

3 ÜBUNG: Verändern des Blickwinkels

Versuchen Sie, die Aussage aus einer anderen Perspektive darzustellen. Dies kann dazu beitragen, eine tiefere Einsicht in das Gesagte zu gewinnen und mögliche Missverständnisse zu klären.

Beispiel:

Original: „Die Nebenwirkungen der Medikamente machen mir zu schaffen. Ich habe oft Kopfschmerzen und fühle mich ständig müde.“

Paraphrase: „Es klingt, als wären Sie besorgt über die Nebenwirkungen Ihrer Medikamente, insbesondere die häufigen Kopfschmerzen und die ständige Müdigkeit.“

4 ÜBUNG: Klärende Fragen stellen

Stellen Sie Fragen, um sicherzustellen, dass Sie die Aussage des Gesprächspartners richtig verstanden haben. Dies zeigt auch Ihr Interesse und Engagement im Gespräch.

Beispiel:

Original: „Ich fühle mich ständig müde und weiß nicht, ob es an den neuen Medikamenten liegt.“

Paraphrase: „Wenn ich Sie richtig verstehe, sind Sie besorgt, dass Ihre ständige Müdigkeit möglicherweise von den neuen Medikamenten verursacht wird. Ist das korrekt?“



Es ist nicht immer leicht, die Gefühle des Gegenübers zu erkennen und zu benennen. Aktives Zuhören ist dabei unerlässlich. Konzentrieren Sie sich vollständig auf das, was Ihr Gegenüber sagt, ohne ihn zu unterbrechen. Achten Sie auf den Tonfall, die Wortwahl und die Pausen, die er macht. Nonverbale Signale wie Körpersprache, Mimik und Gestik können ebenfalls wertvolle Hinweise geben. Wenn Sie unsicher sind, stellen Sie Rückfragen wie: „Wie fühlen Sie sich in dieser Situation?“ oder „Könnten Sie das näher erläutern?“ Versetzen Sie sich in die Lage des Gegenübers und versuchen Sie zu verstehen, was er durchmacht und wie Sie sich in einer ähnlichen Situation fühlen würden. Seien Sie geduldig, denn manchmal braucht es Zeit, bis Menschen ihre Gefühle ausdrücken können. Schaffen Sie eine offene Kommunikationsatmosphäre, in der sich Ihr Gegenüber wohl fühlt, seine Gefühle zu äußern. Zeigen Sie Verständnis und Interesse an dem, was er sagt.

Die folgenden Techniken können Ihnen dabei helfen, die Emotionen Ihres Gegenübers besser zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren.

5.4 Übungen zum Erkennen vorherrschender Gefühle

Es gibt verschiedene Übungen, die dabei helfen können, die Fähigkeit zur Empathie und das Erkennen von Gefühlen zu verbessern. Hier sind einige, die hilfreich sein könnten:

▪ **Spiegelübung:**

Arbeiten Sie mit einem Partner und wiederholen Sie das, was Ihr Partner gesagt hat, um sicherzustellen, dass Sie ihn richtig verstanden haben. Achten Sie dabei auf die Emotionen, die er ausdrückt, und spiegeln Sie diese wider.

▪ **Gefühls-Tagebuch:**

Führen Sie ein Tagebuch, in dem Sie Ihre eigenen Emotionen und die Emotionen, die Sie bei anderen wahrgenommen haben, festhalten. Reflektieren Sie über Situationen und wie Sie sich gefühlt haben.

▪ **Rollenspiele:**

Simulieren Sie verschiedene Gesprächssituationen mit einem Partner. Versetzen Sie sich in die Lage des Gegenübers und versuchen Sie, seine Gefühle nachzuempfinden und zu benennen.

▪ **Aktives Zuhören:**

Üben Sie aktives Zuhören, indem Sie sich vollständig auf das konzentrieren, was Ihr Gegenüber sagt, ohne ihn zu unterbrechen. Nehmen Sie sich Zeit, um das Gehörte zu reflektieren und auf die Emotionen einzugehen.

▪ **Nonverbale Kommunikation:**

Beobachten Sie bewusst die Körpersprache, Mimik und Gestik von Menschen in Ihrer Umgebung. Versuchen Sie, die nonverbalen Signale zu interpretieren und mit den verbalen Aussagen in Einklang zu bringen.

▪ **Empathie-Training:**

Üben Sie sich darin, sich in die Lage anderer zu versetzen. Lesen Sie Geschichten oder schauen Sie Filme, die aus verschiedenen Perspektiven erzählt werden, und versuchen Sie, die Emotionen der Charaktere nachzuvollziehen.

Diese Übungen können Ihnen dabei helfen, Ihre Fähigkeit zur Empathie und das Erkennen von Gefühlen zu verbessern.

5.5 Übungen zum Benennen vorherrschender Gefühle

Auf der Emotionsebene abholen – Verbalisieren der wahrgenommenen Gefühle:
Mit eigenen Worten die wahrgenommenen Gefühle und Empfindungen des Gegenübers wiedergeben (spiegeln) – Reaktion auf emotionaler Ebene.

Damit sich die Ratsuchende auch auf emotionaler Ebene bestätigt und angenommen fühlt und die eigenen Gefühle besser erkennt und versteht. Zurückspiegeln als sichere Feststellungen, wie „Das macht Sie wütend/traurig.“, oder als Vermutung, z. B. „Ich habe den Eindruck, das verunsichert Sie.“



WICHTIG: Nach dem Verbalisieren nicht gleich Lösungen oder Unterstützung anbieten, sondern Ratsuchenden zunächst Raum geben, dem benannten Gefühl nachzuspüren und darauf reagieren zu können.

1

ÜBUNG: Emotionen wiedergeben

Achten Sie nicht nur auf den Inhalt der Aussage, sondern auch auf die Emotionen, die vermittelt werden. Versuchen Sie, diese Emotionen in Ihrer Paraphrase widerzuspiegeln.

Beispiel:

Original: „Ich muss jetzt zum dritten Mal in diesem Monat ins Krankenhaus. Die ständigen Besuche sind wirklich anstrengend.“

Paraphrase: „Sie fühlen sich erschöpft und belastet durch die häufigen Krankenhausbesuche in diesem Monat.“

Beispiel:

Original: „Ich habe meinem Arzt schon mehrmals gesagt, dass die Medikamente starke Nebenwirkungen haben, aber er hört einfach nicht zu!“

Paraphrase: „Sie sind wütend, weil Sie das Gefühl haben, dass Ihr Arzt Ihre Bedenken bezüglich der starken Nebenwirkungen der Medikamente nicht ernst nimmt.“

5.6 Übungen zum Verbalisieren emotionaler Botschaften

Aussage eines Anrufenden:

„Ich habe das Gefühl, dass niemand mich versteht. Ich weiß nicht mehr weiter.“

Das Gefühl dahinter:

Einsamkeit/Isolation

Mögliche Reaktion in der Telefonberatung:

„Es klingt so, als ob Sie sich sehr allein und unverstanden fühlen.

Das muss wirklich schwierig für Sie sein.“

Aussage eines Anrufenden:

„Ich habe so viel Angst vor der Zukunft. Was, wenn alles noch schlimmer wird?“

Das Gefühl dahinter:

Angst/Unsicherheit

Mögliche Reaktion in der Telefonberatung:

„Ihre Angst vor der Zukunft ist deutlich zu spüren. Es ist verständlich, dass diese Unsicherheit Ihnen Sorgen bereitet.“

Aussage eines Anrufenden:

„Egal was ich tue, es fühlt sich nie genug an. Ich komme einfach nicht voran.“

Das Gefühl dahinter:

Frustration/Enttäuschung

Mögliche Reaktion in der Telefonberatung:

„Es hört sich so an, als ob Sie sich sehr frustriert und enttäuscht fühlen, weil Ihre Bemühungen nicht die gewünschten Ergebnisse bringen.“

Aussage eines Anrufenden:

„Ich kann das alles einfach nicht mehr ertragen. Es ist zu viel für mich.“

Das Gefühl dahinter:

Überwältigung/Überforderung

Mögliche Reaktion in der Telefonberatung:

„Es scheint, als ob Sie sich sehr überwältigt und überfordert fühlen. Es muss extrem schwer für Sie sein, all das zu ertragen.“



Weitere hilfreiche Übungen zum
Telefontraining finden Sie hier:

<https://www.krauss-gmbh.com/blog/telefontraining-%C3%BCbungen-pdf-effektive-tipps-und-methoden#praktische-%C3%BCbungen-und-techniken>

<https://www.radnitz.de/telefontraining/%C3%BCbungen-leitfaden/>

<https://ipt-bamberg.de/weitere-themen/telefontraining-richtig-telefonieren-uebungen-beispiele-tipps.>



Hier finden Sie eine Checkliste, mit deren Hilfe
Sie Ihr Telefonverhalten testen können:

<https://ipt-bamberg.de/images/stories/ipt/downloads/checkliste-testen-sie-ihr-telefonverhalten.pdf>

6.

Ressourcen und weiterführende Literatur



6.1 Nützliche Kontakte und Netzwerke

- **Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)** ist eine gemeinnützige Organisation, die Menschen in Deutschland bei gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen unterstützt. Sie bietet kostenfreie und anonyme Beratung an, unabhängig vom Versicherungsstatus. Die UPD hilft dabei, sich im Gesundheitssystem zurechtzufinden, informiert über Patientenrechte und unterstützt bei Entscheidungsprozessen im Gesundheitsbereich.
Telefon: **0800 011 77 22** (kostenfrei)
<https://patientenberatung.de>
- **Die Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB)** ist ein Beratungsangebot in Deutschland, das Menschen mit Behinderungen oder von Behinderung bedrohten Personen sowie deren Angehörigen Unterstützung bietet. Ziel der EUTB ist es, die Selbstbestimmung und Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu fördern.
Die Beratung ist kostenlos, unabhängig und orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen der Ratsuchenden.
www.teilhabeberatung.de/beratung/beratungsangebote-der-eutb
- **Das SeeleFon ist ein Beratungsangebot des Bundesverbands der Angehörigen psychisch erkrankter Menschen (BAPK).** Es richtet sich an Angehörige von Menschen mit psychischen Erkrankungen, die Unterstützung, Rat oder einfach ein offenes Ohr suchen. Die Beratung erfolgt anonym und vertraulich, und die Berater*innen sind oft selbst Angehörige, die aus eigener Erfahrung sprechen können.
Telefon: **0228 71002424**
- **Deutsche Depressionshilfe:** Diese Organisation bietet auf Bundesebene Telefonberatung für Menschen mit Depressionen an. Das bundesweite Info-Telefon Depression soll Betroffenen und Angehörigen den Weg zu Anlaufstellen im Versorgungssystem weisen.
Info-Telefon Depression: **0800 33 44 533**
E-Mail: info@deutsche-depressionshilfe.de
- **Nummer gegen Kummer:** Eine bundesweite Organisation, die telefonische Beratung für Kinder, Jugendliche und Eltern anbietet.
Kinder- und Jugendtelefon: **116 111**
Elterntelefon: **0800 111 0550**

- **Deutsche Krebshilfe:** Über das INFONETZ KREBS der Deutschen Krebshilfe und der Stiftung Deutsche Leukämie- & Lymphom-Hilfe bietet sie bundesweit Unterstützung und Telefonberatung für Krebspatienten und ihre Angehörigen.
Telefon: **0228 729900**
E-Mail: deutsche@krebshilfe.de

- **Deutsche Alzheimer Gesellschaft:** Das Alzheimer - Telefon ist ein bundesweites Beratungsangebot für Menschen mit Demenz, für Angehörige sowie für alle, die sich beruflich oder ehrenamtlich engagieren.
Telefon: **030 259 37 95 14**

- **Das Buddy-Projekt der Deutschen Aidshilfe** bietet Unterstützung für Menschen, die mit einer HIV-Diagnose leben. Es ermöglicht den Kontakt zu ehrenamtlichen Buddys, die selbst mit HIV leben und ihre Erfahrungen teilen. Ziel ist es, Betroffenen auf Augenhöhe zu begegnen und sie bei den ersten Schritten in ein positives Leben zu begleiten.
<https://buddy.hiv/de/finde-buddy>

- **Das Netzwerk Selbsthilfe** bietet eine Vielzahl von Fortbildungen für Selbsthilfegruppen und Vereine an. Diese Fortbildungen decken Themen wie Fördermittelbeantragung, Moderationsmethoden, Supervision und kreative Ansätze für die Gruppenarbeit ab. Die Veranstaltungen sind oft auf die Bedürfnisse von Ehrenamtlichen und Selbsthilfeinitiativen zugeschnitten und finden in der Regel an Nachmittagen oder Wochenenden statt, um eine breite Teilnahme zu ermöglichen.
www.netzwerk-selbsthilfe.com/fortbildung-engagement/fortbildungen-fuer-selbsthilfegruppen-und-vereine.html

- **Diplom-Psychologin Silke Grégorie**, frühere langjährige Hauptamtliche der TelefonSeelsorge Bonn/Rhein-Sieg mit den Schwerpunkten Supervision, Aus- und Fortbildung, bietet Seminare zum Thema Krise und Suizidalität an.
E-Mail: silke.gregorie@gmx.de

6.2 Literatur- und Linktipps

Kommunikation und Gesprächsführung:

- Barnow, S. (2018). *Gefühle im Griff. Wozu man Emotionen braucht und wie man sie reguliert*. Springer.
- Bay, R. H. (1995). *Erfolgreiche Gespräche durch aktives Zuhören*. Renningen-Malmsheim: expert-Verlag.
- Behr, M., Hüsson, D., Luderer, H.-J., & Vahrenkamp, S. (2017). *Gespräche hilfreich führen. Band 1: Praxis der Beratung und Gesprächspsychotherapie*. Beltz Juventa.
- Hoch, R. (2016). *400 Fragen für die systemische Therapie und Beratung*. Beltz.
- Kölln & Pallasch (2020). *Pädagogisches Gesprächstraining*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Prior, M. (2018). *MiniMax-Interventionen. 15 minimale Interventionen mit maximaler Wirkung*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme-Verlag.
- Rosenberg, M. B. (2016). *Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens*. Paderborn: Junfermann.
- Schulz von Thun, F. (1981). *Miteinander reden. 1: Störungen und Klärungen. Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation*. Reinbek: Rowohlt.
- Seidlitz, H., & Theiss, D. (2020). *Ressourcenorientierte Gesprächsführung –Am Telefon und bei niedrigschwelligen Kontakten*. Borgmann Media.
- Weinberger, S. (2013). *Klientenzentrierte Gesprächsführung: Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe*. Weinheim: Beltz Juventa.

Beratungsratgeber:

- Bamberger, G. G. (2015). *Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch*. Weinheim, Basel: Beltz.
- Brüggemann, H., Ehret-Ivankovic, K., & Klütman, C. (2016). *Systemische Beratung in fünf Gängen: Ein Leitfaden*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Deubner-Böhme, M., & Deppe-Schmitz, U. (2018). *Coaching mit Ressourcenaktivierung. Ein Leitfaden für Coaches, Berater und Trainer*. Hogrefe.
- Ertelt, B.-J., & Schulz, W. E. (2019). *Handbuch Beratungskompetenz*. Springer Gabler.
- Falk, J. (2016). *Die Vermittlung und Aneignung von Beratungskompetenz*. Beltz Juventa.
- Flückinger, C., & Wüsten, G. (2009). *Ressourcenaktivierung. Ein Manual für die Praxis*. Bern: Hans Huber.
- Gahleitner (2019). *Professionelle Beziehungsgestaltung in der psychosozialen Arbeit und Beratung*. Tübingen: dgvt-Verlag
- Rogers, C. R. (2010). *Die nicht-direktive Beratung*. Frankfurt am Main: Fischer.
- Schmidt-Kaehler (2010). *Praxisleitfaden Patientenberatung*. Verlag Bertelsmann Stiftung

Sötemann, C. H. (2019). *Telefonische Beratung in Krisensituationen*. Wiesbaden: Springer.
Schaeffer, D., & Schmidt-Kaehler, S. (2012). *Lehrbuch Patientenberatung*. Bern: Hans Huber.
Wälte, D., & Borg-Laufs, M. (2018). *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention*. Kohlhammer.

Umgang mit schwierigen Beratungssituationen:

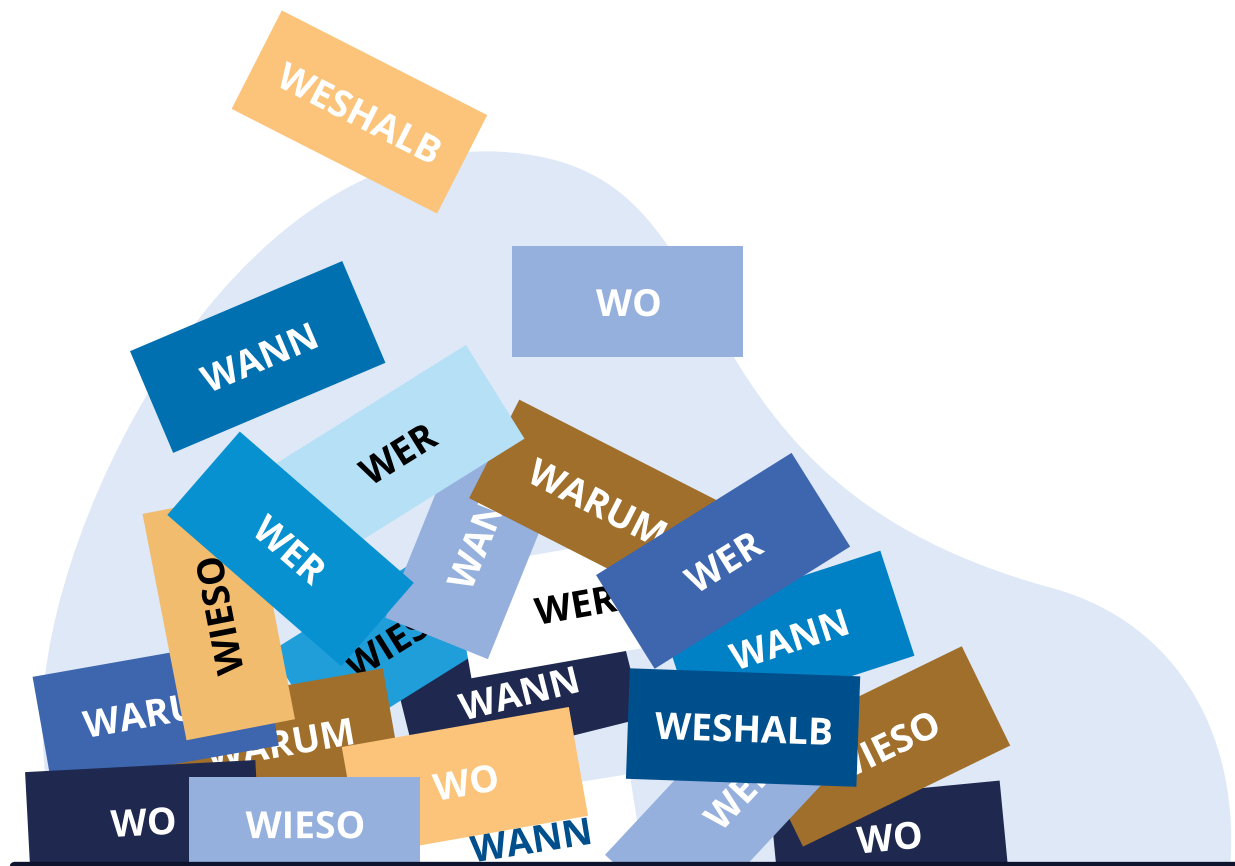
Knatz, B., & Schumacher, S. (2019). *Mediale Dialogkompetenz. Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat*. Springer.
Rösch, S. and Linsenmayr, R. (2017) *Vom Umgang mit schwierigen und gewaltbereiten Klienten: Strategien für mehr Sicherheit und Souveränität*. Berlin: BALAN-CE Buch + Medien Verlag.
Sötemann, C. H. (2019). *Telefonische Beratung in Krisensituationen*. Springer.
Teismann, T. and Dormann, W. (2015) *Suizidgefahr? Ein Ratgeber für Betroffene und Angehörige (Ratgeber zur Reihe Fortschritte der Psychotherapie)*. Amazon.de: Books.
Teismann, T. and Dormann, W. (2014) *Suizidalität (Fortschritte der Psychotherapie)* Amazon.de: Books.

Videoberatung / Mediale Beratung / Medien:

Engelhardt, E. (2018): *Lehrbuch Onlineberatung*. Göttingen
Engelhardt, E./Gerner, V. (2017): *Einführung in die Onlineberatung per Video*.
In: e-beratungsjournal, 13 (1), Onlinereessource, abgerufen am 10.03.2025
unter www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf
Wenzel, Joachim (2007): *Vom Telefon zum Internet: Onlineberatung der Telefonseelsorge*.
In: Hegerl, U./Heidenreich, T. (Hrsg.): *E-Mental-Health*. Berlin: Springer, S. 105-120.
Wenzel, J. (2013): *Wandel der Beratung durch Neue Medien*. Göttingen

7.

Praxisteil: Material zur Weiterentwicklung der Telefonberatung



7.1 Checklisten und Formulare

Um Struktur und Effizienz in der Telefonberatung zu gewährleisten und die Berater*innen dabei zu unterstützen, systematisch vorzugehen und keine wichtigen Aspekte zu vergessen, bieten Checklisten und Formulare gute Hilfestellungen.

Checklisten bieten eine klare Übersicht über die notwendigen Schritte und Informationen, die während eines Beratungsgesprächs zu beachten sind. Sie können Themen wie Gesprächseinstieg, Erfassung der Anliegen, Bereitstellung von Informationen und Gesprächsabschluss abdecken.

7.1.1 Beispiel für einen Gesprächsleitfaden

1. Gesprächseröffnung:

- Freundliche Begrüßung und Vorstellung.
- Klärung, ob die Zeit für das Gespräch jetzt passt.
- Kurze Beschreibung des Ablaufs des Gesprächs.

2. Erfassung des Anliegens:

- Offene Fragen stellen, um das Anliegen zu verstehen.
- Aktives Zuhören und Paraphrasieren zur Klärung der Situation.
- Notizen machen, um wichtige Punkte festzuhalten.

3. Unterstützung anbieten:

- Informationen und Optionen aufzeigen, die dem Ratsuchenden helfen könnten.
- Konkrete Handlungsempfehlungen geben.
- Ermutigen, Fragen zu stellen und Unsicherheiten zu klären.

4. Vereinbarung der nächsten Schritte:

- Klärung der nächsten Schritte und Verantwortlichkeiten.
- Festlegung eines Folgetermins oder der nächsten Kontaktaufnahme.

5. Gesprächsabschluss:

- Zusammenfassung der wichtigsten Punkte.
- Positiver und motivierender Abschluss des Gesprächs.

Formulare wiederum unterstützen bei der Protokollierung und Dokumentation der Gespräche. Sie helfen dabei, relevante Daten und Gesprächsinhalte systematisch festzuhalten, was für die Nachverfolgung und Auswertung der Beratungsgespräche unerlässlich ist.

7.1.2 Beispielprotokoll



Datum und Uhrzeit	18.10.2024
Name des Beraters/der Beraterin	Max Mustermann
Name des Ratsuchenden (optional)	Frau Müller
Anliegen	Frau Müller fühlt sich überfordert mit der Pflege ihres Vaters und sucht Unterstützungsmöglichkeiten.
Gesprächsverlauf	
Begrüßung und Vorstellung	Kurze Einführung, Klärung des Anliegens.
Hauptthemen	Pflegeüberlastung, Unterstützungsmöglichkeiten, Selbsthilfegruppen.
Empfehlungen	Kontaktaufnahme mit örtlichen Selbsthilfegruppen, Beratung durch den Pflegedienst.
Vereinbarte Maßnahmen	Rückruf in einer Woche zur Überprüfung der nächsten Schritte.
Gesprächsabschluss	Zusammenfassung und positive Verabschiedung
Nächste Schritte	Frau Müller wird in einer Woche erneut kontaktiert.

7.2 Handlungshilfen

7.2.1 Hilfe zur Erstellung eines Notfallplans

Erstellung eines Notfallplans:

Ein Notfallplan für den Umgang mit besonders schwierigen oder bedrohlichen Anrufern kann Ihnen helfen, vorbereitet zu sein und angemessen zu reagieren. Hier sind einige Schritte, die Sie berücksichtigen können:



Vorbereitung:

- Halten Sie eine Liste mit wichtigen Telefonnummern bereit, wie z. B. die Nummer Ihres Vorgesetzten, die Sicherheitsabteilung oder die Polizei.
- Informieren Sie sich über die Richtlinien Ihres Verbandes im Umgang mit bedrohlichen Anrufern.

Erkennen und bewerten:

- Erkennen Sie die Anzeichen eines bedrohlichen Anrufenden, wie z. B. aggressive Sprache, Drohungen oder unangemessene Kommentare.
- Bewerten Sie die Situation schnell, um festzustellen, ob unmittelbare Maßnahmen erforderlich sind.

Ruhig und professionell bleiben:

- Bewahren Sie Ruhe und bleiben Sie professionell, auch wenn der Anrufer bedrohlich wird.
- Vermeiden Sie es, den Anrufer weiter zu provozieren oder die Situation zu verschärfen.

Grenzen setzen:

- Machen Sie dem Anrufer höflich, aber bestimmt klar, dass bedrohliches Verhalten nicht akzeptiert wird.
- Beispiel: „Ich verstehe, dass Sie verärgert sind, aber Drohungen sind nicht akzeptabel. Wenn Sie so weitermachen, muss ich das Gespräch beenden.“

Dokumentation:

- Notieren Sie alle wichtigen Informationen während des Gesprächs, wie z. B. Name des Anrufenden (falls bekannt), Datum und Uhrzeit des Anrufs, und die Art der Bedrohung.

- 
- Diese Informationen können später hilfreich sein, wenn weitere Maßnahmen ergriffen werden müssen.

Gespräch beenden:

- Wenn der Anrufende weiterhin bedrohlich bleibt, beenden Sie das Gespräch.
- Beispiel: „Ich bin nicht bereit, in diesem Tonfall weiter mit Ihnen zu sprechen. Ich beende jetzt das Gespräch.“

Meldung und Unterstützung:

- Informieren Sie sofort den Verantwortlichen in Ihrem Verband über den Vorfall.
- Suchen Sie bei Bedarf Unterstützung oder Supervision, um die emotionalen Auswirkungen des Gesprächs zu verarbeiten.

Nachbereitung:

- Überprüfen Sie den Vorfall und überlegen Sie, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen, um zukünftige Bedrohungen zu minimieren.
- Aktualisieren Sie den Notfallplan bei Bedarf, um sicherzustellen, dass er weiterhin effektiv ist.

Durch die Implementierung eines solchen Notfallplans können Sie besser auf schwierige oder bedrohliche Anrufende vorbereitet sein und sicherstellen, dass Sie professionell und sicher reagieren können.

7.2.2 Hilfe zur Erstellung eines Qualitätsrahmens

Qualität in der Telefonberatung

Ein individuell festgelegter Rahmen für die Telefonberatung kann verschiedene Komponenten umfassen, die sich an den spezifischen Bedürfnissen und Ressourcen der Organisation orientieren.



Hier sind einige Elemente, die ein solcher Rahmen enthalten könnte:

- **Ziele und Aufgaben der Beratung:** Klare Definition der Hauptziele der Beratungstätigkeit und welche spezifischen Aufgaben die Berater*innen übernehmen sollen.
- **Zielgruppe:** Bestimmung der Hauptzielgruppen, denen die Beratung angeboten wird, wie z. B. Menschen mit bestimmten Krankheiten, Suchtprobleme oder psychischen Herausforderungen.
- **Kompetenzen und Qualifikationen:** Festlegung der erforderlichen Qualifikationen und Kompetenzen der Berater*innen, einschließlich erforderlicher Schulungen und Fortbildungen.
- **Beratungsrichtlinien:** Entwicklung von Richtlinien für die Durchführung der Beratung, einschließlich ethischer Standards, Vertraulichkeit und Datenschutz.
- **Zeitliche Rahmenbedingungen:** Festlegung von Beratungszeiten und -dauer, um eine konsistente und verlässliche Unterstützung zu gewährleisten.
- **Verweisungsprotokolle:** Klare Protokolle für die Weiterleitung von Ratsuchenden an andere Fachleute oder Einrichtungen, wenn die Grenzen der eigenen Beratungsfähigkeiten erreicht sind.
- **Selbstfürsorge und Supervision:** Strategien zur Unterstützung der Berater*innen bei der Selbstfürsorge sowie regelmäßige Supervision und Reflexion zur emotionalen Entlastung und professionellen Weiterentwicklung.
- **Rückmeldesystem:** Etablierung eines Systems zur regelmäßigen Rückmeldung und Evaluation der Beratungstätigkeit, um kontinuierliche Verbesserungen zu ermöglichen.



Fortbildung von Telefonberater*innen

Zielsetzung

- Verbesserung der Kommunikationsfähigkeiten
- Erhöhung der Beratungsqualität
- Förderung von Problemlösungsfähigkeiten
- Steigerung der Kundenzufriedenheit

Modulbeispiele

1. Grundlagen der Telefonberatung

- Einführung in die Telefonberatung
- Prinzipien der effektiven Kommunikation
- Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung

2. Aktives Zuhören und Fragetechniken

- Techniken des aktiven Zuhörens
- W-Fragen zur Bedarfsanalyse
- Umgang mit Einwänden

3. Stress- und Konfliktmanagement

- Strategien zur Stressbewältigung
- Deeskalationstechniken
- Umgang mit schwierigen Anrufern

4. Fallstudien und Rollenspiele

- Praxisbeispiele und Fallstudien
- Rollenspiele zur Anwendung der erlernten Techniken
- Feedback und Reflexion

5. Spezielle Themen

- Beratung von Menschen in Krisensituationen
- Datenschutz und ethische Richtlinien
- Weiterführende Ressourcen und Netzwerke



▶ mögliche Methoden

- Workshops und interaktive Seminare
- Online-Trainingsmodule und Webinare
- Supervision und Feedback-Sessions
- Praxisorientierte Übungen und Rollenspiele

Evaluation

- Regelmäßige Feedback-Runden
- Erfolgskontrollen durch Tests und Prüfungen
- Langfristige Begleitung und Supervision

Durch umfassende und praxisnahe Schulung werden Telefonberater*innen unterstützt, ihre Beratungsfähigkeiten kontinuierlich zu verbessern.

7.2.4 Hilfe zum Einsatz eines Dienstplans

Es ist absolut sinnvoll, sich vorab ein Bild davon zu machen, wann die meisten Beratungswünsche im Verband eingehen. Die Analyse der eingehenden Anrufe und die darauf basierende Erstellung von Einsatzplänen kann die Effizienz und Zufriedenheit sowohl der Anrufenden als auch der Telefonberater*innen erheblich steigern.

Zunächst sollten historische Daten über eingehende Anrufe gesammelt werden. Dazu gehören Informationen wie das Datum, die Uhrzeit, die Dauer und der Grund der Anrufe. Diese Daten können mit Call-Tracking-Software oder CRM-Systemen systematisch erfasst werden.

Anschließend erfolgt die Datenanalyse. Dabei wird untersucht, zu welchen Zeiten es die meisten Anrufe gibt, ob es saisonale Schwan-

kungen gibt und welche Art von Anfragen zu verschiedenen Zeiten eingehen. Diese Analyse hilft, Muster zu identifizieren und die benötigten Qualifikationen der Telefonberater*innen für verschiedene Zeitfenster zu bestimmen.

Auf Basis dieser Analyse können dann die Einsatzpläne erstellt werden. Es sollte darauf geachtet werden, dass während der Spitzenzeiten genügend Telefonberater*innen verfügbar sind. In weniger geschäftigen Zeiten ist die Anzahl der Berater*innen entsprechend anzupassen. Flexible Arbeitszeiten können helfen, unvorhergesehene Anrufspitzen abzufangen.

Regelmäßiges Feedback von den Telefonberater*innen und den Anrufenden kann dazu beitragen, den Service kontinuierlich zu verbessern. Zudem sollten die Anrufrdaten und

Einsatzpläne regelmäßig überprüft werden, um sicherzustellen, dass sie den aktuellen Anforderungen entsprechen.

Bei der Implementierung eines Dienstplans sollte folgendes beachtet werden:



1. Dienstplanerstellung:

Der Dienstplan wird monatlich erstellt und berücksichtigt die Verfügbarkeiten und Präferenzen der Berater*innen. Dabei wird darauf geachtet, dass alle Schichten gleichmäßig verteilt sind und keine Überlastung einzelner Personen entsteht.

2. Vertretungsregelung:

Für jede Schicht wird eine Vertretungsperson festgelegt, die im Falle von Krankheit oder anderen unvorhergesehenen Abwesenheiten einspringen kann. Diese Vertretungsperson sollte über die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, um die Aufgaben der abwesenden Person zu übernehmen.

3. Kommunikation:

Die Dienstpläne und Vertretungsregelungen werden rechtzeitig an alle Beteiligten kommuniziert, sodass jeder über seine Schichten und eventuelle Vertretungen informiert ist. Änderungen im Dienstplan werden ebenfalls zeitnah mitgeteilt.

4. Flexibilität:

Es wird darauf geachtet, dass der Dienstplan flexibel genug ist, um kurzfristige Änderungen zu ermöglichen. Dies kann durch die Einrichtung eines Stand-by-Dienstes oder eines zusätzlichen Stundenkontos geschehen, auf dem kurzfristig übernommene Schichten dokumentiert werden.



hilfreicher Link:

<https://pflegenetzwerk-deutschland.de/schwerpunkte/arbeitsbedingungen/gute-dienstplan-modelle>

7.2.5 Vorgehen bei Suiziddrohung

In Krisen- und Belastungssituationen können Anrufende Suizidgedanken äußern.

Es ist entscheidend, dass Beratende im Umgang mit solchen Gedanken entsprechend geschult sind, über psychologische Vorkenntnisse verfügen und ihre eigenen Belastungsgrenzen kennen.

1 Schritt: Ruhig bleiben

Versuchen Sie, ruhig und gefasst zu bleiben. Ihre eigene Ruhe kann der betroffenen Person helfen, sich sicherer zu fühlen. Die ratsuchende Person sucht Hilfe und hat Ihre endgültige Entscheidung zum Suizid noch nicht getroffen, sonst würde sie nicht anrufen!

2 Schritt: Klärung der Situation

Stellen Sie spezifische Fragen, um herauszufinden, wie akut die Situation ist.

Hier sind einige Beispiele:

- Drängen sich die Suizidgedanken oder -absichten unkontrollierbar auf, oder können Sie sie „beiseite“ schieben?
- Haben Sie bereits Planungen oder Vorbereitungen getroffen? Wenn ja, welche? Haben Sie vor, diese in die Tat umzusetzen?

– Handelt es sich um eine akute Selbstmord-situation – also tatsächlich jetzt gerade? Wurden zum Beispiel bereits Tabletten eingenommen?

– Wo befinden Sie sich gerade?
Was tun Sie im Moment?
Was haben Sie als Nächstes vor?

– Gab es bereits Suizidversuche in der Vergangenheit? Haben Sie schon einmal versucht, sich das Leben zu nehmen?

Diese Fragen können helfen, die Schwere der Situation besser einzuschätzen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen.

3 Schritt: Anbieten, Hilfe zu organisieren

hierfür die ratsuchende Person bitten, ihren Namen und ihre Adresse zu nennen, zum Beispiel:

„Sie haben bei uns angerufen, da Sie Hilfe suchen. Ich möchte deswegen gerne jemanden zu Ihnen schicken, der Ihnen hilft. Ist das für Sie okay? Nennen Sie mir hierfür bitte Ihren Namen und Ihre Adresse.“

Was tun, wenn die ratsuchende Person Hilfe ablehnt?

- Wenn **Daten** zur Identifizierung der ratsuchenden Person **bekannt**, weiter mit Schritt 4.



► Wenn **keine Kontaktdaten bekannt** sind:

- Versuchen Sie, mit der ratsuchenden Person im Gespräch zu bleiben und ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Eventuell ist die Anrufer*in zu einem späteren Zeitpunkt bereit, die Daten zu nennen.
- Versuchen Sie nicht, die Kontaktdaten durch Manipulation herauszufinden.
- Fragen Sie, was sich die ratsuchende Person vom Gespräch erhofft und wie Sie ihr helfen können.
- Versuchen Sie, die ratsuchende Person dazu zu motivieren, Hilfe in Anspruch zu nehmen, zum Beispiel:
 - Telefonseelsorge
 - Krisendienste
 - Sozialpsychiatrischer Dienst
 - Arzt oder Psychotherapeut
 - Klinik mit psychiatrischer Station
 - Notruf 112
 - ärztlicher Bereitschaftsdienst **116117**
- eventuell versuchen Sie, der ratsuchenden Person das Versprechen abzunehmen, sich im Anschluss an das Gespräch nichts anzutun

4 Schritt: Notruf 112 alarmieren

Informieren Sie den Anrufer, dass Sie den Notruf absetzen werden.

Beispiel: „Ihre Sicherheit ist mir sehr wichtig. Ich werde jetzt den Notruf absetzen, damit sofort Hilfe zu Ihnen kommt.“

Beim Telefonat mit der Rettungsdienstzentrale auf die Dringlichkeit der Situation hinweisen.

Wenn möglich, tätigt den Notruf jemand anders während Sie mit Schritt 5 fortfahren.

5 Schritt : Gespräch weiterführen bis Hilfe eintrifft

- Stellen Sie sich mit Namen vor und fragen Sie die ratsuchende Person nach ihrem Namen. Beispiel: „Ich heiße [Vorname Nachname] und sitze in Berlin. Möchten Sie mir sagen, wie Sie heißen? Ich fände es schön, wenn wir uns direkt ansprechen könnten.“ Bedanken Sie sich für das Vertrauen: „Dankeschön für Ihr Vertrauen.“
- Sprechen Sie die Anrufer*in wiederholt mit ihrem Namen an – auch wenn nur der Vorname genannt wird – um Vertrauen und Nähe herzustellen.
- Passen Sie sich dem Sprachstil der Anrufer an – falls Sie mit „Du“ angesprochen werden, erwidern Sie ebenfalls mit „Du“.
- Akzeptieren Sie Ungereimtheiten in den Schilderungen oder anstrengende Forderungen des Anrufenden und verstehen Sie diese vor dem Hintergrund ihrer Notsituation.

- Anfangs direkt klärende Fragen zur Situation stellen:
 - „Wie heißen Sie?“
 - „Wo sind Sie gerade?“
 - „In was für einer Situation befinden Sie sich gerade? Was ist passiert?“
 - „Was haben Sie gemacht? Welche Schritte haben Sie bereits eingeleitet, um sich umzubringen? Welche Vorbereitungen haben Sie schon getroffen?“
- Bei unklaren Andeutungen nicht um den heißen Brei herumreden, sondern nachfragen:
 - „Denken Sie darüber nach, sich etwas anzutun?“
 - „Denken Sie, dass es besser wäre, nicht zu leben?“
 - „Möchten Sie sich umbringen?“
- Den Anrufenden fragen, ob er/sie sich Hilfe vor Ort wünscht:
 - „Wenn Sie möchten, schicke ich Ihnen gerne jemanden vorbei, der/die Ihnen hilft. Wünschen Sie sich, dass jemand bei Ihnen vorbeikommt und Ihnen hilft?“
- Eigene Ängste als Sorge am Anrufenden zurückspiegeln, nicht als Angst vor der Situation:
 - „Sie merken vielleicht an meiner Stimme, dass mich Ihre Situation sehr berührt. Ich mache mir Sorgen um Sie.“
- Den Anrufenden auf wichtige Personen ansprechen. Sich selbst als wichtige Person anbieten:
 - „Ich bin jetzt für Sie da. Mir ist es wichtig, was mit Ihnen passiert.“
 - „Ich höre Ihnen zu. Ich finde es gut, dass Sie mit mir sprechen.“
- Ergründen, was am ehesten Auftrieb verleihen könnte:
 - Fragen zu Bereichen wie Arbeit, soziale Beziehungen, Religion, Liebe und Partnerschaft:
 - „Was gibt Ihnen momentan Halt?“
 - „Was hat Sie bisher davon abgehalten, sich umzubringen?“
- Im Gespräch bleiben (v.a. zur Überbrückung bis Hilfe eintrifft):
 - „Möchten Sie sich vielleicht etwas zu trinken holen?“
 - „Wo sitzen Sie gerade? Haben Sie es bequem?“
 - „Ich würde mich freuen, wenn wir noch etwas sprechen könnten und Sie sich dabei wohl fühlen...“
 - „Was tun Sie im Moment?“



- Vermeiden Sie Warum-Fragen, um die ratsuchende Person nicht in die Ecke zu drängen. Machen Sie Hoffnung, indem Sie darauf hinweisen, dass Suizidgedanken möglicherweise ein Symptom von Depressionen sind, die bei Behandlung wieder verschwinden können. Regen Sie an, selbstständig Ideen oder Fantasien für die Zukunft zu entwickeln.

Wann muss unbedingt der Rettungsdienst alarmiert werden?

- Bereits begonnener Suizidversuch (z. B. die Person hat bereits Tabletten eingenommen)
- Konkrete Suizidpläne oder -vorbereitungen
- Hochgradiger Erregungszustand
- Aggressivität oder Gewalttätigkeit im Rahmen psychischer Erkrankungen
- Schwere Intoxikation (z. B. starker Alkohol- oder Drogenkonsum)

Wann besteht keine dringende Notarztindikation?

- Suizidgedanken ohne konkrete Pläne
- Angst- und Panikattacken
- Akute Belastungsreaktion (umgangssprachlich Nervenzusammenbruch)



HINWEIS!

Im Zweifelsfall immer aufs Bauchgefühl hören und lieber einmal mehr den Rettungsdienst alarmieren.

Quellenangaben

- www.aok.de/pk/magazin/wohlbefinden/entspannung/atemtherapie-wie-sie-mit-einfachen-uebungen-das-atmen-entspannen/
- www.stimme-veraendern.de/deutlich-sprechen-trainieren-in-sieben-uebungen/
- www.gesundheit.de/fitness/uebungen/galerie-atemuebungen-id213572/

Bamberger, Günter G.: *Lösungsorientierte Beratung. Praxishandbuch*, 5. Auflage, Ort: Beltz, 2015.

Behr, M., Hüsson, D., Luderer, H.-J., & Vahrenkamp, S.: *Gespräche hilfreich führen. Band 1: Praxis der Beratung und Gesprächspsychotherapie*, 1. Auflage, Ort: Beltz Juventa, 2017.

Falk, J.: *Die Vermittlung und Aneignung von Beratungskompetenz*, 1. Auflage, Ort: Beltz Juventa, 2016.

Grawe, K., & Grawe-Gerber, M.: *Ressourcenaktivierung. Ein primäres Wirkprinzip der Psychotherapie*, Ort: Psychotherapeut (Band 44, Ausgabe 2, Seiten 63–73), 1999.

Hoch, R.: *400 Fragen für die systemische Therapie und Beratung*, 1. Auflage, Ort: Beltz, 2016.

Kölln, D., & Pallasch, W.: *Pädagogisches Gesprächstraining*, 1. Auflage, Ort: Beltz Juventa, 2020.

Rosenberg, Marshall B.: *Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens*, 11. Auflage, Paderborn: Junfermann Verlag, 2013

Schaeffer, D., & Schmidt-Kaehler, S.: *Lehrbuch Patientenberatung*, 2. Auflage, Ort: Hans Huber, 2012.

Schulz von Thun, Friedemann: *Miteinander reden. 1: Störungen und Klärungen, Sonderausgabe*, Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, Oktober 2014

Schubert, Franz-Christian/Rohr, Dirk/Zwicker-Pelzer, Renate: *Beratung hat Geschichte: Historische Entwicklungsstränge*, Wiesbaden, Springer, 2019

Seidlitz, H., & Theiss, D.: *Ressourcenorientierte Gesprächsführung – Am Telefon und bei niedrigschwelligen Kontakten*, 4. Auflage, Ort: Borgmann Media, 2020.

Sötemann, C. H.: *Telefonische Beratung in Krisensituationen*, 1. Auflage, Ort: Springer, 2019.

Streich, R. K.: *Veränderungsmanagement. In Reiß, M., von Rosenstiel, L., & Hofmann, L. M. (Hrsg.): Change-Management, Programme, Projekte und Prozesse*, 1. Auflage, Ort: Schäffer-Poeschel, 1997.

Wälte, D., & Borg-Laufs, M.: *Psychosoziale Beratung. Grundlagen, Diagnostik, Intervention*, 1. Auflage, Ort: Kohlhammer, 2018.

Weinberger, S.: *Klientenzentrierte Gesprächsführung: Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe*, 1. Auflage, Ort: Beltz Juventa, 2013.

Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e. V.: *Manual für die Beratung am Telefon*, 3. überarbeitete Auflage, Hamm, 2021

- www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/nutzung-und-verbreitung-von-gesundheitsinformationen/
- <https://gekoko.de/gesundheitswesen/methoden/methoden-detailansicht/chunk-and-check-informationen-leicht-verstaendlich-vermitteln>
- www.eqdynamics.de/media/Vielredner-und-wie-ich-sie-baendige.pdf

Zitat **Stephan R. Covey**: Covey, S. R. (1989). The 7 Habits of Highly Effective People. Free Press.

Fotos und Illustrationen:

Cover: Designed by pch.vector / Freepik-Ressource: [Paar, das auf Dating-Website chattet](#)

Seite 6: Designed by pch.vector / Freepik-Ressource: [Gruppentherapie- und Unterstützungskonzept](#)

Seite 11 und Seite 13: Designed by macrovector / Freepik-Ressource: [Flaches Telefon \(Retro & Touchscreen\)](#)

Seite 14: Designed by pch.vector / Freepik-Ressource:

[Coach spricht vor Publikum \(Mentor präsentiert Diagramme & Berichte\)](#)

Seite 21: Designed by pikisuperstar / Freepik-Ressource: [Call-Center-Konzept flaches Design](#)

Seite 22: Designed by freepik / Freepik-Ressource: [Flache Designillustration des Kundensupports](#)

Seite 27: Designed by freepik / Freepik-Ressource: [Terminbuchung Design](#)

Seite 33: Designed by freepik / Freepik-Ressource: [Flaches Feedback-Konzept dargestellt](#)

Seite 35: Designed by freepik / Freepik-Ressource: [Abbildung des männlichen Teams](#)

Seite 39: Designed by freepik / Freepik-Ressource: [Flache Illustration des Anwaltstages auf Spanisch](#)

Seite 41: Designed by rawpixel.com / Freepik-Ressource: [Illustration des Geschäftsvereinbarungskonzeptes](#)

Seite 53: Designed by freepik / Freepik-Ressource: [Geschäftskommunikation im flachen Design](#)

Seite 55: Darstellung nach Schulz von Thun – Kommunikationsquadrat (Vier-Ohren-Modell).

Seite 68: Designed by pch.vector / Freepik-Ressource: [Die Hand des Geschäftsmannes, die Fragezeichen hält](#)

Seite 73: Designed by vectorjuice / Freepik-Ressource: [Ideenumsetzung \(Startup, kreatives Denken\)](#)

Seite 76: Foto: Alexas_Fotos — Pixabay-Ressource: [Sekretärin, Büro, Telefon](#)

Seite 79: Designed by pikisuperstar / Freepik-Ressource: [Handgezeichnete illustrierte Geschäftsstrategie](#)

Seite 86: Designed by pch.vector / Freepik-Ressource:

[Angestellte geben sich die Hände & helfen die Treppe hinauf](#)

Seite 88: Designed by pch.vector / Freepik-Ressource: [Cab Online-Bestellvorgang](#)

Seite 100: Designed by freepik / Freepik-Ressource: [Handgezeichneter flacher Designstapel Bücher](#)

Icons: Material Symbols – © Google, Apache License 2.0

Impressum

BAG SELBSTHILFE

Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung,
chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e.V.

Kirchfeldstraße 149 ▪ 40215 Düsseldorf

Telefon: +49 (0) 211 31006-0 ▪ Fax: +49 (0) 211 31006-48

E-Mail: info@bag-selbsthilfe.de

www.bag-selbsthilfe.de

1. Auflage, Oktober 2025

Danksagung

Diese Arbeitshilfe zur Telefonberatung in der Selbsthilfe entstand mit freundlicher Unterstützung vieler engagierter Personen und Institutionen.

Ein besonderer Dank gilt

- der **Stiftung Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD)**, die zahlreiche Materialien und interne Schulungsunterlagen zur Verfügung gestellt hat,
- **Aline Wybranietz** vom Alzheimer Telefon, für wichtige Impulse aus der Praxis der Telefonberatung,
- dem Bonner Rechtsanwalt **Holger Borner**, der das Kapitel zum Themenbereich Recht erstellt hat,
- **Melanie Ahlke** und **Clara Lenkeit** von der LAG Selbsthilfe NRW,
- den Teilnehmerinnen und dem Teilnehmer der Jahrestagung der **Frauenselbsthilfe Krebs (FSH)** in Fulda,
- den **Mitgliedern der Gründungsveranstaltung der LAG Niedersachsen** in Hannover sowie
- **Heidi Fleischmann** und **Daniela Strickmann** von der Marfan Hilfe e.V., **Peter de Beyer**, Deutsche Vereinigung Morbus Bechterew – LV NRW e.V. und **Petra Rothe** von wir pflegen in Niedersachsen e.V. für ihr konstruktives Feedback zur Arbeitsversion der Arbeitshilfe.

Ihnen allen ein herzliches Dankeschön!!!

Die Erstellung dieser Arbeitshilfe wurde gefördert durch die **AOK Rheinland/Hamburg und die AOK Niedersachsen.**





BAG SELBSTHILFE

Bundesarbeitsgemeinschaft

Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung,
chronischer Erkrankung und ihren Angehörigen e.V.

Kirchfeldstraße 149

40215 Düsseldorf

Telefon: +49 (0) 211 31006-0

Fax: +49 (0) 211 31006-48

E-Mail: info@bag-selbsthilfe.de

www.bag-selbsthilfe.de

