

# Ein Plädoyer für die telefonische Kurzberatung



von Luise Sigron B. A., Geschäftsstellenleiterin der Schweizerischen Tinnitus-Liga (STL)

*„Zur Natur des Rats gehört [...], dass jedermann, der um ihn fragt, den Erteilenden billigerweise weder anklagen noch bestrafen kann, denn einen anderen um Rat fragen heisst ihm erlauben, den Rat zu erteilen, den er für den besten hält.“ (Thomas Hobbes)*

Die Schweizerische Tinnitus-Liga engagiert sich in vielen Bereichen für Tinnitus-Betroffene. Die soziale Kurzberatung stellt dabei einen besonders wichtigen Teil dieses Engagements dar. In der Funktion als Geschäftsstellenleiterin ist es meine Aufgabe, dieser Kurzberatung nachzukommen, indem ich Anfragen per Mail und Telefon selbst entgegennehme, beantworte oder aber nötigenfalls an den Vorstand weiterleite. Gerade die telefonische Kurzberatung ist in diesem Kontext ihrer Situationsbezogenheit wegen hervorzuheben. Sie scheint in besonderem Maße für die Sprechhandlung des Ratgebens geeignet zu sein. Doch was genau meint Ratgeben überhaupt?

## Grundsätzliches zum Ratgeben

Darüber, was genau unter dem Ratgeben zu verstehen ist<sup>1</sup> und wie dem auf sprachwissenschaftlicher Ebene (Gesprächsanalyse, Sprechakttheorie etc.) beizukommen ist, ließe sich ausschweifend diskutieren. Vereinfachend gesprochen, lässt sich das Ratgeben aber als Sprechhandlung fassen, die sich unmittelbar an eine Person richtet und darauf abzielt, diese durch eine bestimmte Verhaltensempfehlung bei der Bewältigung eines für sie dringlichen Problems zu unterstützen (Paris, S. 66). Insofern unterliegt das Gelingen der Sprechhandlung „Ratgeben“ einer bestimmten Handlungslogik:

- Die Rat suchende Person muss sich in einer Problemsituation befinden beziehungsweise ein Defizit feststellen, zu deren/dessen Lösung sie Kontakt aufnimmt. Dabei hat sie bereits eine Form

der Vorstrukturierung vorgenommen, wodurch sie die geeignete Beratungsstelle ausmachen kann (Niehaus, S. 14, S. 18).

- Die Rat suchende Person glaubt, dass es für ihr Problem keinen Standardlösungsweg gibt, weshalb sie davon ausgeht, dass sich die Lösung ihres Problems nur aufgrund eingehender Analyse der spezifischen Handlungssituation ergeben kann (Hindelang, S. 37).
- Die Rat suchende Person muss dazu in der Lage sein, ihr Problem zu erläutern. Die Rat gebende Person muss durch Rückfragen sicherstellen, dass sie die Problemsituation richtig versteht, um aufgrund dieser Basis einen Rat erteilen zu können. In diesem Kontext muss sie auf Anliegen der Rat suchenden Person eingehen, auch wenn diese nicht explizit artikuliert werden und den danach erteilten Rat begründen (Niehaus, S. 30).
- Die Rat suchende Person kann nun Rückfragen stellen beziehungsweise den Rat annehmen oder ablehnen. Alles, was nach Beendigung des Gesprächs stattfindet, unterliegt nicht mehr dem Handlungsrahmen des Ratgebens (Niehaus, S. 54, S. 59).

## Was kann die telefonische Beratungsstelle der STL leisten?

Ausgehend von den vorherigen Betrachtungen stellt sich die Frage, was die STL konkret im Bereich der Beratung anbieten kann. Wie das in Abbildung 1 erwähnte Schema zu zeigen vermag, findet das Erteilen von Ratschlägen vor allem im Gespräch statt und profitiert somit von einer gemeinsamen Gesprächsbasis. Natürlich können Ratschläge in gleichem Maße schriftlich beziehungsweise per Mail oder Brief erfolgen – für die meisten Personen ist dies auch der naheliegende Weg – nur erfordert diese Form der Konsultation schon präzise ausformulierte Fragen. Der Ratsuchende weiß somit bereits, in welchem Bereich er ein Problem oder Defizit hat und stellt davon ausgehend seine Frage beziehungsweise schildert sein Anliegen. Tatsächlich spielen sich rund 90 Prozent der Anfragen, die ich erhalte, in diesem Bereich ab.

Bei den anderen zehn Prozent handelt es sich um Ratsuchende, die erst seit Kurzem von Tinnitus betroffen sind und diesen als sehr belastend wahrnehmen. Diese Menschen

- (B1) X fragt Y, ob er ihn um Rat fragen darf.  
 (B2) Y antwortet bejahend (oder verneinend).  
 (B3) X legt das Problem P dar.  
 (B4) Y stellt eine oder mehrere Rückfragen und X antwortet darauf.  
 (B5) X formuliert sein Anliegen.  
 (C1) Y gibt einen Rat R oder lehnt das Geben eines Rates ab.  
 (C2) Y begründet R.  
 (C3) X stellt eine oder mehrere Rückfragen und Y antwortet darauf.  
 (C4) X bedankt sich und Y nimmt den Dank entgegen.  
 (C5) X bewertet R.

Abb. 1: Standardversion der Sprechaktsequenz des Ratgebens nach Niehaus (Niehaus, S. 60).

<sup>1</sup> Es herrscht Uneinigkeit darüber, ob Ratgeben einen Sprechakt, eine Sprechaktsequenz oder doch etwas viel Komplexeres darstellt.

leiden häufig unter Schlafmangel, fühlen sich übermüdet und kraftlos. Hinzu kommt eine oft tiefergehende Ratlosigkeit, wie mit dem Tinnitus umzugehen und was genau darunter zu verstehen ist. Auch Ängste spielen eine Rolle. In dieser neuen, häufig als belastend empfundenen Situation ergeben sich meist noch keine konkreten Fragen. Vielmehr besteht das Bedürfnis, ein im wahrsten Sinne des Wortes offenes Ohr zu finden, um über das eigene Befinden sprechen zu können.

Im Mittelpunkt eines solchen Beratungsgesprächs steht zu Beginn weniger die Suche nach Informationen als das Heraus-spüren dessen, was den Betroffenen innerlich bewegt, was er aktuell erlebt, fühlt und denkt. In der Regel ergeben sich im Verlauf des Gesprächs später konkrete Anknüpfungspunkte ganz von selbst, indem wir auch darüber sprechen, was der Ratsuchende bereits unternommen hat oder zu unternehmen plant. Hier bietet sich nun meinerseits die Möglichkeit, über Tinnitus allgemein und, falls gewünscht, auch über Anlaufstellen für eine erforderliche Behandlung zu informieren. Sehr wichtig ist mir neben der Vermittlung von Anteilnahme, Ruhe und Zuversicht, dass der Anrufende weiß, es gibt Hilfe im Umgang mit Tinnitus und man kann lernen, mit Tinnitus gut zu leben. Insofern ist das Ausmaß an Empathie, das der ratsuchenden Person entgegengebracht wird, ausschlaggebender Faktor für das Gelingen dieser Beratungsgespräche (Paris, S. 74).

Zusammenfassend liegt die Stärke der telefonischen Kurzberatung darin, dass sie eine individuelle, situationsbezogene Herangehensweise an eine Problemsituation ermöglicht. Überdies räumt sie der anrufenden Person die Gelegenheit ein, über ihre momentane Lage zu sprechen und darauf aufbauend Fragen zu stellen.

### Was kann sie nicht leisten?

Auch die telefonische Kurzberatung kennt Grenzen – damit gemeint sind nicht nur technische (schlechter Empfang) oder das Verstehen betreffende (Schwerhörigkeit), sondern auch menschliche und inhaltliche Grenzen. Gerade Letzteres muss an dieser Stelle betont werden. Die telefonische Kurzberatung der STL kann zu keinem Zeitpunkt ein therapeutisches und/oder fachlich-medizinisches Gespräch ersetzen. Davon abgesehen, dass ich keine Medizinerin und/oder Therapeutin

bin, insofern sowieso keine Diagnosen stellen könnte, handelt es sich bei einem telefonischen Beratungsgespräch immer nur um eine Momentaufnahme.

Ich berate aufgrund derjenigen Informationen, die ich von der anrufenden Person erhalte. Daher sind meine Ratschläge im Grunde genommen immer „verwässert“ und gleichen in vielen Fällen eher vorsichtigen Empfehlungen (Niehaus, S. 36 f.). Natürlich gibt es Bereiche, bei denen klare Aussagen gemacht werden können, beispielsweise wenn noch kein HNO-Arzt konsultiert wurde. Doch häufig waren die Betroffenen schon beim Arzt und wollen nun über Bewältigungsstrategien sprechen, die sich höchst individuell gestalten. Deshalb werden alle Vorschläge meinerseits an den Appell geknüpft, dass schlussendlich selbst geprüft werden muss, ob eine Strategie funktioniert oder nicht.

### Literatur:

Hindelang, Götz (1977): „Jemanden um Rat fragen“. In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 5, S. 34-44

Niehaus, Michael (2014): Logik des Ratgebens. Eine Standardversion zur Beschreibung eines Typs von

Sprechaktsequenzen. In: Niehaus, Michael/Peeters, Wim (Hrsg.): Rat geben. Zu Theorie und Analyse des Beratungshandelns. transcript Verlag, Bielefeld, S. 9-64

Paris, Rainer (2014): Der Ratschlag – Struktur und Interaktion. In: Niehaus, Michael/Peeters, Wim (Hrsg.): Rat geben. Zu Theorie und Analyse des Beratungshandelns. transcript Verlag, Bielefeld, S. 65-92

Kontakt zur Autorin:



Luise Sigron B. A.  
Geschäftsstellenleiterin STL  
Bombachhalde 28  
CH-8049 Zürich  
Tel.: +41 43 818 46 67  
E-Mail: info@tinnitus-liga.ch  
www.tinnitus-liga.ch

## Herbsttagung der Schweizerischen Tinnitus-Liga (STL)

**14. September 2019, 14.00–17.00 Uhr**  
**Völkermuseum, Pelikanstrasse 40, 8001 Zürich, Seminarraum**

### Programm

- 14.00 Uhr: „Ein anderes Verständnis meines Tinnitus“, Anita Schär lic. phil., Fachpsychologin für Psychotherapie, Baden
- 15.00 Uhr: „Zusammenhang zwischen Tinnitus, Hörverlust und Sprachverstehen“, Laura Jagoda, M. Sc., Psychologisches Institut, Universität Zürich
- 15.30 Uhr: Führung durch die Ausstellung „ZuHören im Steilhang. Körper, Ding und Klang in der Schweiz und im Himalaya“
- 16.30 Uhr: Apéro

### Anmeldeschluss: 9. September 2019

Anmeldung senden an: Geschäftsstelle STL, Luise Sigron, B. A., Bombachhalde 28, CH-8049 Zürich, Fax: 081 6510232, E-Mail: info@tinnitus-liga.ch