

T.C.

**REPUBLIK TÜRKEI
TÜRKISCH - DEUTSCHE UNIVERSITÄT
INSTITUT FÜR SOZIALWISSENSCHAFTEN
FACHBEREICH INTERKULTURELLES MANAGEMENT**

**„MADE IN GERMANY“ - INWIEFERN BEEINFLUSST DIE
DEUTSCHE BERATUNGSQUALITÄT DEN GLOBALEN
KLIENTEN?**

MASTERARBEIT

Arthur BOHLENDER

**BETREUER
Prof. Dr. ALVER**

ISTANBUL, Juli 2019

T.C.

**REPUBLIK TÜRKEI
TÜRKISCH - DEUTSCHE UNIVERSITÄT
INSTITUT FÜR SOZIALWISSENSCHAFTEN
FACHBEREICH INTERKULTURELLES MANAGEMENT**

**„MADE IN GERMANY“ - INWIEFERN BEEINFLUSST DIE
DEUTSCHE BERATUNGSQUALITÄT DEN GLOBALEN
KLIENTEN?**

MASTERARBEIT

**Arthur BOHLENDER
(178102010)**

Datum der Einreichung beim Institut: _____

Datum der Verteidigung: _____

Betreuer: Prof. Dr. ALVER

Mitglieder der Kommission: _____

ISTANBUL, Juli 2019

T.C.

**REPUBLIK TÜRKEI
TÜRKISCH - DEUTSCHE UNIVERSITÄT
INSTITUT FÜR SOZIALWISSENSCHAFTEN
FACHBEREICH INTERKULTURELLES MANAGEMENT**

**„MADE IN GERMANY“ - INWIEFERN BEEINFLUSST DIE
DEUTSCHE BERATUNGSQUALITÄT DEN GLOBALEN
KLIENTEN?**

MASTERARBEIT

**Arthur BOHLENDER
(178102010)**

**BETREUER
Prof. Dr. ALVER**

ISTANBUL, Juli 2019

DANKSAGUNG

Zunächst möchte ich mich bei meiner Betreuerin Prof. Dr. Alver bedanken, die mich mit ihrem professionellen Wissen unterstützte und mir stets Offenheit entgegenbrachte.

Ein ganz herzlicher Dank geht an Herrn Prof. Dr. Ernst Struck für das Herzblut und Engagement als Studiengangs Leiter für diesen besonderen Doppelmaster Studiengang „Interkulturelles Management“ und „International Cultural and Business Studies“ zwischen den Metropolen Istanbul und Passau absolvieren zu können.

Des Weiteren möchte ich mich bei dem Start Up talknow in Berlin, ganz besonders bei Walter Schaff, Ghazaleh Bailey und Boris Laaser für die Hilfestellung und die Möglichkeit zur Verfassung dieser Masterthesis bedanken.

Mein ganz besonderer Dank gilt den Probanden meiner qualitativen Datenerhebung. Vielen Dank, dass ihr euch die Zeit für meine Befragung eingerichted habt. Nicht nur die flexible Einstellung mich zu unterstützen, sondern auch euer Interesse für das Thema und eure Herzlichkeit respektiere ich sehr.

Ich danke selbstverständlich auch meinen Eltern für jede Hilfestellung in meinem Leben und während meiner gesamten Studienzeid.

INHALTSVERZEICHNIS

ZUSAMMENFASSUNG	X
ÖZET	XI
ABSTRACT	XII
1. KAPITEL: EINLEITUNG	1
1.1 Zielsetzung und Fragestellung	3
1.2 Aufbau der Arbeit	4
2. KAPITEL: THEORETISCHER HINTERGRUND	6
2.1 Digitalisierung im Coaching	7
2.1.1 Entwicklung im E-Coaching	8
2.1.2 Kommunikationskanäle	10
2.2 Kundenzufriedenheit	11
2.2.1 Dimensionen von Kundenzufriedenheit	12
2.2.2 Auswirkungen von Kundenzufriedenheit im E – Coaching	15
2.3 Psychologische Beratungsstandards in der Bundesrepublik Deutschland	16
2.3.1 Psychologischer Berater – Personal Coach	16
2.3.2 Psychologe (B.Sc./M.Sc./Diplom)	17
2.3.3 Psychotherapeut und Abgrenzung zur Pathologie	18
3. KAPITEL: METHODENWAHL	19
3.1 Die „Grounded Theory“	20
3.2 Das qualitative Interview	21
3.3 Inghard Langer: Das persönliche Gespräch als Weg in der psychologischen Forschung	22
3.4 Online Consulting – talknow	26
4. KAPITEL: ANALYSE DER ZUSAMMENHÄNGE	27
4.1 Experten Interview – Walter Schaff	27
4.1.1 Interviewpartner und Dynamik	28
4.1.2 Beruflicher Werdegang	28
4.1.3 Start Up – talknow	29
4.1.4 Motive und Kompetenzen	29
4.1.5 Zukunftsvorstellungen	30
4.2 Mitarbeiter und Berater	30
4.2.1 Interview 1	30
4.2.1.1 Interviewpartner und Dynamik	31
4.2.1.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen	32

4.2.1.3 Formen der Beratungsgestaltung	32
4.2.1.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	33
4.2.1.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	33
4.2.1.6 Vertiefung „Made in Germany“	34
4.2.2 Interview 2	34
4.2.2.1 Interviewpartner und Dynamik.....	35
4.2.2.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	35
4.2.2.3 Formen der Beratungsgestaltung	36
4.2.2.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	36
4.2.2.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	36
4.2.2.6 Vertiefung „Made in Germany“	37
4.3 Globale Klienten.....	37
4.3.1 Türkei Proband 1	38
4.3.1.1 Interviewpartner und Dynamik.....	38
4.3.1.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	39
4.3.1.3 Formen der Beratungsgestaltung	39
4.3.1.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	40
4.3.1.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	40
4.3.1.6 Vertiefung „Made in Germany“	41
4.3.2 Türkei Proband 2	41
4.3.2.1 Interviewpartner und Dynamik.....	42
4.3.2.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	42
4.3.2.3 Formen der Beratungsgestaltung	43
4.3.2.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	43
4.3.2.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	43
4.3.2.6 Vertiefung „Made in Germany“	44
4.3.3 Türkei Proband 3	44
4.3.3.1 Interviewpartner und Dynamik.....	45
4.3.3.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	45
4.3.3.3 Formen der Beratungsgestaltung	46
4.3.3.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	46
4.3.3.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	46
4.3.3.6 Vertiefung „Made in Germany“	47
4.3.4 Kasachstan Proband 1	47
4.3.4.1 Interviewpartner und Dynamik.....	48
4.3.4.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	48
4.3.4.3 Formen der Beratungsgestaltung	48
4.3.4.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	49

4.3.4.5	Beratung auf dem deutschen Markt.....	49
4.3.4.6	Vertiefung „Made in Germany“	50
4.3.5	Kasachstan Proband 2	50
4.3.5.1	Interviewpartner und Dynamik.....	51
4.3.5.2	Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	51
4.3.5.3	Formen der Beratungsgestaltung	52
4.3.5.4	Wünsche, Ziele und Erwartungen	52
4.3.5.5	Beratung auf dem deutschen Markt.....	52
4.3.5.6	Vertiefung „Made in Germany“	53
4.3.6	Kasachstan Proband 3	53
4.3.6.1	Interviewpartner und Dynamik.....	54
4.3.6.2	Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	54
4.3.6.3	Formen der Beratungsgestaltung	55
4.3.6.4	Wünsche, Ziele und Erwartungen	55
4.3.6.5	Beratung auf dem deutschen Markt.....	55
4.3.6.6	Vertiefung „Made in Germany“	55
4.3.7	Österreich Proband 1	56
4.3.7.1	Interviewpartner und Dynamik.....	56
4.3.7.2	Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	57
4.3.7.3	Formen der Beratungsgestaltung	57
4.3.7.4	Wünsche, Ziele und Erwartungen	58
4.3.7.5	Beratung auf dem deutschen Markt.....	58
4.3.7.6	Vertiefung „Made in Germany“	58
4.3.8	Österreich Proband 2	59
4.3.8.1	Interviewpartner und Dynamik.....	59
4.3.8.2	Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	60
4.3.8.3	Formen der Beratungsgestaltung	60
4.3.8.4	Wünsche, Ziele und Erwartungen	61
4.3.8.5	Beratung auf dem deutschen Markt.....	61
4.3.8.6	Vertiefung „Made in Germany“	62
4.3.9	Österreich Proband 3	62
4.3.9.1	Interviewpartner und Dynamik.....	63
4.3.9.2	Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	63
4.3.9.3	Formen der Beratungsgestaltung	64
4.3.9.4	Wünsche, Ziele und Erwartungen	64
4.3.9.5	Beratung auf dem deutschen Markt.....	64
4.3.9.6	Vertiefung „Made in Germany“	65
4.3.10	Luxemburg Proband 1	65

4.3.10.1 Interviewpartner und Dynamik.....	66
4.3.10.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	66
4.3.10.3 Formen der Beratungsgestaltung	67
4.3.10.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	67
4.3.10.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	67
4.3.10.6 Vertiefung „Made in Germany“	68
4.3.11 Luxemburg Proband 2.....	68
4.3.11.1 Interviewpartner und Dynamik.....	69
4.3.11.2 Bild von E -Coaching und Erfahrungen	69
4.3.11.3 Formen der Beratungsgestaltung	70
4.3.11.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	70
4.3.11.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	70
4.3.11.6 Vertiefung „Made in Germany“	71
4.3.12 Luxemburg Proband 3.....	71
4.3.12.1 Interviewpartner und Dynamik.....	72
4.3.12.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	72
4.3.12.3 Formen der Beratungsgestaltung	73
4.3.12.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	73
4.3.12.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	73
4.3.12.6 Vertiefung „Made in Germany“	74
4.3.13 Russland Proband 1	74
4.3.13.1 Interviewpartner und Dynamik.....	75
4.3.13.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	75
4.3.13.3 Formen der Beratungsgestaltung	76
4.3.13.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	76
4.3.13.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	77
4.3.13.6 Vertiefung „Made in Germany“	77
4.3.14 Russland Proband 2	77
4.3.14.1 Interviewpartner und Dynamik.....	78
4.3.14.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	79
4.3.14.3 Formen der Beratungsgestaltung	79
4.3.14.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	80
4.3.14.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	80
4.3.14.6 Vertiefung „Made in Germany“	80
4.3.15 Russland Proband 3	81
4.3.15.1 Interviewpartner und Dynamik.....	81
4.3.15.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen.....	82
4.3.15.3 Formen der Beratungsgestaltung	82

4.3.15.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen	83
4.3.15.5 Beratung auf dem deutschen Markt.....	83
4.3.15.6 Vertiefung „Made in Germany“	83
5. „MADE IN GERMANY“ – beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den globalen Klienten?	84
6. DISKUSSION der ERGEBNISSE	88
7. FAZIT.....	90
LITERATURVERZEICHNIS (REFERENCES).....	92
ANHÄNGE (APPENDICES)	98
ANHANG A: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	98
ANHANG B: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	110
ANHANG C: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	128
ANHANG D: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	144
ANHANG E: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	167
ANHANG F: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung.....	180
ANHANG G: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung.....	199
ANHANG H: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung.....	211
ANHANG I: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	224
ANHANG J: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	240
ANHANG K: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung.....	260
ANHANG L: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	272
ANHANG M: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	285
ANHANG N: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	300
ANHANG O: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung.....	311
ANHANG P: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung.....	327
ANHANG Q: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung.....	344
ANHANG R: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung	365
ANHANG S: Leitfaden Experten Interview	377
ANHANG T: Leitfaden Mitarbeiter und Berater	380
ANHANG U: Leitfaden Globale Klienten	383
ANHANG V: Eigenständigkeitserklärung.....	385
LEBENS LAUF (CURRICULUM VITAE).....	386

ZUSAMMENFASSUNG

„MADE IN GERMANY“ – INWIEFERN BEEINFLUSST DIE DEUTSCHE BERATUNGSQUALITÄT DEN INTERNATIONALEN KLIENTEN?

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Thema, inwiefern die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten beeinflusst. Dabei werden bestehende Theorien von „Made in Germany“, Kundenzufriedenheit und Qualitäten der deutschen Beratung analysiert. Um einen Vergleich durchführen zu können, wird das gewonnene Vorwissen durch eine Clusteranalyse evaluiert, daraus qualitative Fragebögen erstellt, sowohl die internen Experten und Berater, als auch die unabhängigen Probanden zum Thema befragt. Der Forscher erarbeitet ein Kategoriensystem, um die Auswertung der Daten zu ermöglichen. Im Laufe der Untersuchung haben sich viele Hinweise darauf ergeben, dass „Made in Germany“ ein attraktiver Prädiktor für die Wahrnehmung deutscher Wertearbeit ist. Auffällig ist, dass die Interviewpartner die Qualität aus Deutschland im internationalen Vergleich weitestgehend als sehr erfolgreich und hochwertig einschätzen, sich auch vorstellen können es sei anwendbar auf die Wahrnehmung der Beratungsqualität.

Schlüsselwörter: Made in Germany, Beratungsqualität, Kundenzufriedenheit, internationale Klienten, Wahrnehmung

Datum: 01.07.2019

ÖZET

„MADE IN GERMANY“ – ALMAN DANIŞMANLIK KALİTESİ ULUSLARARASI MÜŞTERİ HANGİ ÖLÇÜDE ETKİLEMEKTEDİR?

Mevcut çalışmanın konusu, Alman danışmanlık kalitesinin uluslararası müşteri hangi ölçüde etkilediğidir. Bunun için “Made in Germany”, müşteri memnuniyeti ve alman danışmanlık kalitelerine yönelik mevcut teoriler incelenmektedir. Bir karşılaştırma yapılabilmesi amacıyla elde edilen ön bilgiler cluster analizi yoluyla değerlendirilmekte, bunlardan nitel anketler hazırlanmakta ve hazırlanan sorular hem dahili uzmanlar ile danışmanlara hem de bağımsız deneklere yöneltilmektedir. Araştırmacı, verilerin değerlendirilmesini mümkün kılmak için bir kategori sistemi oluşturmaktadır. Çalışma esnasında birçok ipucu “Made in Germany” etiketinin kaliteli Alman işçiliğinin algılanması konusunda cazip bir ön gösterge olduğunu ortaya koymuştur. Görüşme yapılan kişilerin Alman kalitesini uluslararası alanda oldukça başarılı ve yüksek nitelikli olarak değerlendirmeleri ve bunun danışmanlık kalitesine de uygulanabilir olduğunu düşünmeleri dikkat çekmektedir.

Anahtar kelimeler: Made in Germany, danışmanlık kalitesi, müşteri memnuniyeti, uluslararası müşteri, algılama

Tarih: 01.07.2019

ABSTRACT

“MADE IN GERMANY” – HOW GERMAN QUALITY OF ADVICE INFLUENCES THE INTERNATIONAL CLIENT?

The present paper examines in what way international clients are influenced by German quality of advice. The analysis takes into account existing theories of “Made in Germany“, customer satisfaction and quality of German consulting. In order to be able to make a comparison all gained prior knowledge is evaluated in a cluster analysis before qualitative questionnaires are developed and experts and consultants as well as independent test persons are interviewed. The researcher develops a category system to enable the evaluation of the data. During the study several indications for “Made in Germany“ as an attractive predictor for the perception of German value work have been revealed. It was striking that interviewees who rated German quality as generally high and successful in international comparison were also able to imagine it is applicable to the quality of advice.

Key words: Made in Germany, Quality of Advice, Customer Satisfaction, International Clients, Perception

Date: 01.07.2019

1. KAPITEL: EINLEITUNG

Was ist die theoretische Entstehung von „Made in Germany“ als Marke der Popularität, wie beeinflusst die globale Außenwirkung durch eine Region als Identität und eine Region als Marketingstrategie als indirektes Qualitätsversprechen? „Die Kennzeichnung von „Made in Germany“ steht als Symbol für deutsche Wertearbeit im Spannungsfeld zwischen Wirtschaft und Recht“ (Wulf, 1995, S. 1). Die Herkunft des Labels „Made in Germany“ stammt aus dem Jahre 1887, die auf dem Merchandise Marks Act basiert. Dieser Zweck sollte den britischen Käufer schützen vor Täuschungen aus Ursprungsländern ausländischer Waren. Die Kennzeichnung der industriellen Waren entwickelte sich für die Deutschen Unternehmer gegensätzlich als positiver Erfolg (vgl. Wölke, 1985, S.10). Eine unüberschaubare Menge von industriellen Waren ist diese Verwendung und Kennzeichnung markiert. Die große Marketingstrategie hat dementsprechend zur Folge, dass „Made in Germany“ einer sehr hohen Missbrauchsgefahr ausgesetzt ist, sowohl national als auch international (vgl. Wulf, 1995, S. 106ff.). Eine tiefgründige wissenschaftliche Ausarbeitung und Theorie zu „Made in Germany“ gibt es bis heute noch nicht, jedoch ist es relativ bekannt im wirtschaftlichen, politischen und rechtlichen Netzwerk der Industrie, spezifischer im Konsumgüterbereich. An Hand der §§ 3 und 1 UWG lässt sich in häufigen Szenarien sehr leicht annehmen, wenn das Label „Made in Germany“ ordnungsgemäß praktiziert wird. Aufgrund der Abhängigkeit an die Verkehrsauffassung bieten diese normierten Bestimmungen keine sichere Handhabe, wenn ein Konsumgut Produktionsstufen in unterschiedlichen Ländern durchlaufen soll (vgl. Wulf, 1995, S. 102ff.). Wie wirkt das Phänomen „Made in Germany“ auf den Dienstleistungsbereich? Die deutsche Beratungslandschaft ist sehr unübersichtlich und es fehlen eindeutige rechtliche Schutzmechanismen, die den Begriff „Beratung“ klassifizieren und rechtlich schützen können. Beratung gibt es in fast allen gesellschaftlichen Bereichen und zu strategisch weitreichenden Fragen ebenso wie zu einzelnen Maßnahmen. Und weil die Welt der Beratung selbst schon komplex geworden ist, sollte man versuchen Beratung von Beratung abzugrenzen. Diese Arbeit beschäftigt sich mit psychologischer Beratung im zunehmenden gesellschaftlichen und digitalen Wandel mit Hinblick auf das „E-Coaching“. „Die so wahrgenommene Qualität hängt vom Grad der Erfüllung der Wünsche des Kunden ab und spiegelt sich unter anderem in der Kundenzufriedenheit wider. Was das Bewusstsein anbelangt, sucht die kognitive Theorie nach einer Erklärung für das Entstehen des menschlichen Verhaltens. Demnach beeinflussen Werte, Einstellungen und Normen das Bewusstsein einer Person und schließlich ihr gezeigtes

Verhalten“ (CMI - Studie, 2017. S. 5). Die mangelnde Objektivierbarkeit von Beratungsleistungen wird durch ein kollektives Qualitätsverständnis ersetzt, so dass Beratungsqualität zumindest quasi – objektiv bewertet werden kann. Der Wissensstand der Forschung erkenntlichen Stellung zum Thema kollektive Identität reichen von einer unreflektierten und kritiklosen Zustimmung der Herkunft über völliger Negativität regionaler Identitäten als Instrument zur Ausgrenzung von Fremden (vgl. Bundeszentrale für Politische Bildung, 1990). Wie verhält sich die subjektive Wahrnehmung der Qualitätsperspektive entlang der Erfüllung von Wünschen, Vorstellungen und Erwartungen an bestimmte Eigenschaften der Dienstleistung? Was ist die tatsächliche Qualität der deutschen Beratung? Was unterscheidet die deutsche Beraterlandschaft zu ausländischen Beratungen? Eine Werteorientierung als Kollektives Verständnis der Bundesrepublik Deutschland? Was ist der Ist Zustand der Beraterlandschaft und was sind Standardisierungsmerkmale für den Titel Psychologe, Psychologischer Berater und Therapie? Was ist die Abgrenzung zur Therapie und Pathologie? Die Arbeit befasst sich mit wirtschaftlicher, politischer und gesellschaftlicher Relevanz, denn erfolgreiche Digitalisierung Prozesse auf gesundheitlicher Ebene stärken die interkulturellen Beziehungen und Kommunikationen diverser Länder. Die Erarbeitung eines Schutzraumes und Abschaffung einer Hemmschwelle für bewusstere Online Kommunikation in unterschiedlichen Themengebieten, legt dabei die Basis für tiefgründige Auseinandersetzungen. Wenn sich Individuen mit der eigenen Kultur und des Gegenübers reflektieren können, anhand dessen kulturelle Nähe und Distanz verstehen, können daraus Verhaltensunterschiede sichtbar und klar kommuniziert werden. Die Gesellschaft steht unmittelbar vor schnelllebigen und wechselnden Prozessen, die Interaktion von interdisziplinären und interkulturellen Interessen werden im Vordergrund stehen. Das psychologische Wissen als Online Beratung im Fokus eines jeden erfolgreichen Menschen, Managers oder Unternehmers bei richtigem Verhalten in einer schnell veränderbaren Welt. Das „E-Coaching“ ermöglicht diesen Zugang zur virtuellen Welt und findet bereits Anwendung in unterschiedlichen Beratungsformen. Die vorliegende Arbeit soll jedoch keine Lösungsstrategien nennen, deren Ziele unscharf bleiben, sondern sie soll vielmehr Handlungsempfehlungen im Gebiet des „Online Coachings“ auf dem deutschen Markt und die Wahrnehmung dessen im internationalen Vergleich darstellen. Die kulturellen Eigenheiten und Einstellungen zu thematisieren, um dem Leser einen Einblick zu geben, innerhalb diesen Untersuchungsgegenstands sich selbst ein Bild ermöglichen zu können.

1.1 Zielsetzung und Fragestellung

Das Ergebnis dieser Arbeit soll folgende Fragestellungen untersuchen, ob es einen positiven Zusammenhang zwischen dem „Made in Germany“ als Label in der Wahrnehmung und die deutsche Beratungsqualität auf die Kundenzufriedenheit widerspiegeln kann? Wie hoch sind die tatsächlichen Wahrnehmungen und Qualitäten der deutschen Beratung? Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den globalen Klienten?

Das Label „Made in Germany“ ganz allein reicht nicht aus. Die Einstellungen, Werte & Normen einer Kultur auf fremdartige anmutende Qualitätswahrnehmungen können sehr wohl auch zu einem geschäftlichen Erfolg führen. Die kollektive Identität in einer Gesellschaft beruht auf Erzählungen und Imitationen einer Kultur. Menschen greifen dabei auf Geschichten, Mythen, Stars und Lieder, Inszenierung und Denkmäler zurück, um dem Undarstellbaren einen Zugang zu ermöglichen, wie wirkt auf uns etwas Unerklärbares? Jegliche Bevölkerungsgruppen greifen auf Ideale, Heilige und Herrscher zurück. Jedoch ist es fragwürdig und kritisch zugleich, ist etwa jemand selbst Augenzeuge gewesen bei historischen Ereignissen, Anfängen der Kultur oder auch von Beginn der Glaubensgemeinschaften? Die Kultur als Charakter des Geheimnishaften ist eine sehr unaufhebbare, uneindeutige und vage Angelegenheit. Können die Innenansichten einer Eigenkultur an eine Außenkultur überhaupt klar wahrgenommen werden? Die Kundenzufriedenheit nimmt heute in den Zielsystemen vieler Unternehmen eine führende Rolle ein. Man verstehe Kundenzufriedenheit als eine Managementherausforderung. Neben Messmethoden steht hauptsächlich im Vordergrund die Steigerung der Kundenzufriedenheit. Mittlerweile vielfach erwiesen ist es eine wichtige Einflussgröße des Kundenverhaltens. Theoretische Auseinandersetzungen von Input – Outcome – Verhältnissen, diese sind grundlegende Theorien, die in der Ausarbeitung erfasst werden sollen: Kognitive Dissonanz, Instrumentelle Lerntheorie, Einstellungen, Werte und Normen. Bedeutung und Wirkung der Wahrnehmung einer Marke soll mit Hilfe von kulturellem Einfluss variieren. Label bzw. Marken werden oftmals von unterschiedlichen Publikationen aufgearbeitet und gelten als ein Thema der Marketingforschung. Man erlebt Marken im Konsumgüterbereich als gängige Praxis, wobei der Dienstleistungsbereich eher eine seltene angewandte Markenorientierung darstellt, diese Lücke sollte man angehen. Neben Kundenzufriedenheit, Beratungsqualität und dem Label „Made in Germany“ werden sowohl wichtige Aspekte der Kultur und Sprache zusammengefasst. Probleme bezüglich Unterschiede in Sprache und Kultur sollen grundlegender Aspekt sein des Untersuchungsgegenstands, dieser

zu Unterschieden führen kann. Hier ist die Aufgabe festzustellen, inwieweit diese Unterschiede zu interkulturellen Differenzen führen können. Diese Ausarbeitung schreibt der Forscher in Kooperation zu einem Berliner Start Up Consulting Unternehmen namens talknow, dass sich gerade etabliert und eine neue Consulting Form aufbaut, und zwar bildet und teilt diese Online Plattform Fachkräfte aus Bereichen der Psychologie, Betriebswirtschaftslehre, Managementorganisation, Therapie, Ernährung und Sportwissenschaft, die gemeinsame interkulturelle und interdisziplinäre Auseinandersetzung mit Klienten aus aller Welt. Die Online Plattform ermöglicht zurzeit über 70 selbstständigen Beratern aus verschiedenen kulturellen, sprachlichen und interdisziplinären Kontexten die Beratungen mit Klienten im 25 bzw. 50 Minuten Takt Online über Video, Call oder Messenger, persönlich als auch anonym durchzuführen (vgl. talknow, 2019). Die Philosophie des Unternehmens stellt das übergeordnete Ziel dar ein Bewusstsein für die Relevanz bzw. Investition für eine angemessene Gesundheit beizutragen. Das talknow Prinzip regt an den eigenen Geist zu pflegen, bevor es einer Therapie bedarf – Probleme frühzeitig erkennen und lösen, bevor sie zu Lebenskrisen werden. Man soll mit der Unterstützung von talknow Coachs lernen, den eigenen Körper wertzuschätzen, Grenzen wahrzunehmen und zu wahren und die bestmögliche Version des eigenen Ich auszuschöpfen - ganz gleich ob auf beruflicher oder privater Ebene. Besonders wichtig ist es dem Unternehmen, ein inklusives und faires Angebot zu schaffen und somit präventive Lebensberatung für jeden zugänglich machen zu können. Das Unternehmen arbeitet ausschließlich mit speziell ausgewählten, erstklassigen Beratern zusammen. Jeder ist ein echter Experte auf seinem Gebiet (vgl. talknow, 2019).

1.2 Aufbau der Arbeit

Im ersten Kapitel werden die Themen und dazu bisherige Überlegungen bzw. Denkweisen im Bereich des „Made in Germany“, insbesondere die Fragestellungen und die Herangehensweise vorgestellt. Es folgt in Kapitel 2 die Herleitung des Theoretischen Hintergrunds mit den Unterpunkten zur Digitalisierung im E-Coaching, Entwicklung im E-Coaching und deren Kommunikationskanäle. Ein weiterer Unterpunkt beschäftigt sich mit der Kundenzufriedenheit im „E-Coaching“, Dimensionen von Kundenzufriedenheit und Auswirkungen von Kundenzufriedenheit. Als letzten theoretischen Punkt werden psychologische

Beratungsstandards in der Bundesrepublik Deutschland zusammengefasst. Hier werden aktuelle Tendenzen und wissenschaftliche Erkenntnisse mithilfe verschiedener Quellen wiedergegeben. In Kapitel 3 werden die qualitativen Methoden, die zur Datenauswertung und folglich zu der Fragebogengenerierung führen, vorgestellt. Die Durchführung der Experten, Mitarbeiter und Klienten Interviews werden in Kapitel 4 dargestellt und das qualitative Verfahren der Auswertung erläutert. In dem Kapitel 5 wird zielgerichtet auf die Forschungsfrage eingegangen anhand der vorliegenden Interpretationen der Probanden. Die daraus resultierenden Ergebnisse werden in Kapitel 6 zusammengefasst zur Diskussion. Es werden zunächst die Methodenwahl und die Ergebnisse der Interviews diskutiert. Außerdem Probleme bei der Untersuchung festgestellt, die erlauben Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen zu geben. Ein abschließendes zusammenführendes Fazit folgt zum Ende in Kapitel 7.

Hinweis

In der vorliegenden Ausarbeitung wird darauf verzichtet, jeweils männliche und weibliche Begrifflichkeiten auszuformulieren. Die verwendeten männlichen Endungen beschreiben beide Geschlechter.

2. KAPITEL: THEORETISCHER HINTERGRUND

In diesem Kapitel wird darauf eingegangen inwiefern das Verständnis von digitaler Wirtschaft zu Zeiten des schnellen Informationsaustauschs weltweit an Wichtigkeit erzielt. Die digitale Welt beeinflusst bereits alltäglich die Art und Weise, wie wir denken, handeln, kommunizieren und wirtschaften. „Quer durch alle Unternehmensbereiche führt die Digitalisierung zu tiefgreifenden und nachhaltigen Veränderungen – z.B. in den Beziehungen zu Kunden, Mitarbeitenden, Partnern oder Lieferanten“ (Schildhauer et al., 2019, S. 30). Der strukturelle Wandel in denen sich die Unternehmen zeitlich befinden, ist nicht nur durch die Technik, sondern auch von der Gesellschaft geprägt. Wie nehmen Rezipienten und Unternehmen den digitalen Raum wahr und entwickeln sich durch den schnellen Informationsaustausch? Inwiefern werden Unternehmen transparenter, schnelllebiger und stehen präsenter im Fokus der Bevölkerung? Die Digitale Welt steht für den umfangreichen Austausch aller Organisationen von wirtschaftlichem Handeln und Rezipienten einer Bevölkerung sowie die Schlüsselqualifikation, relevante Informationen zu strukturieren, zu verstehen und in Handlungen zu leben. „Mittels Internet wurden zunächst Computer sowie die Bediener dieser Computer miteinander vernetzt. Daher waren von Beginn an die Vernetzung von Dingen und die Vernetzung von Menschen eng miteinander verknüpft“ (Deckert, 2019, S. 11). Konsumenten der Digitalen Wirtschaft erleben zum einen durch Internet und Social Media einen vielfältigeren Einblick und gefühlt mehr Entscheidungsmacht, zum anderen wie werden sensible persönliche Daten geschützt und in Sicherheit umgesetzt? Unternehmen können Konsumgüter, Dienstleistungen und andere Wertschöpfungsprozesse von heute auf morgen umstellen, beschleunigen und besser gestalten, aber inwiefern schützen sie ihr Alleinstellungsmerkmal, weil neue kleinere Unternehmen, wie Startups mit der Kenntnis über schnelllebigen Daten-Know-how an die Front arbeiten. Deutschland und der Welt bieten sich große Möglichkeiten, von dem digitalen Aufbau profitabel zu wachsen, wenn die Umstrukturierung von allen Akteuren, wie Rezipienten, Angestellte, Unternehmer, Wissenschaftler und Politiker integriert werden (vgl. BMWI, 2015, S. 1ff.). Die Nutzung von Digitalisierung im Unternehmen steigt stetig an. Diese nutzen das Social Web für verschiedene Anliegen, so auch ein Teil zur Kommunikation über Marken (vgl. Jodeleit, 2012). „In diesem Jahr sind demnach 63,3 Millionen Menschen in der deutschsprachigen Bevölkerung ab 14 Jahren online, dies entspricht einem Anteil von 90,3 Prozent“ (vgl. ARD/ZDF - Onlinestudie, 2018, S.1). Vor allem die neuen Generationen, die mit mehr Wohlstand, Informations- und Mobilitätsangeboten aufwachsen, als ältere Generationen

vor ihnen. Der Arbeitsalltag erhält so neue Strukturen, und durch den Schwerpunkt Kommunikation agieren sie immer stärker im Netz. (vgl. Haaf, 2011). Durch die zunehmende Digitalisierung sind der Kommunikation von Informationsaustausch räumlich keine Grenzen gesetzt, und so kann diese noch stärker in den Unternehmen integriert werden. Hierdurch entsteht eine nicht zu bewältigende Menge an Informationen innerhalb der Netzwerke. Daher wird die Kommunikation durch kurze Kommentarfunktionen, Re-Tweets und Gefällt-Mir-Buttons ökonomisiert, und dienen oft nur noch als Bestätigung, dass die Aussage wahrgenommen wurde (vgl. Haaf, 2011). Die Kommunikation kennt dabei auch keine zeitliche Einschränkung. Durch die große Menge an Informationen dominiert das Gefühl, Teile davon verpassen zu können (vgl. Pauer, 2012). Eine neue Begrifflichkeit verbindet den Zusammenhang zwischen Unternehmensverantwortung und Digitaler Wirtschaft und zwar Corporate Digital Responsibility. „Das wichtigste Symbol für das, was heute um uns passiert und unsere Verlorenheit, aber auch unsere Hoffnung darstellt, ist das Meer: Hier sind wir verloren und gerettet. Hier begann unser Leben und unsere Wirklichkeit, aber auch die Komplexität, in der wir heute orientierungslos navigieren, wenn wir es nicht schaffen, vernünftig mit ihr umzugehen“ (Hildebrandt, 2016c, S. 11). Die CDR-Initiative wurde im Mai 2018 ins Leben gerufen und zielt hauptsächlich darauf ab, eine gemeinsame Vereinbarkeit des Prinzips Verantwortung zwischen Politik, Wirtschaft und Gesellschaft für die Digitalisierung zu entwickeln. Die Kommunikation und einen Wertaustausch über eine gute Verantwortungspraxis und konkrete Lösungsansätze zu ermöglichen. Exklusive und besondere Herausforderungen im Kontext von Erlebnissen zu erarbeiten. Die Wahrnehmung und das Bewusstsein für das Themengebiet zu erhöhen und die Vernetzung zwischen unterschiedlichen nationalen, europäischen und internationalen Aktivitäten in diesem Kontext zu fördern (vgl. BMJV, 2018).

2.1 Digitalisierung im Coaching

Elektronische Autos, digitale Unterstützung im alltäglichen Leben sind Möglichkeiten für ein digitales Zeitalter, die sich eifrig im Leben durchsetzen. Wird das auch irgendwann in der Beratung gelten? Online Kommunikation und Setting verändern grundsätzliche Eigenschaften

als auch Merkmale von Beratung. Ohne spezielle Absichten zur Online Beratung kommt kein Berater mehr aus. Der Anspruch an Berater, die Digitalisierung in deren Thema fortschrittlich zu lösen, steigt an und stellt eine kritische Situation dar. Sowohl Coaches als auch Klienten, müssen in absehbarer Zeit wohl immer mehr die eigene Komfortzone verlassen müssen. Digitale Entwicklungen halten in verschiedenen Formen Einzug in das standardisierte Coaching. Letztendlich stehen die Gesellschaft, die Firmen als auch die Coaches selbst vor einer neuen Arbeitsgestaltung. Es gibt Menschen und Unternehmen, die einer besonders hohen Offenheit für Neues ausgesetzt sind. Man sieht den Fortschritt als Trend, den es nicht zu verpassen gilt. Und es existieren einige Anbieter und neue Formate, von denen auch in dieser Ausarbeitung die Rede ist. In der neuen digitalen Welt werden viele Alltagsdinge automatisch gelöst: Wenn die Lebensmittel ausgehen, kauft der Kühlschrank automatisch ein; wenn Regen einsetzt, schließen sich die Fenster; Autos chauffieren fahrerlos an das gewünschte Ziel, während wir im fahrzeugeigenen Wlan surfen. Oder wir erhalten individuelle Einkaufsvorschläge, je nachdem, was wir digital einkaufen. Der Fortschritt von künstlicher Intelligenz ist auf dem Vormarsch. Systeme können bald Branchen wie Übersetzer oder Call Center Agent übernehmen können und zwar besser als die Menschen selbst (vgl. Heller et al., 2018, S. 22). Neben diversen Unternehmen im Gesundheits- und Fitnessbereich setzt das Start Up talknow auf neue Innovationen, damit man einem Online Consulting Vertrauen schenken kann. Und dadurch stellt man sich die entscheidende Frage: Wie viel ist richtig und gut im Online Coaching? Wo fängt die Grenze an? Und lässt sich diese überhaupt setzen? Die meisten Individuen haben ein ambivalentes Gefühl bei der zunehmenden Digitalisierung unseres Lebens: Wie wirkt sich die Digitalisierung auf so eine sensible Beziehung wie der zwischen Coach und Klient aus?

2.1.1 Entwicklung im E-Coaching

Zum Ende der 1980er aus dem Milieu der Sportpsychologie stammend wurde Coaching als Beratungsmaßnahme für Top-Manager sowohl in der Bundesrepublik Deutschland als auch in den Vereinigten Staaten eingeführt (vgl. Looss, 1991, S. 15). Spätestens seit den 1990er Jahren hat sich, in Anlehnung durch zahlreiche empirische Studien (vgl. Hogan, Curphy & Hogan,

1994) zur Aussagekraft von Top-Manager, die Ansicht durchgesetzt, dass ein Leidensdruck von Managern meist nicht auf den Mangel an fachlichen Kompetenzen entstand, sondern vielmehr auf die zwischenmenschlichen Ressourcen und den Führungsstil von Managern zurückzuführen ist (vgl. Dotlich & Cairo, 2003, S. 22ff.). Werden nun digitale Medien und ihre vielfältigen Möglichkeiten im Coaching überhaupt genutzt? Für den Prozess des Coaching-Marktes und das Erschließen neuer Märkte für innovative und neue Coaching-Formate wie Coaching mit neuen Medien aus Sicht der Coachs sind besonders die Angaben von Unternehmen zu berücksichtigen, in denen eine negative und neutrale Einstellung gegenüber Coaching vorherrscht. In diesen Unternehmen könnte durch einen Wechsel der Einstellung tatsächlich noch weiteres Marktpotential in Form einer steigenden Coaching-Nachfrage entstehen. Festzuhalten ist zunächst, dass in den Unternehmen mit einer positiven Einstellung zu Coaching, das Image dieser Dienstleistung durch internes Marketing gefördert wird. Ergänzend dazu scheint der Einsatz von Coaching zudem durch Machtfiguren wie beispielsweise die Geschäftsführung unterstützt zu werden. Diese Faktoren lassen sich auf organisationaler Ebene als Schlüsselvoraussetzungen identifizieren, um die Coaching-Nachfrage zu bestärken (vgl. Stephan, Gross & Hildebrandt, 2010, S. 15 - 23). Mitten in einem Prozess des Wandels ist die Digitalisierung im Coaching angekommen. Konkrete Zahlen ergeben sich aus einer Studie von Jörg Middendorf mit seinem „Büro für Coaching und Organisationsberatung“ (BCO). Diese ist bekannt für die jährliche Coaching-Umfrage Deutschland (vgl. Middendorf, 2016). In der Ausgabe 2015/2016 wurde schwerpunktmäßig das Thema „Digitale Medien im Coaching“ befragt. Die Datenerhebung wurde im Zeitraum vom 01.11.2015 bis 31.01.2016 durchgeführt. An der Stichprobe nahmen über 450 Berater teil, die im Durchschnitt zehn Jahre Berufserfahrung nachweisen konnten. Eine Fragestellung, die sich daraus ergibt ist: „Werden denn nun digitale Medien und ihre vielfältigen Möglichkeiten im Coaching überhaupt genutzt? Zum Jahreswechsel 2015/2016 waren digitale Medien noch kaum im Coaching angekommen. Die Hälfte der befragten Berater nutzten digitale Medien, der überwiegende Kommunikationskanal zwischen Coach und Klient mit 85% war das physische Coaching. Darauf folgten mit elf Prozent das Telefon- bzw. Videocoaching, und lediglich zu 4% weitere Kommunikationskanäle. Während das Interesse an digitalen Medien im Coaching wächst, bleibt die Nutzung dieser Kommunikationskanäle unproportioniert gering. Inwieweit die Berater mit ihren Einschätzungen richtig liegen, bleibt abzuwarten. Aktuell ist der Differenzierungswettbewerb, der sich durch das Entwickeln immer neuer Formen von Coaching-Leistungen auszeichnet, wie beispielsweise auch der Einsatz neuer Medien im Coaching, im deutschen Coaching-Markt präsent. Es konnte aufgezeigt werden, dass gerade

der Einsatz von neuen Medien im Coaching dazu beitragen kann, Barrieren beim Einsatz von Coaching in Organisationen zu überwinden. Entsprechend positiv fällt die Einschätzung über das weitere Marktpotential für Coaching mit neuen Medien aus. Darüber hinaus bleibt es abzuwarten, ob bzw. wann der Coaching-Markt insgesamt an seine Sättigungsgrenze stößt, bisher ist diese noch nicht abzusehen (vgl. Middendorf, 2016).

2.1.2 Kommunikationskanäle

Ein Vorteil des E-Coachings ist die örtliche und zeitliche Flexibilität, ein Berater und Klient müssen nicht am selben Ort sein, das Coaching kann an selbst gewählten Lokalisationen stattfinden. Die Nutzung neuer Kommunikationskanäle allein ist nicht genug, um Online Coaching fest im Coaching-Umfeld zu manifestieren. Der Bedarf digitaler Medien im Coaching stellt neue Fragen zu Anonymität und Datenschutz auf, inwiefern ist eine Anonymität von Berater und Klient garantiert? Die Vielzahl neuer Möglichkeiten im digitalen Zeitalter beansprucht Orientierung. Eine spannende Situation für Coaches sich aus der Komfortzone zu bewegen (vgl. Heller et al., 2018, S. 24f.). Vieles im Setting aus einem physischen Coaching und einem Online Coaching bleiben identisch, es ändert sich jedoch die Raumsituation. Coach und Klient treffen sich in einem digitalen Raum, die unpersönlich und eingeschränkt wirkt. Treffen sich Coach und Klient ganz real in der Praxis des Coaches können sie den Raum und Objekte um sich herum nutzen, z.B. für Aufstellungsarbeiten oder Moderationskarten aufzeigen. Während moderne Technologie es möglich macht, sich in Echtzeit zu sehen und zu unterhalten, ist es in dieser Situation viel umständlicher, physische Gegenstände in der Beratung einzusetzen (vgl. Heller et al., 2018, S. 12ff.). In der vorliegenden Ausarbeitung relevant sind die unterschiedlichen modernen Coaching Kommunikationsmedien, wie zum Beispiel Video Coaching, Coaching durch Videobotschaften, Telefon-Coaching, Voice-Mail-Coaching, Text-Chat Coaching und E-Mail-Coaching.

2.2 Kundenzufriedenheit

Ein Klient wird zu den ausschlaggebenden Faktoren des Erfolges eines Unternehmens wahrgenommen, seine Wichtigkeit beeinflusst sich durch den tatsächlichen Gewinn aus einer bereits festen bzw. bevorstehenden Klienten Beziehung. Rezipienten haben natürlich aber auch unterschiedliche Kosten und Nutzen, die von Unternehmen beansprucht werden können. Dazu gehört die Stärke zur Gewinnmaximierung, z. B. durch Wiederholungskäufe oder von einem unabhängigen Kauf eines anderen Geschäftsbereichs (vgl. Tomczak & Rudolf-Sipötz, 2003, S. 133ff.).

Der Klient beschreibt durch Referenzen und Bewertungen der Konsumgüter oder Dienstleistungen für die Maximierung oder den Erhalt neuer potentieller Klienten, hinzufügend kann er bei dem Prozess neuer Ideen von Nöten sein (vgl. Tomczak & Rudolf-Sipötz, 2003, S. 148ff.). Kundenmaximierung wird aus diversen Winkeln betrachtet, normalerweise wird die Ansicht des Verkäufers gemeint. Hierzu zeigen sich alle Tätigkeiten auf, die aus der Richtung des Leistungsgebers zur Manifestierung der Klienten Beziehung aufgenommen werden, die dem Klienten eine Kontaktmöglichkeit des Unternehmens erleichtern. Kundengewinnung sollte auch aus Perspektive des Klienten gesehen werden. Diese Nachfrager orientierte Ansicht beeinflusst beispielsweise Einstellungen, Werte und Normen des Kunden zur Geschäftsbeziehung (vgl. Diller, 1996, S. 23 - 33). Das ist die Perspektive, die oftmals die Perspektive der Wirtschaftspsychologie bestärkt und der auch im Folgenden mehr Beachtung geschenkt wird. Im genaueren umfasst Kundenbindung alle Handlungen, die auf die Absicht oder Fokussierung der Bindung aktueller Kunden gerichtet sind und die somit "... geeignet erscheinen, Geschäftsbeziehungen zu Kunden enger zu gestalten" (Diller, 1996, S. 82). Wie kann man eine zuverlässige Kundenbindung herstellen? Es wird davon ausgegangen, dass Kundengewinnung durch Kundenzufriedenheit entsteht. Deshalb steht das Themengebiet Kundenzufriedenheit im Rahmen von Wissenschaft und Praxis. „In der Praxis gibt es oft Diskrepanzen zwischen den prognostizierten Effekten geplanter Prozessverbesserungen auf der einen Seite und den tatsächlichen erreichten Ergebnissen auf der anderen Seite“ (Schmelzer & Sesselmann, 2013, S. 445). In der Arbeitswelt nehmen Unternehmen große Investitionen auf, um die Zufriedenheit ihrer Klienten messen zu können und noch wichtiger steigern zu können (vgl. Homburg & Bucerius, 2006, S. 53 - 65).

2.2.1 Dimensionen von Kundenzufriedenheit

Der Prozess der Steigerung von Kundenzufriedenheit kann auf unterschiedliche Art und Weise definiert werden. Im theoretischen Hintergrund etabliert sich das Diskonfirmationsparadigma stark (vgl. Homburg & Stock-Homburg, 2006, S. 17 - 51). In dem Modell stellt jeder Kunde seine individuelle Erwartung jeweils der wahrgenommenen Leistung gegenüber (Janowski, 2003, S. 14f). Nach dieser Auffassung entwickelt sich Kundenzufriedenheit dadurch, dass ein Klient seine momentanen Erfahrungen bei der Produkthandhabung (Ist-Leistung) mit seinen Vorstellungen bewertet (Soll-Leistung). Wird die Erwartungshaltung des Klienten erfüllt, resultiert das Ergebnis zu einer Annahme der Erwartungen (Konfirmation), somit erreicht man Zufriedenheit. Übersteigt die angenommene Leistung die Erwartungshaltung (positive Diskonfirmation), ergibt sich eine sehr hohe Zufriedenheit. Unzufrieden sein ergibt sich dagegen, wenn die Ist-Leistung den Erwartungshaltungen nicht konform wird (negative Diskonfirmation) (vgl. Homburg & Stock-Homburg, 2006, S. 17 - 51). Nach Befunden des Diskonfirmationsparadigma ist Kundenzufriedenheit das Resultat einer kognitiven Dissonanz (kognitiver Vergleich) von wahrgenommenem Ist- und Soll-Zustand. Der Kognitive Vergleich erfasst in der Sozialpsychologie einen als unkonformen spürbaren Gefühlszustand. „Häufig werden Dissonanzreduktionsprozesse als irrationale Prozesse angesehen, die zu einer verzerrten Wahrnehmung der Realität führen“ (Beckmann, 1984, S. 3). Er entsteht dadurch, dass ein Individuum mehrere kognitive Affekte verspürt (Wahrnehmungen, Einstellungen, Gedanken, Wünsche), die nicht miteinander annehmbar sind. Solche Empfindungen werden als inakzeptabel wahrgenommen und erschließen innere Unruhen, die nach einer mentalen Verarbeitung drängen. Das Individuum steht in einem Ungleichgewicht und ist bemüht, wieder einen konformen Zustand zu erreichen (vgl. Werth & Mayer, 2008). Kognitive Dissonanz tritt in unterschiedlichen Situationen auf, wenn man zum Beispiel eine Entscheidung wählt, obwohl die möglichen Alternativen ebenfalls entsprechend sein können, zum anderen man trifft eine Wahl über seine Entscheidung, die sich letztlich als ein Fehler erschließt oder wenn man sich entgegengesetzt zu seinen inneren Auffassungen aufführt, ohne dass es dahingehend eine externe Grundlage (Kosten/Nutzen) darstellt. Ist der kognitive Vergleich äußerst stark, kann diese Auseinandersetzung eine mögliche Veränderung von Meinungen und letztendlich ein neues Verhalten bestärken. „Im allgemeinen kann Dissonanz beseitigt werden, indem eines der Elemente in einer vorliegenden dissonanten Beziehung geändert, z.B. eine Entscheidung

revidiert wird“ (Festinger, 1957, S. 18). Starke Vergleiche entstehen insbesondere bei einer Gefährlichkeit der stabilen und positiven Selbstwahrnehmung, wenn also jemand zum Beispiel Tatsachen wahrnimmt, die ihn als unethisch oder irrational dastehen lassen. In der Umgangssprache werden solche Situationen als Peinlichkeiten bezeichnet. Kognitive Dissonanzen motivieren Individuen, die entsprechenden Impulse miteinander in einen Einklang zu bringen, wobei diverse Ansätze genutzt werden, wie beispielsweise Verhaltensanpassungen oder Einstellungsveränderungen (vgl. Werth & Mayer, 2008). Zu den gesellschaftlichen Faktoren zählen mitunter die individuellen Einstellungen eines Menschen zu erkenntlichen Themen. Diese Einstellungen sind Bewertungen von Menschen, Gegenständen oder Ideen. Eine mentale Repräsentation, die aus einer zusammenfassenden Bewertung eines Einstellungsobjekts besteht. Einstellungsobjekte können Personen, Sachverhalte, Objekte, Ideen etc. sein. (vgl. Werth & Mayer, 2008). Diese Einstellungen des Individuums sind implizit vs. explizit und situativ vs. gespeichert. Implizite Einstellungen sind unbewusst, unkontrollierbar, automatisch, unwillkürlich. Dies ist uns unmittelbar nicht bewusst bzw. zugänglich. Explizite Einstellungen sind bewusste Einstellungen, die leicht zu benennen sind, wie z.B. Bewertungen („Was halten Sie von der Gleichstellung der Frau?“). Spezielle Fachtermini werden im Sozialpsychologischen Kontext wie folgt erwähnt. Zum Ersten Vorurteile sind Einstellungen gegenüber sozialen Gruppen. Das Selbstwertgefühl ist die Einstellung gegenüber der eigenen Person. Zum Letzten Wertvorstellungen diese sind Einstellungen gegenüber abstrakten Dingen (z.B. Redefreiheit). Der Oberbegriff Einstellungen wird gegliedert in eine Zusammensetzung von Reaktionsketten. Zum einen die Affektive Komponente dient den emotionalen Reaktionen zum Einstellungsobjekt. Zum anderen die Kognitive Komponente besteht aus den Gedanken und Überzeugungen zum Einstellungsobjekt. Schließlich die Verhaltenskomponente diese beinhaltet Handlungen im Hinblick des Einstellungsobjekts. Gespeicherte Einstellungen können stabil und überdauernd sein, durch Speicherung im Gehirn (vgl. Werth & Mayer, 2008). Es existieren genetische und kulturelle Aspekte bei Einstellungen. Beispiel: Negative Einstellung gegenüber Spinat. Situative Einstellungen sind situativ konstruiert bzw. vom Kontext beeinflusst, wie durch Informationen, Bedürfnisse und Stimmungen, die in der speziellen Situation hoch verfügbar sind. Beispiel: Befragung über Lebenszufriedenheit bei Regenwetter oder Sonnenschein. Kundenzufriedenheit führt auch auf psychologische Lernmechanismen zurück, in denen die operante Konditionierung als auch das Lernen am Modell wichtig sind (vgl. Homburg & Stock-Homburg, 2006, S. 17 - 51). Die Wissenschaft zur operanten Konditionierung erklärt folglich einen Zusammenhang: Resultiert durch eine Situation eine Verstärkung in Form einer Belohnung,

erhöht sich die Häufigkeit, dass die gewünschte Reaktion in einem ähnlichen Setting wieder erwartet werden kann. Belohnung wirkt sowohl positiv als auch negativ im Sinne von Weglassen eines Tadel. Erfolgt hingegen eine negative Konsequenz in Form eines Tadel, wird die Art von Reaktion sehr wahrscheinlich in ähnlichen Situationen weniger gezeigt (vgl. Nerdinger, 2003b, S. 89). Kundenzufriedenheit erklärt sich wohl durch positive und negative Verstärker, die sich auf ein Kundenverhalten zeigen. Die Reaktion eines Klienten kann mit einem zufriedenen Erlebnis durch das Produkt oder der Dienstleistung verstärkt oder entsprechend durch unzufriedenes Erleben abgewertet werden. Erfüllten Produkte oder Dienstleistungen die Erwartungshaltungen eines Klienten, steigt die Häufigkeit, dass das gleiche Produkt wiedergekauft wird. Eine Abwertung im Sinne von Unglücklich sein führt dazu, dass das Produkt nicht wiedergekauft wird (vgl. Hoyer & MacInnis, 2004). Somit kann die Wissenschaft des operanten Konditionierens Kundenbindung im Sinne eines nachhaltigen Rückschlusses des zufriedenen Erlebens analysieren. Eine weitere Dimension zur Erklärung von Kundenzufriedenheit ist die Theorie des Lernens am Modell. Durch die Beobachtung und Identifizierung von Modellen kann neues Verhalten erlernt werden. Zum Beispiel wird beobachtet, dass eine Person für ein bestimmtes Verhalten eine Belohnung erhält, steigt die Häufigkeit sehr wahrscheinlich, dass der Beobachter dieses Verhalten kopiert. Zu diesem Mechanismus muss das Modell des Beobachters in wichtigen Merkmalen identisch sein. Folglich nach dieser Theorie kann Kundenbindung divers erklärt werden (vgl. Homburg & Stock-Homburg, 2006, S. 17 - 51). Zum einen Erlernen durch Nachahmung, ein Klient zeigt sich einem Anbieter verständlich, da eine Person sich ebenfalls verständlich zu diesem Angebot verhalten hat. Zum anderen Erlernen aus den Folgen der Reaktionen anderer, eine Person ist mit einem Angebot sehr zufrieden, verhält sich verständlich und kann damit Qualitätsrisiken anderes Angebot ausschließen. Der Klient kann sehr wahrscheinlich gleiches Verhalten zeigen, da er sich dieselben positiven Folgen erhofft. Zufriedenes Erleben kann natürlich auch als eine Emotion, ein Gefühl wahrgenommen werden, dementsprechend wurde in der Wissenschaft zur Klienten Zufriedenheit die Bedeutung von emotionaler Bindung, also Gefühlen nachgewiesen (vgl. Wirtz & Bateson, 1999, S. 55 - 66). Zufrieden sein kann somit auch als Einstellung, Wert und Norm gegenüber einem Objekt erklärt werden, die folgende Kriterien umfasst. Zum einen die Kognition, der Prozess einer Einstellung zu einem Produkt oder einer Dienstleistung, zum anderen die Emotion, die individuellen Bewertungen der jeweiligen Objekte, also unkontrollierte Gefühle (vgl. Homburg, Giering & Hentschel, 1999, S. 174 - 195).

2.2.2 Auswirkungen von Kundenzufriedenheit im E – Coaching

Die nachhaltige Maximierung von Klienten stellt eine enorme Dringlichkeit für Unternehmen dar. Ein wichtiges Korrelat der Kundenbindung erschließt das zufriedene Kunden Erleben. Zufriedenes Erleben führt aber nicht automatisch zur Kundenbindung. Die Beeinflussung beider Definitionen ist tatsächlich sehr viel komplexer, als bislang vermutet. Die Bemühungen von Organisationen, Kundenzufriedenheit zu erreichen, haben in erster Linie wirtschaftliche Gründe (vgl. Nerdinger, 2003a, S. 10ff.). Man geht davon aus, dass Kundenzufriedenheit entscheidend zum Erfolg der Organisation beiträgt. Es werden positive Wirkungen der Kundenzufriedenheit auf Kundenbindung, Kundenloyalität, Wiederkaufabsicht, Preisverhalten und Markterfolg angenommen. Homburg und Stock (2001) konnten empirisch nachweisen, dass Kundenzufriedenheit einen positiven Einfluss auf den Markterfolg eines Unternehmens hat. Als Markterfolg wurden Aspekte, wie die Gewinnung neuer Kunden, das Erreichen eines angestrebten Wachstums bzw. eines angestrebten Marktanteils usw. definiert. Markterfolg bedeutet somit wirtschaftlichen Erfolg, der wiederum durch den Umsatz der Organisation bestimmt wird. Allerdings ist nicht, wie die Autoren schreiben, der Umsatz der entscheidende Aspekt für unternehmerischen Erfolg, sondern der Gewinn. Auch bei hohen Umsätzen können niedrige Gewinne erbracht werden (auf die verschiedenen ökonomischen Varianten von Definitionen des Gewinns soll nicht näher eingegangen werden). Die betriebswirtschaftlich relevante Größe für unternehmerischen Erfolg ist und bleibt der Gewinn (vgl. Witte, 2000, S. 19ff.). Dormann und Zapf (2004) beschreiben eine bedeutende Problematik in der Forschung zum Zusammenhang von Kundenzufriedenheit und Markterfolg: den zeitlichen Aspekt. Dieser wird in Untersuchungen nicht immer berücksichtigt, so dass es oftmals zu negativen Belegen kommt, die keinen Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Gewinn aufzeigen. Keller (2001) konnte jedoch zeigen, dass langfristig Kundenzufriedenheit auf Markterfolg wirkt, kurzfristig jedoch nicht zwangsläufig ein Zusammenhang festzustellen ist. Derartige Belege sprechen dafür, dass es für den ökonomischen Erfolg einer Organisation unabdingbar ist, die Klienten auf langfristige Sicht zufrieden stellen zu müssen.

2.3 Psychologische Beratungsstandards in der Bundesrepublik Deutschland

Die Berufslandschaft der Psychologen entwickelt sich kontinuierlich, auch wenn im alltäglichen Leben Psychologen häufig mit Psychologischen Psychotherapeuten, Heilpraktikern für Psychotherapie oder Psychologischen Beratern vertauscht werden, so bilden staatliche geschützte Berufsbezeichnungen, wie Psychologe oder Psychotherapeut nur einen übergreifenden Anteil des psychologischen Beratungsstandards. Das psychologische Tätigkeitsfeld ist vielseitig und unterschiedlich. Viele Experten sind der Meinung, dass ein grundständiges wissenschaftlich psychologisch basierendes Grundstudium bis heute ein Qualitätsmerkmal sein sollte für eine qualifizierende freiberufliche Tätigkeit in allen Schwerpunkten der praktizierenden Psychologie (vgl. BDP, 2019). Mit der Umstellung durch den Bologna Prozess der Studienabschlüsse Bachelor of Science und Master of Science ist an den Universitäten und Hochschulen der Trend erkennbar, Schwerpunkte auf einzelne Bereiche der psychologischen Tätigkeiten bereits in einem Studium zu lehren. Ein qualifizierender Masterabschluss, der grundlegend in ganz diverse Arbeitsfelder einen Einblick zulässt klingt förderlich. Weitere Problematik steht auch für die vielen vergleichenden Angebote von Studiengängen, die zwar psychologische Inhalte vermitteln, aber nicht ganzheitlich zum Psychologen qualifizieren (vgl. BDP, 2019).

2.3.1 Psychologischer Berater – Personal Coach

Der Titel Psychologischer Berater oder Personal Coach gehört in Deutschland nicht zu den gesetzlich geschützten Berufsbezeichnungen. In der deutschen Beraterlandschaft existieren viele psychologischen Coachs mit diversen Hintergründen. Der psychologische Consultant umfasst häufig diverse psychologische Themen und Ausrichtungen. Der Bildungsweg und der Titel sind gesetzlich nicht geregelt, daher gibt es eine unübersichtliche Zahl verschiedener Qualifikationen der Coachs. Ein Universitätsstudium unterschiedlicher Bereiche, wie

Psychologie, Soziale Arbeit, Theologie oder Pädagogik werden dazu kombiniert. Häufig bilden private Institute die psychologischen Consultants aus und dementsprechend ist die Qualität der Branche sehr unübersichtlich (vgl. Academic, 2019). Umgekehrt als bei staatlich anerkannten beruflichen Gruppierungen ist hier der Klient angehalten, die Qualitäten des psychologischen Coachs selbst abzufragen und seine Qualifikation zu prüfen. Zertifikate und Ausbildungen für den psychologischen Berater werden in der Bundesrepublik auch von Berufsverbänden und von privatwirtschaftlich organisierten Weiterbildungseinrichtungen angeboten. Die Seminare erarbeiten meistens mit den Beratern eine Vermittlung von Theorie und Praxis, in dem die erlernten Gesprächsmethoden geübt werden (vgl. Academic, 2019).

2.3.2 Psychologe (B.Sc./M.Sc./Diplom)

In seiner Klassifizierung des Bachelor-, Master- und Diplomstudiengangs ordnet sich der Berufsverband Deutscher Psychologen (BDP) nach den Maßstäben des Europäischen Referenzrahmens in der Psychologie (EuroPsy) und dem Studiengang in der Psychologie. In den vom BDP zugänglichen Aushängen werden die Bachelor- und Masterstudiengänge als jeweils einzelne Studiengänge mit dem Ziel auf die Transparenz mit qualifizierten Standards gewichtet. Im Vergleich zum Psychologischen Berater ist der Studiengang und die Bezeichnung der Psychologie staatlich geschützt und anerkannt (vgl. BDP, 2019). Die Auswahlkriterien der Hauptmodule an Psychologie und die Gewichtung der Hauptfächer zählen für Bachelor- und Masterstudiengänge. Der Ausgleich eines staatlich anerkannten Bachelorstudiengangs mit einem staatlich nicht-anerkannten Masterstudiengang ist möglich, wenn die Bewertung zu einer führenden geringen Zahl an Credits im Master durch einen sehr hohen Anteil an Credits im Bachelorstudiengang ausgeglichen werden kann. Außerdem möglich ist, dass im Rahmen eines Masterstudienganges oder einer Promotion Module in notwendigen Kernfächern mit Unterstützung von Nebenhörer Kursen zeitgleich absolviert werden können (vgl. BDP, 2019). Das Fach der Psychologie ist ein interdisziplinäres Fach geworden, es ist keinem einzelnen Bereich mehr vollständig zuzuordnen, weder den Naturwissenschaften noch den Sozial- oder Geisteswissenschaften. Dementsprechend sind auch all diese Teilbereiche ein wichtiger Bestandteil des Studiums. Im Laufe der Zeit haben auch andere Disziplinen der Wissenschaft die Psychologie für sich entdeckt. Damit ist die

Psychologie heute in vielen unterschiedlichen Studienrichtungen als wählbares Modul zu finden, jedoch ist wichtig für den Ablauf des Studienganges Psychologie, der als staatlich geschützt und anerkannt gilt seine Anforderungen für den Titel Psychologe zu erfüllen (vgl. Psychologie studieren, 2019).

2.3.3 Psychotherapeut und Abgrenzung zur Pathologie

Psychologische Psychotherapeuten absolvieren ein grundständiges Psychologiestudium, entweder in Form von einem Diplomstudiengang oder unterteilt in einen Bachelor- und Masterstudiengang. Nach dem grundständigen Studium sollte mindestens eine dreijährige anerkannte Psychotherapeutenausbildung absolviert werden. Kinder- und Jugendlichen Psychotherapeuten können auch ein Studium der Psychologie, Sozialen Arbeit oder Pädagogik absolvieren. Danach öffnet sich der Weg für eine psychotherapeutische Ausbildung, die auf die Therapie von Kindern und Jugendlichen beschränkt ist. In der allgemeinen Psychotherapie der Erwachsenen ist ein Psychologie Studium zwingend notwendig (vgl. Psychologie studieren, 2019). Die vorher erwähnten Qualitäten für die Berufsbezeichnung zum Titel des Psychologen befähigen einem Absolventen nicht dazu psychische Erkrankungen zu behandeln. Als Psychologe qualifiziert folgt eine Ausbildung zum Therapeuten, um psychisch kranken Menschen unterstützen zu können und mit den Krankenkassen abrechnen zu können. Als Psychologe ist man kein Arzt und darf somit weder schwerwiegende Pathologien diagnostizieren, noch Therapien durchführen oder Medikamente verschreiben. Psychologen sind in der freien Marktwirtschaft, Großunternehmen, diversen Beratungsstellen oder im Bereich des Gesundheitswesens äußerst gefragte Persönlichkeiten. Neben der Testdiagnostik zählt auch die psychologische Beratung zu den hauptsächlichen Tätigkeiten von Psychologen, in unterschiedlichen Branchen. Die Bezeichnung Psychotherapeut ist die kürzere Form für den Titel Psychologischer Psychotherapeut, dieser enthält den grundständigen Studiengang Psychologie und die weitere Ausbildung zum Therapeuten, dieser Titel ist staatlich geschützt. Ein Antrag auf Zulassung der Approbation (staatliche Anerkennung zur Ausübung eines Heilberufes) folgt und nach der Erteilung der Erlaubnis ist man befugt Patienten mit ihren psychischen Problemen zu behandeln. Als Psychotherapeut trägt man die Verantwortungen der Pathologie, das heißt alle Störungen und Erkrankungen, die mit Hilfe von Therapien,

Gesprächen und fachgerechten Interventionen behoben werden können (vgl. Psychologie studieren, 2019).

3. KAPITEL: METHODENWAHL

In diesem Abschnitt werden die methodischen Grundlagen, auf denen diese Arbeit zu Grunde liegt, erläutert. Zunächst wird die Datenanalyse vorgestellt, später die „Grounded Theory“, die mit der Datenanalyse verknüpft wird. Weiter unten wird die für diese Arbeit passende Interviewmethode von Inghard Langer vorgestellt, die wiederum mit dem leitfadengestützten Interview interagiert. Diese Methode eignet sich am besten zur Untersuchung des Gegenstandsbereiches, da noch keine bzw. wenig verankerte Theorien bestehen, die ihn ausreichend erklären könnten. Es wird ein problemzentriertes Interview (vgl. Witzel & Andreas, 1996) mit einem Experten, zwei Mitarbeiter und Berater und 15 Vertretern der internationalen Wahrnehmung zu „Made in Germany“ und deutscher Beratungsqualität durchgeführt. Alle 18 Interviewpartner werden vor der Befragung über die vertrauliche Behandlung der Daten informiert und geben ihre Zustimmung für die Aufzeichnung des Gesprächs auf Tonband. Das An- und Ausschalten des Tonbandgerätes markierten den Beginn sowie das Ende des Interviews. Das Ziel des Interviews besteht darin, ihre Sichtweisen zum Thema deutscher Beratungsmarkt und Beratungsformen, ihre subjektiven Sinnbezüge zu Coaching, sowie ihre bisherigen Erfahrungen mit der Gestaltung zu eruieren. Im Gegensatz zu narrativen/episodischen Interviews die als Zugang Erzählungen nutzen, wird ein Leitfaden verwendet, der gewährleisten soll, dass keine bedeutungsvollen Aspekte vergessen werden. Begonnen wird mit offenen Fragen mit zunehmend gezielterem Nachfragen und abschließend mit spezifischen Sondierungen. Die Grenzen der Methode zeigen sich zeitweise darin, dass wir einige Aspekte doppelt behandeln. Für die Auswertung des gewonnenen Datenmaterials muss die Befragung transkribiert und aufbereitet werden. Ein Transkript beinhaltet nicht nur den Interviewtext, sondern auch prägnante Merkmale des Gesprächsverlaufs, die für die Interpretation interessant sein könnten, wie z.B. gleichzeitiges Sprechen, Pausen, Lachen etc. (Bortz & Döring, 2000, S.312). Das Audiomaterial wird unter Beachtung des Datenschutzes archiviert. Ausgewertet werden die Interviews mittels eines Kategoriensystems, welches sich auf die Themengebiete des Leitfadens stützt; Bild von E - Coaching und Erfahrungen, Formen der Beratungsgestaltung,

Wünsche, Ziele, Erwartungen zur Selbstverwirklichung, deutscher Beratungsmarkt und Vertiefung „Made in Germany“. Durch die Bildung des Kategoriensystems können mögliche Kausalzusammenhänge der verschiedenen Faktoren besser erkannt werden.

3.1 Die „Grounded Theory“

Die Kurzzusammenfassung der „Grounded Theory“ (GT) könnte so klingen: Bei diesem qualitativen Forschungsverfahren wird nach und nach auf der Grundlage empirischer Daten ein theoretisches Konzept aufgebaut, an den Daten überprüft, weiter ausgebaut und verdichtet werden (vgl. Strauss & Corbin, 1996). „Grounded Theory“ bedeutet nichts anderes als eine auf empirischem Material gegründete Theorie. Diese soll nicht erst am Ende der Arbeit abgeleitet, sondern während des gesamten Forschungsprozesses aufgebaut werden. Von der ersten Idee an, sich mit einem interessierenden Gegenstand zu beschäftigen, beginnt die theoretische Konzeptualisierung. Anselm Strauss nennt das Vorgehen bei der „Grounded Theory“ einen „ongoing process“, ein ständiges Hin- und Herspringen zwischen Datenmaterial und Theoretisierung. Je präziser die einzelnen Elemente aus der empirischen Welt kodiert und kategorisiert werden, desto mehr nähert sich der Forscher schließlich seiner Schlüsselkategorie, mit der er den Kern seiner Arbeit gefunden hat. Neben teilnehmenden und nicht teilnehmenden Beobachtungen zählen Interviews zu den wichtigsten Forschungsmethoden. Der Erzählfluss wird meistens mit der so genannten „Erzählgenerierung“ angeregt. Die Aufforderung, an einer bestimmten Stelle der im Fokus stehenden Geschichte oder der Biografie anzusetzen, bietet dem Interviewten viel Spielraum zum Berichten, beispielsweise für eine ganze Lebensgeschichte oder den Verlauf einer Karriere. Der Forscher hält sich zurück. Er greift nur ein und lenkt das Gespräch, wenn es ihm notwendig erscheint. In Form von Memos – skizzenhafte Zusammenfassungen – werden die Ergebnisse Phänomene nach jedem Interview zusammengefasst. Ein Memo ergänzt das nächste. Sind mehrere zusammengekommen, kann womöglich eine neue Kategorie gebildet werden.

Die „Grounded Theory“ sieht nämlich nicht vor, dass das gesamte empirische Datenmaterial in einem Arbeitsschritt erhoben und dem Theoretisieren vorangestellt wird. Vielmehr verlangt diese Technik, sich vom bereits vorliegenden empirischen Fundament wieder zu lösen, erste Schlüsse zu ziehen und dann zu entscheiden, wie und wo die nächsten Daten erhoben werden

sollen. Wie bereits ausgeführt, geschieht dies über einen „ongoing process“, ein ständiges Hin- und Herspringen zwischen Datenmaterial und Theoretisieren. Nach und nach nähert sich der Forscher auf diesem Wege seiner Schlüsselkategorie. In der GT gibt es drei unterschiedliche Arten des Kodierens: Das offene, das axiale und das selektive Kodieren, zwischen denen der Forscher wechselt. Meist beginnt ein Prozess mit dem Offenen Kodieren, dem Moment, wo der Forscher sich zum ersten Mal mit seinen Daten beschäftigt. Er stellt fest, was er eigentlich sieht, es ist ein „der Prozess des Aufbrechens, Untersuchens, Vergleichens, Konzeptualisierens und Kategorisierens von Daten“ (Ebd.). Das axiale Kodieren besteht aus einer „Reihe von Verfahren, mit denen durch das Erstellen von Verbindungen zwischen Kategorien die Daten nach dem offenen Kodieren auf neue Art zusammengesetzt werden. Dies wird durch Einsatz eines Kodier-Paradigmas erreicht, das aus Bedingungen, Kontext, Handlungs- und interaktionalen Strategien und Konsequenzen besteht“ (Strauss & Corbin, 1996, S. 75). Selektives Kodieren soll helfen, das durchgehende in allem enthaltene Moment und somit auch eine übergeordnete Kategorie zu finden. Es bezeichnet den „Prozess des Auswählens der Kernkategorie, des systematischen „In-Beziehung-Setzens“ der Kernkategorie mit anderen Kategorien, der Validierung dieser Beziehungen und des Auffüllens von Kategorien, die einer weiteren Verfeinerung und Entwicklung bedürfen“ (Ebd.).

3.2 Das qualitative Interview

Die vorliegende Studienarbeit bezieht sich auf das qualitative und offene Interview. Des Weiteren gilt es über eine Befragung im alltäglichen Milieu der Befragten eine möglichst natürliche Gesprächssituation herzustellen und authentische Informationen zu erhalten (vgl. Helfferich, 2005). Das vertraute Milieu bietet dem Interviewer einen größeren Gestaltungsspielraum und kann das Vertrauensverhältnis zu den Befragten Personen vertiefen. Das ist insofern nützlich, da es beim qualitativen Interview nicht auf eine große Anzahl durchgeführter Gespräche ankommt, sondern typische Fälle systematisch ausgewertet werden können. Diese Theorie geleiteten Stichproben werden auch „theoretical sampling“ genannt. Außerdem herrschen hier keine geschlossenen Fragen vor, so dass die Befragten nicht mit einem „Ja“ oder „Nein“ antworten können, sondern ihnen ein gewisses Verbalisierungs- und Artikulationsvermögen abverlangt wird. Der Interviewer wiederum muss eine höhere

Kompetenz als bei standardisierten Befragungen aufweisen, um das Interview trotz des ungezwungenen Rahmens zielgerecht durchzuführen. Dabei gilt das Prinzip der Reflexivität von Gegenstand und Analyse: Hierbei müssen sich Gesprächsinhalt und anschließende Interpretation aufeinander beziehen. Außerdem muss sich der Forscher in Zurückhaltung üben. Schließlich soll der Befragte nicht nur als reiner Datenlieferant zu Wort kommen, sondern das Gespräch quantitativ wie qualitativ beherrschen. Ferner ist das Prinzip der Relevanzsysteme der Betroffenen zu beachten: Nicht die Interessen des Forschers gestalten das Interview, sondern die Befragten mit ihren Wirklichkeitsdefinitionen das Interview. Weitere Voraussetzungen beziehungsweise Prinzipien sind Kommunikation, Offenheit und Flexibilität. Hierbei hat der Interviewer sich dem Kommunikationsstil, den Redewünschen sowie den individuellen Bedürfnissen der Befragten anzupassen (vgl. Helfferich, 2005). Daraus resultieren eine Prozesshaftigkeit sowie eine Explikation, bei der eher neue Theorien aufgestellt, denn bestehende geprüft werden, und die Aussagen in einer Typisierung münden. Diese aufgeführten Kriterien müssen dem Interviewer beziehungsweise Forscher immer bewusst sein, um den hohen Standard eines qualitativen Interviews aufrecht zu erhalten.

3.3 Inghard Langer: Das persönliche Gespräch als Weg in der psychologischen Forschung

Die anspruchsvollen Methoden des qualitativen sowie des offenen Interviews sind von dem deutschen Psychologieprofessor Inghard Langer um ein Konzept des persönlichen Gesprächs erweitert worden. Inghard Langer wurde im Jahr 1943 in Brünn im damaligen Mähren und heutigen Tschechien geboren. Nach Ende des Zweiten Weltkrieges gehörte seine Familie zu den Heimatvertriebenen, die es nach Norddeutschland zog (vgl. Langer, 1985). Nach dem Abitur und Wehrdienst studierte Langer Psychologie in Freiburg/Breisgau sowie in Hamburg. Nach seinem Diplom begann er im Jahr 1969 seine Tätigkeit an der Universität Hamburg, an der er das Forschungsprojekt „Textverständlichkeit“ mit vorantrieb. Der induktiv-empirische Ansatz definierte objektive Kriterien zur besseren Lesbarkeit von Texten und ging Anfang der 1970er-Jahre als „Hamburger Verständlichkeitsmodell“ in die Forschung ein. 1977 erhielt Langer sowohl den Ruf auf einen Lehrstuhl für Psychologie an die Universität Dortmund als

auch eine Professur an der Universität Hamburg. In der Hansestadt leitete er an der Universität den Arbeitsbereich Persönlichkeitsförderung in Gruppen (PfG) im Fachgebiet Pädagogische und Klinische Psychologie. Im Jahr 1985 veröffentlichte Inghard Langer den Aufsatz „Das persönliche Gespräch als Weg in der psychologischen Forschung“, in denen er die entsprechenden reformpädagogischen Ansätze seiner Vorbilder und Lehrer Carl Rogers, Anne-Marie Tausch und Reinhard Tausch vorstellte. Langer erweiterte die Konzepte in dem gleich lautenden Fachbuch unter anderem um einen Ansatz von Ruth Cohn und prägte die Methode des persönlichen Gesprächs in Verbindung mit dem Hilfsmittel des so genannten Verdichtungsprotokolls (Ebd.) Die Konzepte seiner Lehrmeister werden übrigens in den nachfolgenden Ausführungen erläutert. In dem oben aufgeführten Aufsatz erklärt Langer, dass er „im Aufschließen der Lebenserfahrungen von Menschen für andere Menschen einen bedeutsamen Weg in der Wissenschaft sieht“ (Langer, 1985, S. 447). In diesem Zusammenhang nennt er ausdrücklich Gespräche über lebensbezogene Themen wie zum Beispiel Mutterschaft. Bevor Langer das „freie Tiefeninterview“ als nächstliegenden Forschungsweg des persönlichen Gesprächs skizziert, erkennt er in der üblicherweise distanzierten Situation zwischen dem Interviewer und dem Informationsgebenden eine professionelle Distanz, welche die Möglichkeiten des vertrauten Austauschs in starkem Maße begrenzen würde.

Damit stellt er die wissenschaftliche Begründung, dass jegliche persönliche Preisgabe des Interviewers als Beeinflussungsgefährdung der Informationen gelte, in Frage: „Die Verfälschungsgefahr durch den Gesprächsleiter, die in der gesamten Interviewliteratur diskutiert wird, ist um so geringer, je persönlicher das Gespräch gelingt. Durch das nicht wertende Aufnehmen des Partners kann sich dieser frei fühlen, seine Individualität preiszugeben, die eine andere sein kann, als die des Gesprächsleiters. (...) Damit will ich nicht ausschließen, dass die Person des Wissenschaftlers bei der Gesprächsführung mit ihren eigenen Grenzen im Verstehen, Annehmen, Nichtwerten noch eine Beeinflussung ausübt – nicht so sehr verfälschend als den Blick für eine tiefere Klarheit bei dem Gesprächspartner begrenzend“ (Ebd., S. 449).

Somit postuliert Langer eine Haltung des Interviewers, sich von seiner persönlichen Seite zu zeigen und den Gesprächspartnern offen und ohne Vorerwartungen zu begegnen. Der Interviewer solle den Befragten ein „aufrichtiges Gegenüber“ sein, wie es Langer in seinem die Materie vertiefenden Buch ausführt: „Wir geben der Person, mit der wir sprechen, zu verstehen, wie sehr wir es zu schätzen wissen, dass sie uns etwas aus ihrer inneren Welt anvertraut. Und wir versuchen, uns in ihre innere Welt einzufühlen, indem wir das, was sie uns erzählt, mit unseren eigenen Erfahrungen in Verbindung bringen. Aufmerksames Zuhören heißt, jedes uns

mitgeteilte Wort in unserem Inneren zu der Wirklichkeit werden zu lassen, aus der heraus es bei unserem Gesprächspartner zur Mitteilung wurde. Das bedeutet, dass wir das Gesagte innerlich anschauen, anhören, anfühlen, riechen und/oder schmecken, um zu verstehen, wovon die Rede ist“ (Langer, 2000, S. 21).

Der Forscher entscheidet sich bei diesem Forschungsvorhaben bei der Methodologie für das teilstrukturierte Leitfaden-Experteninterview. Bei dieser Methode ist ein großer Teil der Fragen wörtlich vorformuliert (vgl. Ring, 1992, S. 20-41). Die Thematik der Befragung ist festgelegt und im Interviewleitfaden nach verschiedenen Bereichen gegliedert. Es sind zu den wörtlich vorformulierten Fragen individuelle Zusatzfragen möglich. Das Experteninterview gleicht in wesentlichen Zügen dem fokussierten Interview, einem methodischen Instrument, das sich in der qualitativen Sozialforschung bewährt hat und unter anderem von Lamnek beschrieben wird (vgl. Lamnek, 1995). Anders als etwa das narrative Interview arbeitet das Experteninterview mit vorformulierten Fragen, wobei vorformuliert das falsche Wort ist. Die Fragen und die Fragereihenfolge werden nämlich nur lose vorab festgelegt und skizziert.

Beim Interviewen hilft dem Interviewer ein Leitfaden, der jedoch kein Fragebogen im Sinne der quantitativen Forschung ist. Die Gesprächsführung in der Interviewsituation ist zwar weiterhin asymmetrisch, doch im Unterschied zur Verwendung eines Fragebogens wesentlich flexibler. Das Gespräch, die Fragen bzw. die Stimuli, mit denen der Interviewer die für ihn im Interesse stehenden Daten generieren möchte, sind an den Erfordernissen der konkreten Gesprächssituation orientiert: Er passt die Fragen in Ausführung und Ausführlichkeit dem Informanten und seinen Bedürfnissen an. Typischerweise werden die Fragen offen formuliert, das heißt, der Interviewer stellt die Fragen tatsächlich selbst. Der Informant liest sie nirgendwo ab. Er hat keinen Fragebogen vor sich liegen und entsprechend natürlich auch keine quantifizierbaren Antwortvorgaben. Beim Fragenstellen orientiert sich der Interviewer an einem Leitfaden, also an einem „roten Faden“, der sich daran orientiert, wie der Forscher sich den Gesprächsverlaufs vorstellt. Noch einmal: Der Leitfaden ist keinesfalls eine starre Struktur Vorgabe für das Gespräch, es soll sich aus ihm keine „Frage-Antwort-Sequenz“ ergeben. Vielmehr variiert der Interviewer die vorgesehen Abfolge der Fragen situativ und passt sie damit der Situation an. Beim Leitfadeninterview kann der Forscher die Strukturierungsleistung nicht passiv dem Instrument überlassen. Vielmehr stellt die situative Variation hohe Anforderungen an seine interaktive Kompetenz. Er kann das Interview auf Tonband aufnehmen wie in diesem Fall, gewöhnlich aber beschränken sich die auszuwertenden Daten auf die Notizen, die der Interviewer während der Befragung hinter die jeweiligen Fragen, die so genannten Items, geschrieben hat. Gleich nach dem Gespräch sollte er ein Gedächtnisprotokoll,

ein Memo, mit ersten, aus dem Stand zu treffenden Erkenntnissen skizzieren (vgl. Helfferich, 2005). In wenigen Sätzen kann der Forscher wesentliche Inhalte, die ihm während des Gespräches aufgefallen sind, festhalten. Es bietet sich an, mindestens die ersten Fragen auszuformulieren. Damit hat der Forscher eine Art Sicherheit, auf die er in der ungewohnten Situation zurückgreifen kann, aber nicht unbedingt muss. In diesem Fall ist der Kernbestand von Fragen und Themen, die auf jeden Fall abgearbeitet werden sollen, in Items relativ eindeutig ausformuliert. Die Fragen wurden in Themenblocks unterteilt. Zu jeder einzelnen Frage gibt es im Leitfaden häufig mehrere Nachfragen beziehungsweise Stichworte, die der Interviewer einwerfen kann, um dem Interviewpartner die Antworten zu erleichtern. Helfferich hält dazu einige Anmerkungen bereit: Sie schlägt zuerst einmal ein Brainstorming vor, um einen Leitfaden zu erstellen. Man soll möglichst viele Fragen sammeln. Liegt dann ein großer Fundus an Fragen vor, muss überprüft werden, ob sie geeignet sind. Ungeeignete Items werden aussortiert. Jetzt gilt es, die übrig gebliebenen Fragen thematisch und inhaltlich zu sortieren. Die übrig gebliebenen Fragen müssen sowohl inhaltlich als auch nach Themen sortiert werden, gemeinhin nach den drei Stufen offenen Erzählaufforderungen, Aufrechterhaltungsfragen und konkreten Nachfragen (Ebd.). Die Leitfrage dient gemeinhin als Erzählaufforderung/Stimulus. Sie ist offen formuliert und könnte etwa lauten: „Erzählen Sie mir bitte doch einmal, wie sie zu Ihrem Job gekommen sind.“ Als Nächstes folgt in Helfferichs Aufbau die Aufrechterhaltungsfrage: Mit ihr wird kein neues Thema eingeführt, sondern der Erzählfluss aufrechterhalten, zum Beispiel: „Wie ging es weiter?“, „Wie hat es sich dann entwickelt?“ Es schließen sich die konkreten Nachfragen an. Hier können Nachfragen zu inhaltlichen Aspekten formuliert werden, die im Gespräch bisher noch nicht vorgekommen sind.

Helfferich regt zudem an, die strukturierten Fragen daraufhin zu untersuchen, ob sie zur Erzählaufforderung geeignet sind. Reine Faktenabfragen sollte der Interviewer vermeiden beziehungsweise sehr knapphalten. Dann muss der Forscher überprüfen, ob mit der Frage/Erzählaufforderung dem Forschungsgegenstand Rechnung getragen wird. Hier geht es um die Fragen, ob die Formulierung geeignet ist und ob die Frage so gestellt ist, dass sie auch erzählenden Text erzeugt (vgl. Helfferich, 2005). Zudem müsse der Forscher prüfen, ob er mit seinen Fragen auch für ihn Neues generiert oder nur bereits Bekanntes abfragt. Generell gilt es zu überprüfen, ob die Forschungsthesen/-fragen „übersetzt“ sind, also nicht direkt abgefragt werden, sondern dass im Interview eine Narration erzeugt werden kann, anhand dessen der Forscher seine Fragestellung verfolgen kann. Häufig werden die Fragen nämlich viel zu direkt gestellt. Das muss nicht immer schlimm sein. In der vorliegenden Arbeit fruchtete die Technik, die Fragen relativ eindeutig vorformuliert zu stellen.

3.4 Online Consulting – talknow

Die Anfertigung der Leitfäden „Made in Germany“ – die deutsche Beratungsqualität und deren Wirkung auf den internationalen Klienten wurde in Zusammenarbeit mit dem Berliner Start Up Consulting Unternehmen talknow erarbeitet. Durch das Interesse des Unternehmens an dem Untersuchungsgegenstand wurden dem Forscher tiefe Einblicke in das Unternehmen und ein Wissensaustausch durch fachlich kompetente Mitarbeiter und Berater möglich gemacht. In der Phase der Etablierung einer neuen Online Consulting Form, erblickte der Forscher durch Aufenthalte in Berlin, die schnelllebige und verantwortungsvolle Thematik in der zunehmenden digitalen Beratungswelt. Ständige Ansprechpartner zur Erarbeitung meines Forschungsgebietes stellten Walter Schaff, Ghazaleh Bailey und Boris Laaser dar, diese auch interviewt werden. Die Online Plattform bringt Fachkräfte aus Bereichen der Psychologie, Betriebswirtschaftslehre, Management, Therapie, Ernährung und Sportwissenschaft zusammen. Die Online Plattform ermöglicht zurzeit über 70 selbstständigen Beratern aus verschiedenen kulturellen, sprachlichen und interdisziplinären Kontexten die Beratungen mit Klienten im 25 bzw. 50 Minuten Takt (vgl. talknow, 2019). Die Firmenphilosophie stellt das übergeordnete Ziel dar ein Bewusstsein für die Relevanz bzw. Investition für eine angemessene Gesundheit beizutragen. Das talknow Prinzip regt an den eigenen Geist zu pflegen, bevor es einer Therapie bedarf – Probleme frühzeitig erkennen und lösen, bevor sie zu Lebenskrisen werden. Man soll mit der Unterstützung von talknow Berater lernen, den eigenen Körper wertzuschätzen, Grenzen wahrzunehmen und zu wahren und die bestmögliche Version des eigenen Ich auszuschöpfen - ganz gleich ob auf beruflicher oder privater Ebene. Besonders wichtig ist es dem Unternehmen, ein inklusives und faires Angebot zu schaffen und somit präventive Lebensberatung für jeden zugänglich machen zu können. Das Unternehmen arbeitet ausschließlich mit speziell ausgewählten, erstklassigen Beratern zusammen. Jeder ist ein echter Experte auf seinem Gebiet, die Auswahlkriterien der Berater sind klar nach außen kommuniziert: die Mindestanforderung für einen Berater bei talknow setzt einen Master Abschluss voraus in der Psychologie oder verwandten Studiengängen, wie zum Beispiel Erziehungswissenschaften oder Sozialpädagogik. Zusätzlich zu der Mindestanforderung sollten Berater über eine Coach Ausbildung verfügen, damit eine kompetente und transparente Qualität an den Klienten getragen werden kann (vgl. talknow, 2019).

4. KAPITEL: ANALYSE DER ZUSAMMENHÄNGE

In diesem Kapitel werden die qualitativen Interviews analysiert und interpretiert vom Forscher, insgesamt wurden 18 Probanden befragt, die gewonnenen Datenmaterialien gliedern sich in ein Experteninterview – Walter Schaff, zwei Interviews von Mitarbeitern bzw. Beratern bei talknow und 15 potenzielle globale Klienten aus fünf verschiedenen Ländern. Das Experteninterview zu Beginn gliedert sich in Angaben zur Person und fünf Themengebiete (Interviewpartner und Dynamik, Beruflicher Werdegang, Startup talknow, Motive und Kompetenzen, Zukunftsvorstellungen). Die weiteren 16 Interviews (Mitarbeiter/Berater und Globale Klienten) gliedern sich in Angaben zur Person und sechs Themengebiete (Interviewpartner und Dynamik, Bild von E-Coaching und Erfahrungen, Formen der Beratungsgestaltung, Ziele, Wünsche und Erwartungen, Beratung auf dem deutschen Markt, Vertiefung „Made in Germany“).

4.1 Experten Interview – Walter Schaff

Interviewer: Arthur Bohlender

Interviewpartner: Walter Schaff

Datum: Mai 2019

Dauer: 45:05

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	männlich
Alter:	64 Jahre
Familienstand:	ein Kind, in einer Beziehung
Ausbildung:	Verwaltungswissenschaften
Aktueller Wohnsitz:	Uckermark und Berlin

4.1.1 Interviewpartner und Dynamik

Der IP ist ein 64-jähriger Verwaltungswissenschaftler, der bis zu seinem jetzigen Zeitpunkt schon so einiges in seinem beruflichen Werdegang erreicht hat. Die Terminvereinbarung erfolgte durch den Forscher und verlief ohne Probleme. Herrn Walter Schaff meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da er das Thema sehr interessant empfindet. Wir verabredeten uns für ein Telefoninterview, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann Walter Schaff meine Fragen zu beantworten. Dies geschah relativ flüssig, da er viel zu sagen hatte, wodurch die Gesprächssituation auch asymmetrisch blieb und keine längeren Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass Walter Schaff auf der Suche nach seiner finalen Selbstverwirklichung ist und dort noch nicht angekommen ist. Während des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit er sich gut aufgehoben fühlte.

4.1.2 Beruflicher Werdegang

Er hat sein Abitur abgeschlossen, danach hat er sein Studium in Verwaltungswissenschaften abgeschlossen. Walter Schaff arbeitete jahrelang für operative Tätigkeiten in der Personalarbeit, sowohl national, als auch international. Internationale Vergleiche in zentralen Bereichen, wie der Organisationsentwicklung gehören zu seinem Schwerpunkt. Die Personalleitung bei der Daimler AG in Stuttgart und auch den Mittleren Osten, als letztendlich auch den bewusst gewählten Ausstieg der Daimler AG.

4.1.3 Start Up – talknow

Mittlerweile arbeitet Herr Schaff über zweieinhalb Jahre an seinem Start Up Projekt talknow. Er wünscht sich durch ein hohes Maß an Selbstverwirklichung sein eigenes Unternehmen zu kreieren. Sein größter Teil des Tages, sowohl privat, als auch beruflich wird darin investiert das Projekt zu realisieren. Walter Schaff wünscht sich international erfolgreich zu werden. Das Eindringen in diverse internationale Märkte durch die eigene Position ist ein großer Traum von ihm. Er sagt: „Der Unterschied zwischen einem Großkonzern und einem Start Up ist ganz stark spürbar. In einem Großkonzern war ich zuständig für einen Teilbereich, jedoch bei meinem eigenen Unternehmen zeige ich breiträumiges & vielfältiges Verständnis im Denken. Das ganze Projekt erwartet interdisziplinäre Ausrichtungen in zahlreichen Themengebieten.“ Das Konzept von talknow soll Menschen verbinden, vor allem Berater und Klienten durch Online Kommunikation sich persönlich begegnen zu können durch Video Call, Call oder Messenger, es soll ein Netzwerk entstehen. Herr Schaff möchte mit talknow auch Anonymität gewährleisten können für jegliche Anliegen. Im On Boarding weist das Unternehmen zurzeit 70 selbstständige Berater in unterschiedlichen psychologischen & gesundheitlichen Themengebieten aus. Intern beschäftigt der IP sieben Angestellte.

4.1.4 Motive und Kompetenzen

Als Hauptmotiv beschreibt Walter Schaff seinen Wunsch etwas Neues zu erschaffen, eine psychologische Begegnung zwischen Coach und Klient mit einer niedrigeren Hemmschwelle. Eine Kompetenz von talknow sollte sein verlässlich zu funktionieren. Jeder Mensch sollte sich ein mentales Upgrade verpassen dürfen. Ganz individuell zu seiner passenden Situation das bestmögliche Ziel erreichen können. Die Plattform soll Mensch auch weiterbringen erwähnt Herr Schaff. Die Psychologie zugänglich machen, was im Normalfall viel zu lange dauert. Eine weitere Kompetenz soll die Systematik sein, die Gabe gut analysieren zu können, eine Idee entwickeln zu können, die am Ende auch Nachhaltigkeit zeigt. Deutschland produziert international meistens gute Qualität. Der IP ist der Meinung, dass vor allem Qualität,

Zuverlässigkeit, Haltbarkeit ein Merkmal darstellen für das bekannte Label „Made in Germany.“ Eine Frage, die sich Herrn Schaff stellt, kann das „Made in Germany“, das kollektive Bewusstsein in der Wahrnehmung erreichen? Was gibt uns das Gefühl dieser Sicherheit, fragt der IP sich. Er schließt auf eine Akzeptanz aus der Marke auf den Rezipienten.

4.1.5 Zukunftsvorstellungen

Herrn Walter Schaff möchte seine individuellen Ziele als Unternehmer umsetzen. Er ist der Meinung, wenn Angebot und Nachfrage stimmen, kann er sich natürlich international noch weiterentwickeln. Der IP möchte einen Mehrwert für das Thema Online Beratung schaffen. Sein übergeordnetes Ziel bleibt: internationalisieren!

4.2 Mitarbeiter und Berater

In diesem Unterkapitel werden interne Mitarbeiter und Berater bei talknow befragt, das heißt die Interviewpartner sind mit dem Thema „Online Beratung“ vertraut und arbeiten selbst aktiv in der Branche der Beratung mit Klienten. Der Forscher ermöglicht durch die Befragung von erfahrenen Mitarbeitern und Berater die Perspektive aus einer professionellen Sicht zum Untersuchungsgegenstand.

4.2.1 Interview 1

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 1

Datum: Mai 2019

Dauer: 46:31

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	männlich
Alter:	49 Jahre
Familienstand:	ledig
Ausbildung:	Medienberater, Coach, Therapeut, Supervisor
Aktueller Wohnsitz:	Berlin

4.2.1.1 Interviewpartner und Dynamik

Der IP ist ein 49-jähriger Medienberater, Coach & Therapeut, der bis zu seinem jetzigen Zeitpunkt schon so vielseitig in seinem beruflichen Werdegang erlebt hat. Die Terminvereinbarung erfolgte durch Arthur Bohlender und verlief ohne Probleme. Der IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da er sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Skype Call, wodurch eine sehr angenehme Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einem kurzen „Warm Up“ in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann der IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah relativ flüssig, da er viel zu sagen hatte, wodurch die Gesprächssituation auch asymmetrisch blieb und keine längeren Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre in der auch, dass eine oder andere Mal gelacht wurde, was jedoch der Professionalität des Interviews nicht schadete. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass der IP ganz genau weiß was er will und was nicht, also sehr selbstbewusst und stolz auf das was er bisher erreicht hat. Während des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit er sich gut aufgehoben fühlte.

4.2.1.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Der IP verbindet Online Coaching mit schnellem Kontakt und schneller Hilfe, unterschiedliche Lebensweisen von Menschen stehen hauptsächlich im Vordergrund mit einer gewissen Dringlichkeit. Er ist der Meinung, dass sich die Gesellschaft am Wandeln ist und es ein starker Trend in Richtung Online Coaching ausbreitet. Ein wichtiger und wertvoller Markt zur heutigen Zeit. Der IP ist davon überzeugt, dass es einen geringen Unterschied gibt zwischen Online Beratung und Face to Face Beratung. Natürlich verstehe er bei Klienten, die sehr emotional sind, eine durchaus andere Dringlichkeit, der fehlende Kontakt zur Person, jedoch sind Themen, wie Berufsleben, Persönlichkeitsentwicklung, Karriere, Konfliktmanagement wunderbar online möglich. Absolute Wichtigkeit erwähnt er durch ein ruhiges Setting, vollste Konzentration und keine Ablenkung, man sich selbst viel besser fokussieren kann auf den Klienten. Weitere Vorteile werden benannt durch flexible Arbeitsmöglichkeiten und flexible Örtlichkeiten. Die Erweiterung von Vertrauensräumen spielt für den IP auch eine Rolle, intimere Themen können besser zur Aussprache gebracht werden wie z.B. die Sexualität. Durch Erweiterungen unterschiedlicher Kommunikationskanäle können sich Berater und Klienten offener und freier fühlen.

4.2.1.3 Formen der Beratungsgestaltung

Der IP legt einen enormen Wert auf eine gewisse Wertschätzung von beiden Seiten bezüglich Coach und Klient, dabei legt sie nicht nur den Fokus auf das Zielvorhaben, sondern auch auf die zwischenmenschliche Ebene. Die Einstellung von B. spiegelt sich in der Firmenphilosophie von talknow wieder. Personen, die einen Sinn in ihren Tätigkeiten sehen, die Anerkennung erhalten und sich wertgeschätzt fühlen, verfügen über einen emotionalen Puffer. In Krisen, sei es privat oder beruflich, können sie von dem Puffer zehren. Eine Beratung soll gut moderiert sein, nicht nur strukturiert, denn der Wald ist auch ein dynamischer Prozess. Den Klienten einladen zur Reflektion, Gedanken schweifen lassen & ein gutes Zeitmanagement haben. Die Stimme erscheint dem IP sehr wichtig zu sein, diese hilft die Beratung zu modellieren. Der Coach soll auch Vertrauenswürdig sein und eine Affinität zur Datentechnik mitbringen. Einen

schützenden Raum schaffen und flexibel sein, da die Grenzen Online des Raumes aufweichen können. Der IP betont der Raum ist der Schutz für den Coach und den Therapeuten.

4.2.1.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Der IP weist eine hohe Selbststeuerung in seinem beruflichen Umfeld aus. Er liebt die Arbeit als Freiberufler, diese erscheint ihm selbst als luxuriöse Arbeitsweise, so plant er gerne seine eigenen verfügbaren Ressourcen und kann frei sein in seiner Entscheidungsmacht. Er erwähnt, dass er fremdbestimmte Arbeit nicht mag, diese tut ihm nicht gut. Der IP denkt, er habe beruflich so ziemlich alles erreicht, was er erreichen wollte, er habe keine genaueren Vorstellungen darüber, welche Ziele und Erwartungen er noch haben würde.

4.2.1.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Die Übertragung der Verantwortung auf dem deutschen Markt ist ganz typisch, meint B. Der Coach im klassischen Sinne gibt dem Klienten Input, „ich vermute in Deutschland herrscht noch ein analoges Verständnis von Beratung.“ Natürlich sagt der IP, schießen ihm direkt Qualität Standards durch den Kopf, er vermutet in den USA, Arabien, mittlerer Osten, asiatischer Raum wäre das Coaching auf dem Vormarsch, da die Länder stark wachsen und sich das Arbeitsfeld schnell verändert. Durch die Weiterentwicklung wäre man breit aufgestellt und benötigt mehr Orientierungshilfe. Des Weiteren erwähnt der IP, sei der Raum für Gestaltungsräume dementsprechend höher. B. vermutet, dass talknow eine hohe Selbstwirksamkeit erzielen kann bei den Klienten, da man den Berater selbst auswählen kann, welcher besser zu der eigenen Persönlichkeit passt. Die kulturelle Nähe zu einem Coach stellt für den IP eine Wichtigkeit dar.

4.2.1.6 Vertiefung „Made in Germany“

B. ist davon überzeugt, dass Deutsche Probleme reflektieren, pünktlich, zuverlässig und zufrieden sind. Er kennt den Respekt aus anderen Ländern über die Deutsche Art und Weise an Dinge perfekt und strukturiert anzugehen. Bei dem Label Made in Germany verspürt B. die Wahrnehmung von Präzision von Technik, etwas wertiger und teurer. Er denkt an einen Qualitätssiegel, der im kollektiven Bewusstsein existiert und tatsächlich einen guten Ruf darstellt. Des Weiteren fügt er hinzu, dass Deutsch eine sehr detaillierte und genaue Sprache sei, einfach enorm philosophisch. Er denkt die Amerikaner profitieren bei der Organisationsentwicklung und die Deutschen durch den Konstruktivismus und der Erkenntnistheorie. B. beschreibt dies als Exportschlager.

4.2.2 Interview 2

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 2

Datum: Mai 2019

Dauer: 37:31

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	32 Jahre
Familienstand:	Beziehung
Ausbildung:	Erziehungswissenschaftlerin, Beraterin, Therapeutin
Aktueller Wohnsitz:	Berlin

4.2.2.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist eine 32-jährige Erziehungswissenschaftlerin, Beraterin & Therapeutin, die bis zu ihrem jetzigen Zeitpunkt schon vielseitig in ihrem beruflichen Werdegang erlebt hat. Die Terminvereinbarung erfolgte durch den Interviewer. Die IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany“ – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da sie das Thema sehr interessant empfindet. Wir verabredeten uns für ein Telefoninterview, wodurch eine professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah relativ flüssig, da sie viel Erfahrung zum Thema hatte, wodurch die Gesprächssituation auch asymmetrisch blieb und keine längeren Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP ganz genau eine Vorstellung von Online Beratung hat und das Label „Made in Germany“ gerade aus kultureller Perspektive kritisch empfindet. Während des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.2.2.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die IP versteht unter Online Coaching, vor allem Klienten, die viel auf Reisen sind und ihren Standort oft wechseln. Sie möchte als Beraterin eine Atmosphäre schaffen, bei dem sich ein Klient wohlfühlt. Selbst sie als Coach muss sich Auskennen und Wohlfühlen, im Prozess mit den Klienten einen Fokus zusammen zu behalten und einen guten Abschluss finden, was für G. zählt ist die Strukturveränderung und wirklich motiviert sein das Erleben des Klienten zu verstehen. Die IP erwähnt auch, dass die Beziehungsebene zwischen dem Coach und dem Klienten eine angenehme Ebene sein soll, die Zwischenmenschlichkeit muss stimmen. Im Online Coaching sollte man die Kommunikationskanäle berücksichtigen und Kommunikationsprobleme ausschließen können. Aus ihrer eigenen jahrelangen Erfahrung schließt sie auf die Schwierigkeiten mit Klienten bei tiefliegenden Themen und schmerzhaftes Erlebnisse, in solchen Situationen sei eine körperliche Nähe, also physisch vor Ort zu sein, ein Vorteil. Zum zunehmenden Wandel der Gesellschaft in die Digitalisierung befürwortet sie die

Anwendung von Handys und Laptops zur Kontaktaufnahme von professionellen Beratern. Gerade Themen, wie interkulturelle Kontexte und kulturelle internationale Beziehungen sind im Trend, sagt G.

4.2.2.3 Formen der Beratungsgestaltung

Für die IP ist das persönliche Setting enorm wichtig zum Aufbau von sozialen Interaktionen, man soll sich selbst als Coach im Setting der Digitalisierung wohlfühlen. Man sollte eine gewisse Sympathie ausstrahlen für Technik, auch Wertschätzung, Akzeptanz, aktives Zuhören und wertfrei sein, frei von Vorurteilen. G. denkt, es sei wichtig seine Klienten reflektieren zu lassen, die individuelle Erkenntnis zu fördern und das Hauptanliegen in den Vordergrund zu stellen.

4.2.2.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

G. sieht sich selbst als emotionsfokussierte Therapeutin, diese sie selbst erlernt hat und über Jahre schon praktiziert. Sie sagt, sie würde gerne selbst in dem Themengebiet ausbilden, da sie ihr Herzblut in die Thematik steckt. Aktuell erwähnt sie, beschäftige ich mich auch an meiner Promotion. Neben meiner eigenen Praxis arbeitet G. für talknow im On Boarding, also im Beratermanagement, sie wählt für talknow die passenden Coachs aus: Qualifikation und Weiterbildungen stehen bei G. hoch im Kurs. Gerade für die Zukunft wünscht sich die IP ein selbstbestimmtes und erfülltes Leben.

4.2.2.5 Beratung auf dem deutschen Markt

In Verbindung zu der Beratung auf dem deutschen Markt erwähnt G., dass diese eine hohe Qualität, Professionalität & Genauigkeit ausstrahlt, jede Kultur würde gewisse Stärken für sich selbst mitbringen. Die IP empfindet die Beratung, sollte sympathisch, wertschätzend und

wertfrei sein, Kultur unabhängig. Als guter Coach sollte man auf individuelle unterschiedliche Bedürfnisse eingehen können. G. ergänzt, dass eine Beratung abhängig ist von der Qualität, nicht von der Kultur. Die IP vermutet, dass der Sitz von talknow aus Deutschland eine Rolle spielt, aber nicht aus welcher Stadt, da Deutschland als Ganzes international sehr geschätzt wird als wirtschaftlich starkes Land.

4.2.2.6 Vertiefung „Made in Germany“

Die IP bekräftigt, dass die Qualität von guter Beratung abhängig ist, also eine gute Ausbildung dann auch eine gute Qualität ausweist, welches in Deutschland gegeben ist und G. ist auch davon überzeugt, dass talknow nur geeignete und qualifizierte Berater auf dem Markt hat. In Deutschland sagt G., steht die Struktur, Ordnung und Organisation an erster Stelle. Des Weiteren empfindet sie, dass es wichtig sei andere Kulturen zu fühlen und sich in diese hineinversetzen zu können, egal welcher Herkunft. Made in Germany kenne man aus der Produktion und aus der Technikbranche, es sei aber auch schwierig zu beantworten was denn jetzt wirklich deutsch sein soll. G. vermutet, die Mentalität und die kulturelle Nähe des Beraters zum Klienten ist unabdingbar. Man könne ein kollektives Gefühl verstehen, welches besagt, die deutsche Qualität sei automatisch hochwertiger.

4.3 Globale Klienten

Globale Klienten wurden zum Thema befragt, ausgewählte Länder der Studie waren: Türkei, Österreich, Kasachstan, Luxemburg und Russland. Aus jedem dieser Länder erfolgte eine Datenerhebung von drei Interviewpartnern durch Arthur Bohlender. Der Forscher wendete sich an ausländische Studierende und Arbeitende, die Gewinnung der Probanden erfolgte durch eigene Netzwerke aus den interkulturellen Ressourcen, Kooperationen zu talknow und den Goethe Instituten in den jeweils genannten Ländern. Alle Probanden wurden auf der deutschen Sprache interviewt, welches einen Kontext bzw. Bezug zu Deutschland erschließt.

4.3.1 Türkei Proband 1

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 1

Datum: Mai 2019

Dauer: 51:30

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	männlich
Alter:	29 Jahre
Familienstand:	ledig
Ausbildung:	Master Student Interkulturelles Management
Aktueller Wohnsitz:	Istanbul

4.3.1.1 Interviewpartner und Dynamik

Der IP ist ein 29-jähriger Master Student. Die Terminvereinbarung erfolgte durch Arthur Bohlender und verlief ohne Probleme. Der IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da er das Thema sehr interessant empfindet und sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann der IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah eher flüssig, da er viel Erfahrung zum Thema hatte, wodurch die Gesprächssituation auch asymmetrisch blieb und keine längeren Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre, jedoch sprachlich eine gewisse Barriere entstand durch den IP, da er nicht sehr gut Deutsch sprechen kann. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass der IP ganz genaue Erfahrungen mit Online Beratung hat und das Label Made in Germany gerade aus türkischer Sicht bestätigend wahrnehmen kann. Während des gesamten

Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.1.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Der IP teilt aus seiner eigenen Erfahrung mit, dass er ungern lokale psychologische Beratungen wahrnimmt, da diese ortsgebunden sind und kulturell abhängig sind. Er ist der Meinung, man könne Face to Face sehr gut Online arbeiten und es erleichtert ihm sogar den Kontakt zu einem Coach durch den Screen. C. teilt mit, er habe bereits Erfahrungen machen können mit einer amerikanischen Firma und zwar betterhelp, für ihn war über die Plattform der Kontakt sowohl schriftlich, als auch mündlich sehr gut möglich. C. spricht gerne über seine Obsession von Problemen, die sich gerne im Alltag verlaufen können, da man keinen guten Ansprechpartner finden kann. Der Proband mag die Idee von Hemmschwellen durch das Internet abzubauen. Ein eindeutiger Vorteil für ihn selbst ist die Diversität im Coaching durch verschiedene kulturelle Eindrücke, sich international Meinungen einholen zu können. Er beschreibt sich selbst als facettenreich und liebt unterschiedliche Perspektiven einzunehmen.

4.3.1.3 Formen der Beratungsgestaltung

C. beschreibt, dass er es schön findet eine Gelegenheit zu finden so offen über sein Leben kommunizieren zu können. Er möchte die Interaktion konstant halten mit seinem eigenen Coach. Ein Konflikt sieht er bei der Vereinbarung von Online Coaching und physischer lokaler Behandlung, da laufen für ihn die Absprachen schwierig. Als Favoriten zählt er für sich Berater aus Deutschland, England oder USA, da er aus diesen Ländern die Bildung und die Qualität sehr schätzt. Die Objektivität und Diversität, die ihm entgegengebracht wird zeigen ihm unterschiedliche Aspekte und Normen mit der Bearbeitung eines Problems auf. Für ihn ist auch in der Entscheidungsfindung wichtig, dass die Online Beratung definitiv günstiger ist als die physische Beratung. Der Proband möchte seine Werte und Normen ausbauen durch einen internationalen Vergleich von Beratern. Durch den Kontakt über den Screen empfindet C. eine niedrigere Hemmschwelle zu intimen Themen, wie zum Beispiel der Sexualität. Für ihn stellt

das Made in Germany einen Beweggrund dar, diese Qualitäten aus deutscher Perspektive wahrzunehmen. Seine Berater sollen eine hohe Toleranz haben und ihm gegenüber keine Vorurteile haben. Der IP möchte sich verstanden fühlen und die Berater sollen Spezialisten auf ihrem Gebiet sein. Als sehr wichtiges Anliegen in der Beratung nennt er die Fokussiertheit des Beraters, die soll mit seinen Gedanken auf einer Wellenlänge sein. In Hinblick auf die Trennschärfe zwischen Beruf & Privat, ist er der Meinung, dass sich Probleme überschneiden von unterschiedlichen Situationen, als Beispiel nennt er ökologische Probleme, die sich sowohl Privat als auch auf der Arbeit auswirken können.

4.3.1.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Der Proband wünscht sich für seine eigene Zukunft die berufliche Laufbahn als Akademiker. Er möchte in naher Zukunft wissenschaftlicher Mitarbeiter werden, danach auch gerne promovieren in einem Spezialgebiet. In der freien Marktwirtschaft sieht er sich dann in einem internationalen Unternehmen. In den nächsten Monaten möchte er seine eigene Masterarbeit erfolgreich beenden. C. beschreibt mit Humor eine Situation, die ihm nicht nach Wunschvorstellungen klingt, einfach zu Hause zu bleiben mit der Familie, Gitarre spielen und Texte schreiben.

4.3.1.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Der IP verbindet mit dem deutschen Markt eine hohe Professionalität, eine sehr gute Struktur und ein perfektes Erscheinungsbild. Er beschreibt seine Aussage damit, dass viele Wissenschaftler aus Deutschland stammen, gerade aus der Philosophie und Psychologie. Die Psychologie beschreibt er als hoch angesehen aus Deutschland.

4.3.1.6 Vertiefung „Made in Germany“

Der Proband sagt, die internationalen Erfolge prägen die Wahrnehmung der Menschen in der Welt. Die deutsche Wissenschaft und Wirtschaft sind sehr stark und sehr gut, es werden viele Dinge hergestellt, wie Autos, Waschmaschine, elektronisches technisches Material, welches eine hohe Stabilität und Haltbarkeit ausweisen. Die Welt verändert sich, es wird zunehmend global gedacht und Traditionen verschmelzen, wir kommunizieren zunehmend mit einer Sprache international, erklärt C.

4.3.2 Türkei Proband 2

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 2

Datum: Mai 2019

Dauer: 38:19

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	26 Jahre
Familienstand:	ledig
Ausbildung:	Master Studentin Interkulturelles Management
Aktueller Wohnsitz:	Istanbul

4.3.2.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 26-jährige Master Studentin. Die Terminvereinbarung erfolgte durch den Forscher. Die IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da sie das Thema sehr interessant findet und sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah eher flüssig, da sie viel Erfahrung zum Thema hatte, wodurch die Gesprächssituation auch asymmetrisch blieb und keine längeren Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre, jedoch sprachlich eine Barriere entstand durch die IP, da sie nicht ganz gut deutsch sprechen kann. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP sehr begeistert von Online Beratung ist und die deutsch bzw. europäische Qualität gerade aus türkischer Sicht bestätigend wahrnehmen kann. Während des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.2.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die IP empfindet das Thema der Online Beratung als sehr interessant, ganz besonders spricht für sie das Zeitmanagement, die flexible und mobile Auslegung durch Effizienz auf die eigenen Bedürfnisse, gerade in einer großen Stadt wie Istanbul bestehe wenig Zeit sich an jedem Ort physisch aufhalten zu können. Die Chemie muss stimmen, die zwischenmenschliche Ebene beider Parteien, also Coach und Klient sollte vorhanden sein, um eine gute Interaktion ermöglichen zu können, sagt die Probandin. Als hohes Anliegen beschreibt sie, die Lösung ihrer Probleme durch vielseitige Erkennung von unterschiedlichen Themengebieten. Des Weiteren nennt H. einen übergeordneten Punkt, seinen Coach mental zu spüren und gefesselt zu sein von einem guten Ausdruck, eine hohe Identifikation zu ermöglichen, einfach eine gewisse Art von Charisma in der Persönlichkeit zu besitzen.

4.3.2.3 Formen der Beratungsgestaltung

Die Probandin beschreibt ihren idealen Coach als sehr sympathisch mit Wiedererkennungswert. Eine Persönlichkeit, die Probleme angenehm durch Verständnis lösen kann. H. meint, Arbeit und Privat verschmelzen miteinander, es gibt keine genaue Grenze dazwischen. Sie sieht in der Online Beratung Vorteile für den Rezipienten, vor allem Flexibilität, Mobilität & Effizienz. Die IP empfindet es als angenehm internationale Coaches wahrnehmen zu können, da es digital viel einfacher ist, also physisch. Die Zwischenmenschlichkeit ist ihr ein starkes Anliegen, sie möchte sich gehört und lebendig fühlen.

4.3.2.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Die IP sagt, sie sei sehr risikofreudig sowohl privat, als auch beruflich. Sie möchte sehr gerne international in einem großen Unternehmen arbeiten, auch die Selbstständigkeit zieht sie in Betracht. In naher Zukunft möchte sie ihre Master Arbeit beenden. Eine Situation für die Zukunft wäre in einem einfachen Büro zu arbeiten, undenkbar, sagt H.

4.3.2.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Die IP erwähnt, dass auf dem deutschen Markt ihr spontan die Begriffe: Professionalität, Qualität, Erreichbarkeit und Zuverlässigkeit einfallen. H. fasst ihre Favoritenländer in Österreich, Deutschland und Italien zusammen. Sie erwähnt die deutsche detaillierte Sprache und für sie persönlich die Wichtigkeit der kulturellen Nähe. Im Groben sagt die Probandin, dass für die die Beratung aus Deutschland bzw. Europa sehr zu sagen würde, da man in Europa eine Kultur und Tradition wahrnimmt, die sie am Beispiel Amerika leider nicht verspüren kann.

4.3.2.6 Vertiefung „Made in Germany“

Die Probandin erwähnt, das Wichtigste sollte es sein ein Mensch zu sein mit guten Absichten. Sie empfindet für sich persönlich die Deutschen als sehr ansprechend von Kultur und Tradition, sie mag die Genauigkeit und Ordnung. Des Weiteren erwähnt sie die Qualität Made in Germany sei gut im Gedächtnis der Türken angekommen, wenn es um gut produzierte Waren gehen soll. Ein weiteres Aushängeschild der Deutschen ist die übermäßige Arbeitsdisziplin, sagt H.

4.3.3 Türkei Proband 3

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 3

Datum: Mai 2019

Dauer: 42:39

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	24 Jahre
Familienstand:	ledig
Ausbildung:	Master Studentin Interkulturelles Management
Aktueller Wohnsitz:	Ankara

4.3.3.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 24-jährige Master Studentin. Die Terminvereinbarung erfolgte durch Arthur Bohlender und verlief ohne Probleme. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah eher flüssig, da sie viel Erfahrung zum Thema hatte, wodurch die Gesprächssituation auch asymmetrisch blieb und keine längeren Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre. Während des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.3.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die IP beschreibt Online Beratung als eine Interaktion zweier Parteien, beide sitzen vor dem Bildschirm und kommunizieren miteinander. Sie stellt sich die Situation so vor, dass Coach und Klient sich angeregt unterhalten, für beide sind keine Grenzen gesetzt, sehr spontan beidseitig und man ist nicht an Ort und Zeit gebunden. Im Vordergrund steht für B. eine hohe Mobilität und Flexibilität, welche ihr den Alltag erleichtern kann. Sie fühlt sich auch zu Hause in einer guten Atmosphäre und fühlt sich gerade für schwierigere Themen sehr wohl. Der Ablauf der Beratung sollte für sie pünktlich beginnen und einen genauen Fahrplan haben, der Coach sollte moderieren und strukturieren können. Das Coaching an sich sollte locker und entspannt ablaufen, auf gar keinen Fall aufdringlich, meint B. Themen für sie persönlich wären Karriere und Beruf, um da aus ihrer Situation das bestmögliche erzielen zu können, dagegen politische Themen ihr eher Kopfschmerzen bereiten. Im Vordergrund steht für die Probandin die Wahl ihres freien Lebens und dieses frei gestalten.

4.3.3.3 Formen der Beratungsgestaltung

Ein wichtiges Anliegen für B. ist, dass der Coach flexibel ist, auch eine gewisse Distanz zum Klienten wäre wichtig, da jeder seinen geschützten Raum benötigt. Der Coach sollte auf die IP eingehen können und fokussiert mit ihr arbeiten können. Eine wertfreie Meinung, keine Vorurteile zählen auch zu wichtigen Themen, die B. beschäftigen. Für sie selbst existieren keine klaren Grenzen zwischen Beruf und Privat, da Probleme sich gegenseitig beeinflussen können. Die Selbstkontrolle und das Zeitmanagement sind für das Setting unabdingbar, so B. Die IP betont, die Online Beratung ist für sie gleichwertig mit der physischen Beratung, kein Unterschied merkbar.

4.3.3.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Die Probandin wünscht sich für die Zukunft eine Stelle als Geschäftsführung. Als nächsten Schritt möchte sie ihre Masterthesis absolvieren. B. plant ihre berufliche und private Selbstverwirklichung in der Türkei. Als Hauptziel möchte sie glücklich sein und immer ein Ziel vor Augen haben.

4.3.3.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Die IP beschreibt die Wahrnehmung der Beratung auf dem deutschen Markt als: Pünktlich, ausgewogene Nähe und Distanz Verhältnis, hohe Qualität und als sehr locker. Gerade im Bezug zu Deutschland verspürt sie teilweise ein Heimatgefühl. Sie wünscht sich von einem Coach eine interkulturelle Kompetenz zwischen Deutschland und der Türkei, da sie selbst zwischen den Ländern interagiert. Auf die Frage, der Favoritenländer antwortet B., dass Türkei, Deutschland, Italien und Spanien ihr sehr zusagen würden, aufgrund von ihrer eigenen kulturellen Nähe zu den Staaten. Der direkte Standort spielt für sie eher weniger eine Rolle, da für sie die Qualität der Beratung im Vordergrund steht. Die Probandin geht davon aus, dass Deutschland eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann aufgrund dem sehr hohen

Lebensstandard und mehrere Kulturen vereint zusammenleben, diese eine Synergie internationale auslösen können.

4.3.3.6 Vertiefung „Made in Germany“

B. meint, dass eine deutsche Ausbildung die Wahrnehmung stärkt, da diese qualitativ sehr hochwertig wären. Sie denkt, dass Deutschland eine Genauigkeit und Verlässlichkeit ausstrahlt. Auch aus ihrer Erfahrung durch das Leben in der Türkei kann sie bestätigen, dass Türken allgemein sehr positiv über die Deutsche Qualität urteilen. Als Beispiel erwähnt sie das Gegenteil Made in China, dieses Label wäre eher negativ belastet. Die IP sagt, es spiele natürlich auch die Persönlichkeit des Beraters eine große Rolle. Im Deutschen zählt sehr die strukturierte und detaillierte Ausbildung der Menschen, sie sehe anhand Selbsterfahrung den Wissensschatz und theoretischen Hintergrund als viel höher im internationalen Vergleich.

4.3.4 Kasachstan Proband 1

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 1

Datum: Mai 2019

Dauer: 28:22

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	20 Jahre
Familienstand:	Beziehung
Ausbildung:	Russlandstudien, Dolmetscherin
Aktueller Wohnsitz:	Nur Sultan

4.3.4.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 24-jährige Master Studentin. Die Terminvereinbarung erfolgte durch den Forscher. Die IP meldete sich freiwillig für das Interview. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah eher flüssig, da sie viel Erfahrung zum Thema hatte, wodurch die Gesprächssituation auch asymmetrisch blieb und keine längeren Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP interkulturell kompetent und angetan von Online Beratung ist. Während des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.4.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die IP beschreibt, dass Online Beratung sehr schnell und unkompliziert funktioniert, sie denke die Themen wären hauptsächlich im Business zu verorten. Des Weiteren denke sie daran sich selbst zu optimieren, neue Lerntechniken zu erlernen, diese sie im Leben weiterbringen können. Die Probandin kenne Online Beratung im Sinne von Video Kanälen bei denen Psychologen über unterschiedliche Themen diskutieren und dem Klienten versuchen Hilfestellungen zu geben. R. denke da auch an einen Außenstehenden, der ihr durch die Außenperspektive auf ihre Situation objektiver helfen kann. Hauptsächlich jemand der hilft ihr neue Ideen aufzuzeigen, unterstützend ist und ihr aktiv zuhört.

4.3.4.3 Formen der Beratungsgestaltung

R. denke, ein guter Psychologe setzt sein Wissen ein, gibt dem Klienten einen geschützten Raum zum Austausch, in dem man sich wohlfühlt. Das Setting sollte individuell auf eine Person abgestimmt sein, denn jeder Mensch hat seine eigenen Bedürfnisse. Die Probandin denkt, es

sollen durch Zwischenmenschliche Beziehungen mauern aufbrechen, die ermöglichen zielorientierter Mehrwerte zu erzielen zur eigenen Optimierung. Sie denke daran, dass man unabhängig von dem Ort jemand begegnen kann, welches positiv ist, aber auch wiederum eine gemeinsame Aktivität face to face gewinnbringend sein kann, weil man gemeinsam den Moment in einem Raum erlebt.

4.3.4.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Die IP denke daran ihr Studium zu wechseln zum Studiengang Wirtschaftspsychologie, da sie sich momentan dort besser vorstellen kann sich zu verwirklichen. R. denke daran, sie solle erstmal Arbeitserfahrungen sammeln und erstmal ihren ersten Studiengang im Gebiet der Russlandstudien abzuschließen. In naher Zukunft wünscht sich die Probandin auch eine eigene Familie mit Kindern und einer großen bezahlbaren Wohnung in Berlin, da sie sich dort sehr wohl fühlt.

4.3.4.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Der Probandin fallen auf Anhieb fünf Begriffe ein zur Klassifikation der Beratung auf dem deutschen Markt, diese wären Pünktlichkeit, Fleiß, Management, Orientierung und Sicherheit. Als Favoritenländer bezeichnet sie Deutschland, Österreich und Schweiz. Die IP ist der Meinung, dass gute Qualität eben auch ihren hohen Preis hat und der deutschsprachige Raum habe einen sehr hohen Standard, auch die Funktionalität würde sehr gut funktionieren. R. habe immer ein sehr gutes und sicheres Gefühl in Deutschland zu sein, was auch nicht selbstverständlich ist international.

4.3.4.6 Vertiefung „Made in Germany“

Die IP beschreibt das Made in Germany als Vertrauen und Sicherheit, eine starke Kultur mit einer detaillierten Sprache. Die Wahrnehmung beschreibt R. aus Berlin als sehr multikulturell, dort versammeln sich bestimmt gute Berater, die international Denken und qualifizieren sich durch ausgezeichnete Bildung. Die Probandin sieht die Idee als sehr innovativ an und denkt es sei wichtig auf die Sozialisierung einzugehen und die kulturelle Nähe zu spüren. R. vermutet, dass die Vorurteile bzw. Voreingenommenheit der Deutschen international eine positive Wahrnehmung auslösen kann.

4.3.5 Kasachstan Proband 2

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 2

Datum: Mai 2019

Dauer: 49:12

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	männlich
Alter:	23 Jahre
Familienstand:	Beziehung
Ausbildung:	Lehramt Student
Aktueller Wohnsitz:	Norden von Kasachstan

4.3.5.1 Interviewpartner und Dynamik

Der IP ist ein 23-jähriger Lehramt Student, der bis zu seinem jetzigen Zeitpunkt schon in seinem pädagogischen Werdegang erlebt hat. Die Terminvereinbarung erfolgte durch das Goethe Institut in Kasachstan und verlief ohne Probleme. Der IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da er das Thema sehr interessant empfindet und sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann der IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah eher flüssig, da er viel Erfahrung zum Thema hatte, wodurch die Gesprächssituation auch asymmetrisch blieb und keine längeren Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre, jedoch sprachlich eine Barriere entstand durch den IP, da er nicht sehr gut Deutsch sprechen kann. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass der IP ganz viel Interesse am Thema von Online Beratung hat und das Label Made in Germany gerade aus kasachischer Sicht positiv wahrnehmen kann. Im Zeitraum des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.5.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Der Proband denkt Online Beratung wäre, „sich schreiben oder sowas“ oder er vermutet „hier jetzt das Gespräch“. Er kann sich zum Anfang nicht viel unter der Thematik vorstellen. M. denkt weiter, es können Probleme sein, die vllt. auf der Arbeit auftreten oder auch Familienprobleme. Der IP vermutet ein Coach im Online Coaching versucht herauszufinden, wo das Problem liegt.

4.3.5.3 Formen der Beratungsgestaltung

M. ist der Meinung, dass das Hauptanliegen die Probleme zu erfassen ist bzw. mit den Menschen zusammen Probleme zu lösen. Das Aussehen des Beraters spielt für den IP eher weniger eine Rolle, er achtet vermehrt auf Referenzen und Bewertungen, mögliche Probleme seien für ihn finanzielle Probleme oder Probleme mit seinen Freunden, die man durch einfache Gespräche nicht lösen kann. Ein Coach ist in der Außenperspektive und viel objektiver für das System. Der IP vermutet, es gibt keine klaren Grenzen zwischen Privat und Arbeitsleben. Er wünscht sich mehr Aufmerksamkeit in Kasachstan für das Thema der Psychologie.

4.3.5.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Der IP sieht seinen eigenen Vorteil in Kasachstan dadurch da er deutsch, russisch und englisch spricht, das wäre eine Seltenheit. M. möchte nach dem Studium heiraten gehen und eine Familie gründen. Als schwierig sieht der Proband die mangelnden Löhne in Kasachstan, er verdient fertig studiert als Lehrer gerade mal 200-300€, damit kann er gerade so über die Runden kommen, vielleicht einmal ins Restaurant essen gehen und leider nichts sparen.

4.3.5.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Der Proband visualisiert zu der Beratung auf dem deutschen Markt die Konkretisierung, Professionalität, Vielfältigkeit, Bereitschaft, Zuverlässigkeit. In Westeuropa ist das Leben der Menschen mehr individuell und privat als im Vergleich zu Kasachstan, vor allem in Deutschland.

4.3.5.6 Vertiefung „Made in Germany“

Der IP sagt, Deutschland, Japan und England sind sehr multikulturell durch ihren hohen Wohlstand. Zum Thema Made in Germany nimmt er Sicherheit, Organisation, Überzeugung, Qualität und ja „einfach ein gutes Bild“ international wahr. M. geht davon aus, dass Deutschland über die Produktion hinaus auch tatsächlich eine gute Dienstleistung im Sinne der psychologischen Beratung mit Erfolg anbieten kann.

4.3.6 Kasachstan Proband 3

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 3

Datum: Mai 2019

Dauer: 53:43

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	36 Jahre
Familienstand:	Verheiratet
Ausbildung:	Juristin, Lehrerin
Aktueller Wohnsitz:	Nur Sultan

4.3.6.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 36-jährige Juristin und Lehrerin, die bis zu ihrem jetzigen Zeitpunkt schon vielseitig im universitären und beruflichen Werdegang erreicht hat. Die Terminvereinbarung erfolgte durch den Forscher und verlief ohne Probleme. Die IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“. Wir verabredeten uns für ein Skype Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einem kurzen „Warm Up“ in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah eher schwierig, da sie wenig Erfahrung zum Thema Online Beratung hatte, wodurch die Gesprächssituation nicht asymmetrisch blieb und etwas längere Pausen entstanden. Es war eine angespannte Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP sprachlich viele Barrieren und wenig begeistert von Online Beratung ist. Im Verlauf des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.6.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die IP erwähnt, sie habe keine Gedanken zur Online Beratung gemacht und sie selbst arbeitet mit Papieren, wenn sie mit Kollegen interagiert, dann face to face, nicht online. Die Probandin erläutert, wenn sie überhaupt irgendwelche Probleme hat Online, dann die Kommunikation mit Banken. Sie ist der Überzeugung, sie brauche keinen Psychologen, wenn sie mal ein Problem hatte, dann geht sie direkt zu dem Menschen und klärt das Anliegen. Online kann sie sich nur vorstellen über lockere Themen zu sprechen, wie das Wetter oder Schulthemen. Familienthemen würde die IP niemals ansprechen wollen, wenn überhaupt dann in einem Chat, nicht per Video.

4.3.6.3 Formen der Beratungsgestaltung

Die Probandin kennt einen Coach oder Trainer aus dem Sport, da gehört er auch hin. Sie persönlich macht nur ihre eigene Familie glücklich. Die Arbeit und das Private haben in ihren Augen nichts miteinander zu tun, es ist alles getrennt voneinander.

4.3.6.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Die IP wünscht sich für die Zukunft aus Kasachstan wegziehen zu können, sie möchte ins Ausland am liebsten nach Deutschland.

4.3.6.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Zu der Kategorisierung von Beratung auf dem deutschen Markt beschreibt sie Deutschland sei ein Musterland, „es existiert sehr viel Wohlstand“ und das Innenverhältnis, genauso zwischen den Leuten ist gut.

4.3.6.6 Vertiefung „Made in Germany“

Die IP beschreibt das Made in Germany als kostenaufwendig, „Qualität hat seinen Preis. Deutsche Qualität ist Tugend“ (russisches Sprichwort). Sie ist davon überzeugt, dass es in Kasachstan keine mentale Gesundheit existiert, niemand achtet darauf. Die Probandin kennt aus Filmen aus Amerika, dass dort Menschen Psychologen aufsuchen, aber in Kasachstan gibt es dafür keine Kapazitäten, kein System was Menschen helfen würde. Im Gegenzug die Deutschen sagt die IP, die verstehen wie man das richtig umsetzt, alles ist perfekt, „einfach ein Musterland“. Ein Deutscher hat ihr mal erzählt man arbeitet in Deutschland nur 8 Stunden am Tag, das wäre in Kasachstan unmöglich.

4.3.7 Österreich Proband 1

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 1

Datum: Mai 2019

Dauer: 58:01

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	30 Jahre
Familienstand:	Single
Ausbildung:	Germanistik Master Studentin
Aktueller Wohnsitz:	Wien

4.3.7.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 30-jährige Germanistik Master Studentin, die bis zu ihrem jetzigen Zeitpunkt schon vielseitig im universitären Werdegang erreicht hat. Die Terminvereinbarung erfolgte durch Arthur Bohlender und verlief ohne Probleme. Die IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da sie das Thema sehr interessant findet und sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah sehr flüssig, da sie eher gute Erfahrung zum Thema Online Beratung hatte, wodurch die Gesprächssituation asymmetrisch blieb und keine großen Pausen entstanden. Es war eine angenehme Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP sprachlich sehr gut ist und begeistert von dem Thema Online Beratung ist. Während des gesamten Interviews versuchte ich der Probandin durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.7.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die Probandin teilt ihre Erfahrung mit, dass sie selbst als Sprach Coach tätig war für eine deutsches Unternehmen, sie lernte dabei unterschiedliche Internetkurse kennen und empfand das interaktive Lernen als sehr positiv. Die IP verstehe selbst als Thema Online Coaching im Rahmen der psychologischen Beratung einen Coach der ihr Hilfestellung gibt in diversen Themen, damit sie ihr Leben und ihre Probleme verbessern kann, sich mental upgraden kann. Sie empfindet dies als hilfreich bestimmte Themen regelmäßig mit einem Coach besprechen zu können, die konstante ist ihr das sehr wichtig. In dieser Konstante persönliche individuelle Erfahrungen zu teilen. „Für mich persönlich wäre das Themengebiet Sport ein sehr interessantes Thema.“

4.3.7.3 Formen der Beratungsgestaltung

M. beschreibt die Online Beratung in der Gestaltung als sehr frei und sehr flexibel. Sie denke daran, man benötige keinen Fahrweg, die Mobilität ist sehr hoch und an ist zeitlich flexibel. Die IP meint, das Coaching sei sehr praktisch man benötigt für den Prozess nur zwei Individuen, die einen Termin vereinbaren. Es sei von Vorteil von einem Coach einen gewissen Schwerpunkt, eine Expertise mitnehmen zu können. Für M. persönlich wäre es schön sich selbst zu optimieren in Themengebieten, wie Sport, Motivation und Psychologie. Sie stelle sich vor, ihre „eigene Mentalität und Aktivität ausbauen zu können“. M. unterscheidet diverse Typen von Coachs, die je nach Themengebiet anders wirken, vor allem muss für sie die Chemie stimmen zwischen dem Klienten und dem Coach, eine individuelle Atmosphäre schaffen. „Einen Horizont wahrnehmen, der den gewöhnlichen übersteigt.“ Die Organisation ist definitiv einfacher, dass Online es einfach zu erledigen ist, aber es könnte das physische Coaching natürlich auch produktiver gestalten lassen, da man mit dem Coach in einem Raum ist, man entdeckt neue Settings und man wächst zusammen. Die IP vermutet, dass sie für sich persönlich lieber einen Psychologen physisch wahrnehmen würde wollen. Grundsätzlich steht für M. die Verbindung, also die Sicherheit im Vordergrund, wenn man mit dem Coach aufs offene Meer hinausfahren möchte. Im gleichen Atemzug, stellt sie sich es auch schwer vor, in einem Zimmer zu sitzen und dem Coach alles über das eigene Leben zu erzählen.

4.3.7.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

M. kann nur schwer ihre eigenen Wünsche, Ziele und Erwartungen benennen. Als ein unmittelbares Ziel ist für sie die Master Arbeit bis zum Sommer zu beenden, sie möchte weiterhin auch gerne in Wien leben bleiben. Ihr Job als Lastenrad FahrerIn würde sie gerne beenden und in ihrem gelernten Feld ankommen. Sie denke, dass gerade von außen viele Menschen sie beeinflussen etwas zu tun oder nicht zu tun, jeder hätte gesellschaftlich irgendwelche Erwartungen zu erfüllen, ob es wirklich etwas ist was sie möchte ist dahingestellt. Die Probandin möchte eigene Prioritäten setzen und im Leben weiterkommen. Sie möchte einen Job, in dem sie sich selbst im Spiegel anschauen kann.

4.3.7.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Die IP kann bei der Beratung auf dem deutschen Markt nur auf ihre Klischees und Vorurteile zurückgreifen, sie denke die deutschen seien pünktlich und oberflächlich, aber auch vorschriftsgemäß und freundlich. Als Hauptfavoritenländer nennt sie Japan, Deutschland, England, Schweden, Norwegen und Skandinavien. Für sie zählt: „Kulturell auf einer Wellenlänge sein, miteinander auf einer Augenhöhe begegnen“. Der persönliche interaktive Austausch zählt für M. zwischen Coach und Klient. Deutsche sind freundlich, aber auch inhaltlich kompetent, sagt die Probandin.

4.3.7.6 Vertiefung „Made in Germany“

Deutschland an sich sieht die IP als sehr individuell. Sie denke selbst es sei keine große Wichtigkeit, dass eine deutsche Firma mit deutschem Standort eine höhere Aufmerksamkeit erzielt als andere, aber sie vermutet, dass es wohl viele Klischees gibt, die diesen Ausdruck erwecken können bei Rezipienten. Das „Made in Germany“ steht für ein Qualitätssiegel von Deutschland. Die Deutschen möchten international gut dastehen, deswegen sind die auch ständig bemüht es anderen Ländern zu beweisen. Selbstverständlich sag M., möchte man eine

Marke ausstrahlen, die Qualität und Garantie ausstrahlt. Gerade in jüngerer Zeit versucht man wieder das Made in Germany wieder mehr zu betonen, Zeitlang war ja das Siegel negativ konnotiert durch die Engländer. In einem Fall kann sich die Probandin erinnern wurde das Label genutzt für ein deutsches Nationalteam, „da empfand ich den Slogan persönlich daneben, das geht in eine komische Richtung für mich. Nationalitäten, Ausbreiten von Nationalbewusstsein ich als sehr kritisch!“ Im Großen und Ganzen denkt die IP, wirken sich Vorurteile gegenüber den Deutschen bestimmt auch positiv auf die Zufriedenheit international aus.

4.3.8 Österreich Proband 2

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 2

Datum: Mai 2019

Dauer: 47:31

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	36 Jahre
Familienstand:	Single
Ausbildung:	Lehramt für Psychologie und Englisch
Aktueller Wohnsitz:	Freistadt

4.3.8.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 26-jährige Lehrerin. Die Terminvereinbarung erfolgte durch Arthur Bohlender und verlief ohne Probleme. Die IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da sie das Thema sehr interessant findet und sich dadurch selbst reflektieren möchte.

Wir verabredeten uns für ein Call per Skype, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah sehr flüssig, da sie gute Erfahrung zur Psychologie und zum Thema Online Beratung hatte, wodurch die Gesprächssituation asymmetrisch blieb und keine großen Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP sprachlich sehr gut ist und angetan von dem Thema Online Beratung ist. Im Zeitraum des gesamten Interviews versuchte ich der Probandin durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.8.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die IP zeit sich positiv von Onliner Beratung und erwähnt, sie könne mehr Möglichkeiten haben mit einem Problem besser umzugehen. Das Preisgeben von Problemen und sich wirklich mit sich selbst zu beschäftigen, da der Alltag einen einnimmt, sagt die Probandin. Die zwischenmenschliche Beziehung sei enorm wichtig für ein dynamischen Prozess beiden Teilnehmern, Klient und Coach. A. denkt gute Themen wären zum Beispiel einfachere Dinge im Leben, wie zum Beispiel Beziehungskrisen, also die Pathologie. Sie denke, es wäre eine gute Möglichkeit sich unterschiedliche Berater aussuchen zu können, mit Wahlmöglichkeiten des Alters, Geschlechts und der Lebensvorstellungen. In seinem eigenen Umfeld betont die Probandin sollte man nicht bei Schwierigkeiten seine Freunde belasten, sondern einen Fachmann hinzuziehen, der einen psychisch entlasten kann.

4.3.8.3 Formen der Beratungsgestaltung

Die IP denkt, der ideale Coach sollte genau in ihrem Mittelpunkt stehen, nicht weit weg von ihrem Alter, er soll auf meiner Wellenlänge sein. Man soll sich verstanden und angekommen sein fühlen, ohne Angst vor Ablehnung und Verurteilung. Privat & Arbeitsleben sollte man schon versuchen voneinander zu trenne, aber die Trennschärfe ist leider nicht gegeben, da sich Themen natürlich überschneiden. Die Form einer Beratung sollte auf jeden Fall Sicherheit

ausstrahlen, Bequemlichkeit, einfach praktisch sein und sich auf individuelle Belange fokussieren. Ungebunden an den Coach oder Klienten physisch, man bleibt in seiner Entscheidungsmacht flexibel, mobil und spontan. A. sagt, dass Online Beratung genauso effektiv ist, wie physische Beratung. Für die Probandin ist der Punkt der Anonymität sehr wichtig, sie ist im Internet viel offener und anonymer also zum Beispiel in Oberösterreich im kleinen Freistadt.

4.3.8.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Die IP beschreibt ihre Ziele: „Mein Arbeitsvertrag in Freistadt ist bald ausgelaufen, in Oberösterreich ist es sehr konservativ und ich möchte einfach die Welt bereisen und so viel wie möglich sehen, das Beste aus meinem Leben mitnehmen.“ A. reflektiere über ihre Freunde und Familie, die meisten sind einen gesellschaftlichen Druck ausgesetzt und bekommen relativ zügig und schnell Kinder, da sie im System funktionieren müssen. Eine absolute Schwierigkeit stellt sich die Probandin aus eigener Erfahrung auf und zwar einen Umzug aus einer Großstadt wie Wien in eine Kleinstadt wie Freistadt, das ist eine sehr schwierige Situation.

4.3.8.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Die IP nimmt zu Beratung auf dem deutschen Markt eine Flexibilität, Fleiß und Genauigkeit wahr. Sie nennt zu den Favoriten Ländern in dem Gebiet Beratung, die Länder Deutschland und Österreich. A. spielt die Mentalität eine große Rolle, eine gewisse Art und Weise etwas weiterbringen zu wollen. Sie denke an einen Erfolg außerhalb der Grenzen, da sie an die Qualität glaubt, sie denke gerade aus Österreich hinaus nach Deutschland wäre es eine sehr gute Möglichkeit die passenden Klienten ansprechen zu können. Es gibt super viele Klischees und Vorurteile über die Deutschen, wie toll die sind, meint die IP. Die Wahrnehmung international hat so gesehen einen Stempel für Deutsche.

4.3.8.6 Vertiefung „Made in Germany“

A. denkt, dass Made in Germany eine Entschiedenheit, Gewissenhaftigkeit, ein Qualitätssiegel aus der Produktion darstellt. Es geht um einen kulturellen Kontext, eine kulturelle Nähe und Identifikation zu schaffen, sich verstanden fühlen, meint die Probandin. Es bleibe die Frage nach der Sozialisation des Klienten, was wäre ausschlaggebend zur Wahrnehmung einer solchen Dienstleistung, fragt sich A. Zum internationalen Vergleich ist die Probandin überzeugt, dass die Deutschen sehr gut wahrgenommen werden und immer hoch gelobt sind.

4.3.9 Österreich Proband 3

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 3

Datum: Mai 2019

Dauer: 40:13

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	17 Jahre
Familienstand:	Single
Ausbildung:	Schülerin
Aktueller Wohnsitz:	Schärding

4.3.9.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 17-jährige Schülerin, die bis zu ihrem jetzigen Zeitpunkt kurz vor der Matura steht. Die Terminvereinbarung erfolgte durch den Forscher. Die IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da sie das Thema sehr interessant findet und sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah sehr flüssig, da sie eher gute Erfahrung zum Thema Online Beratung hatte, wodurch die Gesprächssituation asymmetrisch blieb und keine großen Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP sprachlich sehr gut ist und begeistert von dem Thema Online Beratung ist. Im Verlauf des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.9.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die IP erwähnt zum Thema Online Beratung es wäre sehr beliebt und sehr spannend, wie zum Beispiel betterhelp aus Amerika. Die Probandin erinnert sich an verschiedene Dinge und Bereiche zur Interaktion, wie zum Beispiel Videos anschauen, Tipps einholen und Extrabereiche nachholen bei einem Zeitmangel. L. weiß aber auch, dass die Webseiten und Apps sehr teuer sind und man diese nicht ohne Kreditkarte oder PayPal zahlen kann. Durch die virtuelle Begegnung ist man sehr frei, offen und flexibel von Ort und Zeit, meint die Probandin. Für sie individuell ist es wichtig, dass man ein Ziel für sich bearbeitet was man sich von Anfang an mit einem Coach gesetzt hat, sie empfinde Themen wie Essstörungen sehr sensibel aus eigener Erfahrung. Sie denke, dass alle Coachs sehr gut ausgebildet sind auf den Plattformen auf denen sie erscheinen zum buchen. Die IP denke da auch an Lebenserfahrungen und Expertisen, die einen besonders hervorheben und natürlich an Bewertungen und Referenzen Online.

4.3.9.3 Formen der Beratungsgestaltung

L. denke für ein gutes Coaching benötigt man ein strukturiertes Setting, der Coach muss einen stabilen Plan haben im Prozess. Die Probandin würde es schön finden, wenn man spontan, oder auch anonym Beiträge veröffentlichen könnte und sie wünsche sich Materialien erarbeiten zu können in Form von Hausaufgaben. Die IP wünscht sich keinen Coach der ihr auf die Schultern klopft und bemitleidet, sondern jemanden der ihr wirklich mit einem Werkzeugkoffer zu Rat und Tat stehen kann. Sie selbst möchte durch Disziplin vom Coach abgeholt werden. Die IP ist davon überzeugt das oftmals die Familie, Angehörige und Freunde gar nicht mitbekommen das man selbst Hilfe brauch oder es einem nicht gut geht, daher sollte ein Netzwerk von Online Beratung auch viele mehr zugänglich gemacht werden für jedermann. Man kann schnell und einfach gleichgesinnte finden, die mit einem sein eigenes Leid teilen können. Experten über Landesgrenzen hinweg zu bewerben und wahrnehmen zu können, finde sie persönlich genial. L. sagt, es sei wohl ein Hauptanliegen jedes Klienten seine individuellen Blockaden zu lösen von einem perfekten idealen Coach auf sich selbst zu geschnitten.

4.3.9.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Die Probandin wünscht sich für die Zukunft einen Bereich von einer beruflichen Ausbildung oder einen wissenschaftlichen Bereich. L. mag sehr die Kunstgeschichte und das Lehramt in Latein. Sie denke, sie müsse erst mal die Matura bestehen.

4.3.9.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Ihre Wahrnehmung zu Beratung auf dem deutschen Markt mit fünf Wörtern lautet: Personenbezogen, Pünktlich, Zuverlässig und Distanziert. Favoritenländer bei denen sich die Probandin sicher fühlen würde mit einer Beratung, diese wären Deutschland, USA, Schweden oder Skandinavien. L. denkt dort leben die glücklichsten Menschen der Welt, daher schließe

sie auch auf eine starke Beratung aus diesen Ländern. Gerade aus Deutschland stelle sie sich eine Beratung auf einer höheren Ebene vor, die international sehr gut ankommen kann.

4.3.9.6 Vertiefung „Made in Germany“

Die Vielfältigkeit in Berlin in Verbindung zu einer qualitativen Ausrichtung die internationalen Klienten auf unterschiedlichen Sprachen bedienen kann empfinde L. als sehr positiv. Für die Probandin ist ganz klar die Produktion aus Deutschland ist ganz hoch im Kurs. Als Gegenteil erwähnt die Probandin das Label für China, das würde keine Qualität besitzen. Sie denke, dass Deutsche sehr einfach, sehr effektiv und schnell sehr gute Lösungswege ansetzen können. „Ich sehe Deutsche als sehr innovativ, sehr kommunikativ und sehr hart am Arbeiten!“

4.3.10 Luxemburg Proband 1

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 1

Datum: Mai 2019

Dauer: 31:21

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	22 Jahre
Familienstand:	Single
Ausbildung:	Master Studentin
Aktueller Wohnsitz:	Luxemburg

4.3.10.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 22-jährige Master Studentin. Die Terminvereinbarung erfolgte durch Arthur Bohlander und verlief ohne Probleme. Die IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da sie das Thema sehr interessant findet und sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah eher flüssig, da sie eher gute Erfahrung zum Thema Online Beratung hatte, wodurch die Gesprächssituation asymmetrisch blieb und keine großen Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP sprachlich sehr gut ist und kritisch zu dem Thema Online Beratung steht. Im Zeitraum des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.10.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die Probandin ist der Meinung, dass man mit Online Beratung vernetzt ist, einfach überall möglich. Sie selbst hatte eine Erfahrung mit einer Beratung über ein Auslandssemester, das sie in Wien absolviert hatte. Die IP beschreibt diese Form von Coaching als sehr positiv, da sie in ihrem gewohnten Umfeld bleiben konnte und ihrer Meinung wird dadurch Autorität abgebaut. Ein professionelles Coaching empfindet R. als mobil, flexibel und global. Für sich persönlich würde sie keine medizinische Dienstleitung Online wahrnehmen, aber gerne einfach Themen wie Job und Karriere. Auch international Kurse und Konferenzen wahrnehmen zu können findet sie sehr angenehm und spannend, also ein sehr positives Bild von Online Beratung.

4.3.10.3 Formen der Beratungsgestaltung

Formen der Beratungsgestaltung sind für sie ganz klar frei wählbar, unproblematisch und frei von Vorurteilen. R. bekräftigt, dass Themen wie Depressionen eher schwierig sind im Online Umfeld, da bevorzuge sie die physische Nähe zum Therapeuten. Vorteile die der Probandin einfallen wären Zeit, Kosten, private Atmosphäre und Flexibilität. Sie selbst würde die Online Beratung und die physische Beratung gleichsetzen, es gebe kein besseres oder schlechteres Setting.

4.3.10.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

R. wünscht sich für nächstes Jahr ihr Master Studium in Regelstudienzeit zu beenden. Sie weiß selbst für sich, dass sie es wohl schwieriger haben würde auf dem Arbeitsmarkt, da sie eine Geisteswissenschaftlerin ist und es da Probleme gibt, auch mit dem Lohn. Die Probandin wünscht sich auf jeden Fall in Luxemburg leben zu bleiben und eine Familie mit Kindern zu gründen. Die IP möchte weiterhin in einem Schmelztiegel von Multikulturalität und Mehrsprachigkeit leben zwischen verschiedenen Kulturen und diversen Sprachen.

4.3.10.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Die IP kann sich schwierig nur auf ein Land einigen welche ihr die Beratung geben könnte die sie benötigt. Sie schließt auf eigene Erfahrungen und denkt, dass Frankreich sie gut beraten hat in universitären Fragen. Die Probandin möchte auf keinen Fall autoritär beraten werden, da hat sie eine persönliche Abneigung gegenüber, ihr ist es wichtig mit dem Coach auf einer Wellenlänge zu sein.

4.3.10.6 Vertiefung „Made in Germany“

Zu der Frage, ob ein deutsches Unternehmen in diesem Fall das Beispiel von talknow eine höhere Kundenzufriedenheit international auslösen kann, beantwortet R., dass sie sich das sehr gut vorstellen könnte. „Im Gegensatz zu dem Vorrangegangenen Aussagen kann ich mir hier durchaus vorstellen, dass Deutschland durch die Innovation und Zuverlässigkeit im internationalen Vergleich sehr gut dastehen kann.“ Die Probandin nennt außerdem noch Fleiß, Genauigkeit und Zielstrebigkeit, die Deutsche ausmachen würde, selbst aus ihrer eigenen Erfahrung in Luxemburg kann sie beobachten und feststellen, dass Deutsche besser anerkannt werden als zum Beispiel die Franzosen. International steckt man ein hohes Vertrauen auf die Deutschen, sie werden dargestellt mit perfektem Denken. Bei deutschen Unternehmen sieht man immer ein schönes Design, eine hochwertige Aufarbeitung und genau bzw. klare Kontaktdaten. Die IP stellt sich einen deutschen Coach vor mit einer autoritären Darstellung, der einen Anzug anhat und sehr sachlich ist. R. denkt es stehe im Gesamten für eine klare und zuverlässige Qualität, für sie persönlich wäre die kulturelle Nähe wichtig für eine perfekte Beratung.

4.3.11 Luxemburg Proband 2

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 2

Datum: Mai 2019

Dauer: 24:03

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	männlich
Alter:	25 Jahre
Familienstand:	Single
Ausbildung:	Barkeeper

4.3.11.1 Interviewpartner und Dynamik

Der IP ist ein 25-jähriger Barkeeper, der bis zu seinem jetzigen Zeitpunkt die Hauptschule abgeschlossen hat und heute in einer Bar in Luxemburg arbeitet. Der IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da er das Thema sehr interessant findet und sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann der IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah fast flüssig, da er keine bis eher gute Erfahrungen zum Thema Online Beratung hatte, wodurch die Gesprächssituation asymmetrisch blieb und keine großen Pausen entstanden. Es war eine entspannte Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass der IP sprachlich sehr gut ist und interessiert am Thema Online Beratung. Während des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit er sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.11.2 Bild von E -Coaching und Erfahrungen

Der Proband kennt Online Beratung bisher nur aus dem Rhetorischem, er hatte persönlich damit bisher nicht viel am Hut, daher hat er wenige Vorstellungen bis auf keine. P. denkt, es sei hilfreich, wenn man sich seine eigene Entwicklung von Fähigkeiten beitragen möchte, für ihn zählt für eine gutes Coaching der erste Eindruck, eine Überzeugung und eine gute zwischenmenschliche Beziehung.

4.3.11.3 Formen der Beratungsgestaltung

Der IP wünscht sich eine Einleitung zum Themengebiet, er möchte dabei sein Maximum herausnehmen können aus einer Sitzung, sich die Frage stellen was tut mir persönlich gut oder wie schaut es in dem Team aus? "Ich möchte für meine individuellen Fragestellungen eher anonym bleiben.“ Der Proband erwähnt die Schwierigkeit zur Ehrlichkeit bei Lebenskrisen, die bewältigt werden müssen. Bei seiner Vorstellung eines idealen Coachs denke er mehr an einen schleimigen Typen, der etwas an Fachlichem anzubieten hat. Ein Online Coaching würde der Proband dann wahrnehmen, wenn er also sich selbst optimieren kann und sein berufliches Umfeld verbessern kann. „Ich denke, ich würde die physische Beratung eher für mich wahrnehmen wollen.“

4.3.11.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Der IP nennt, er möchte seine individuellen Ziele mit kleinen Schritten erreichen und lösen können. Für die Zukunft möchte er in Luxemburg und Umgebung leben, da er mal außerhalb war und weiß das ihm das nicht guttut, er beschreibt sich selbst als sehr heimatgebunden, er sei in dieser Gegend verwurzelt. Des Weiteren erwähnt der Proband, dass Stress in jeglicher Form für ihn undenkbar ist.

4.3.11.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Bei der Entwicklung der Beratung auf dem deutschen Markt, denke er oft an Lobby und Groß Konzerne, die eine gute Strategie fahren und ein gutes Zeitmanagement haben mit einer sehr guten Leistung. Die Expertise wäre wichtig in Verbindung zu unterschiedlichen Themen. Als Favoritenländer bei der Aufzählenden Frage nennt er Deutschland, Schweiz und die USA, es sei für ihn ganz klar qualitativ, bildungsstark, genau und zuverlässig.

4.3.11.6 Vertiefung „Made in Germany“

Der Proband erwähnt, es sei wichtig, dass das Kosten und Nutzen Verhältnis stimmt. Er vermute sehr stark, dass Deutschland eine höhere Kundenzufriedenheit verwirklicht, da im internationalen Vergleich die Deutschen besser da stehen durch einen hohen Lebensstandard, mehr Multikulturalität die verschiedene Länder vereinen und man damit mehr aus dem Lande heraus anbieten kann mit einem guten Zugang von Ressourcen. Deutschland bietet laut P. eine gute Qualität, hauptsächlich gewichtet aus der Produktion, wie zum Beispiel den Slogan „Technik durch Vorsprung“. Er denke die kulturelle Nähe spiele eine große Rolle, gerade im Bereich von Dienstleistungen. Der IP beschreibt die deutschen Dienstleistungen als Tugendhaft in seiner Wahrnehmung.

4.3.12 Luxemburg Proband 3

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 3

Datum: Mai 2019

Dauer: 55:51

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	26 Jahre
Familienstand:	Single
Ausbildung:	Psychologie Master Studentin
Aktueller Wohnsitz:	Luxemburg

4.3.12.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 26-jährige Psychologie Master Studentin, die bis zu ihrem jetzigen Zeitpunkt schon viel im universitären Werdegang erreicht hat. Die Terminvereinbarung erfolgte durch Arthur Bohlender und verlief ohne Probleme. Die IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da sie das Thema sehr interessant findet und sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah sehr flüssig, da sie sehr gute Erfahrungen zur Psychologie und zum Thema Online Beratung hatte, wodurch die Gesprächssituation asymmetrisch blieb und keine großen Pausen entstanden. Es war eine lockere Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP sprachlich sehr gut ist und begeistert von der Psychologie ist. Im Verlauf des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.12.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die Probandin kann auch keine eigenen Erfahrungen zurückblicken, sie vermute ein klassisches Beratersetting, Hintergründe wie zum Beispiel Wachstumsbereich, professionelle Beratungen durch gut qualifizierte Coachs und hoffentlich tatsächlich alle Psychologen. Sie denke an emotional belastete Klienten, wie traumatische Erlebnisse, da stelle sie sich das Online Setting eher schwierig vor. Die IP beschreibt, es könne die Gefahr bestehen, dass die Verbindung abbreche und der Klient dann allein dasteht.

4.3.12.3 Formen der Beratungsgestaltung

Die IP kann sich vorstellen, dass es einfacher ist als Klient Online sich an einen Psychologen zu wenden als physisch direkt mit Termin in einer Praxis, es baut Hemmschwellen ab. Für den Klienten ergeben sich natürlich auch praktische Gründe dafür, der Rezipient bleibt einfach mobil. Ich vermute stark, man könnte diverse Themen Online ansprechen als Sprungbrett in gewissen Themen. Das kulturelle Aussehen, der erste Eindruck, die Empathie sollten gegeben sein für einen guten Prozess beider Parteien. Die klare Trennung zwischen Privat und Arbeitsleben kriegt man heute zu tage nicht mehr hin, denn die Konflikte werden sowohl privat als beruflich ausgetragen. Die IP denkt, es sei eine gute Idee durch das Online Coaching gute Interventionen und Denkanstöße zu verpassen. In der Form der Online Beratung sollte man Pathologie ausschließen können, weil man dort eher das Bedürfnis verspürt mehr gebraucht zu werden durch Körperkontakt und Aufmerksamkeit.

4.3.12.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

L. ist sich unsicher bei der Entscheidung ihr zukünftigen Laufbahn, sie weiß nicht genau, ob sie promovieren möchte an der Universität, oder auch sich etwas aufbauen soll in der Gegend Nähe Köln, da sie aus der Umgebung ursprünglich stammt und dort ein Netzwerk auszubauen und eine Ausbildung zu machen. Die Probandin würde es schlimm finden, wenn sie keine Kontrolle hätte über ihre Zukunft und ihre Auswahl der Selbstverwirklichung.

4.3.12.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Bei der Beratung auf dem deutschen Markt schließe ich automatisch auf Zuverlässigkeit, ich denke jetzt zwar auch mehr über Vorurteile gegenüber den Deutschen nach, aber das ist ja die Wahrnehmung, die beeinflusst wird. „Ich vermute Deutsche stehen für Pünktlichkeit, gute Beratung aufgrund vieler Standards.“ Die IP kann sich vorstellen, dass Deutschland eine gute

Beratungsqualität bietet oder auch Japan, da diese Kultur eine Organisation, Nettigkeit und Zielstrebigkeit ausstrahlt.

4.3.12.6 Vertiefung „Made in Germany“

„Ich vermute, die Welt bzw. die Beratungslandschaften müssen schnell sein, da die Konkurrenz nie schläft, es gibt viele und auch sehr wahrscheinlich viele andere Konzepte, die auch den Online Markt für sich gewinnen wollen. Ich denke, dass Deutschland ein hervorragender Markt ist für diese Plattform anzubieten.“ Die Probandin denke, es sei auch für den deutschen Markt ein Vorteil, da viele Klienten in Deutschland auch ein Heimvorteil sehen und gerne auf deutsche Beratung international zurückkommen. L. meint der kulturelle Kontext sei vermutlich wichtig sich mit der Beratung und dem Coach zu identifizieren. Das Produkt sollte eine Sicherheit und Vertrautheit ausstrahlen können. Die Probandin empfinde den Aspekt der Sprache als sehr wichtig, da genau die Sprache das Medium ist in einer Beratung, vermutlich das aller wichtigste.

4.3.13 Russland Proband 1

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 1

Datum: Mai 2019

Dauer: 37:28

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	23 Jahre
Familienstand:	Single
Ausbildung:	Interdisziplinäre Russlandstudien Bachelor Studentin
Aktueller Wohnsitz:	Moskau

4.3.13.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 23-jährige Bachelor Studentin. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einem kurzen „Warm Up“ in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah sehr flüssig, da sie eher gute Erfahrung zum Thema Online Beratung hatte, wodurch die Gesprächssituation asymmetrisch blieb und keine großen Pausen entstanden. Es war eine lockere Atmosphäre. Im Verlauf des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP sprachlich sehr gut ist und begeistert von dem Thema Online Beratung ist. Während des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.13.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die Probandin stellt sich unter Online Coaching und Erfahrungen ausgebildete Berater vor, die unter anderem eine Sprache beibringen können, viele Sessions Online abhalten, eine Plattform anbieten sich unterhalten zu können oder auch einen jeweiligen Spezialisten zu finden. In dem Setting Online empfindet die IP es sei sehr bequem und frei, nicht so zwanghaft wie in einem physischen Raum. Die Gesellschaft wird dafür immer mehr lockerer und offener werden, sagt die Probandin. „Ich vermute, dass es einfacher ist seine Probleme Online zu erzählen als live, denke die Hemmschwelle ist kleiner.“ Es ist sehr schön so flexibel zu sein und mehr Zeit für sich zu haben. Sie empfindet, dass die Psychologie als schwieriges komplexes Thema im Internet leichter zugänglich gemacht wird durch Flexibilität, Mobilität und Anonymität.

4.3.13.3 Formen der Beratungsgestaltung

E. beschreibt, dass es zwischen dem Coach und dem Klienten einfach passen muss, mal soll zusammen etwas Positives erleben. „Die zwischenmenschliche Ebene, Emphatisch sein und vertrauenswürdig sein.“ Die IP beschreibt ein Erlebnis von einer besonderen Begegnung zwischen zwei Menschen, die Nachhaltigkeit sein soll. Das Aussehen sollte ziemlich egal sein bei einem Online Coaching sagt die Probandin. Man soll aus seiner eigenen Situation das Beste rausnehmen können und viele Konflikte bearbeiten, die oftmals ausgetragen werden. Sie vermute, dass wohl 80 Prozent des Lebens die Arbeit einnehmen wird. Als einen Vorteil sehe sie die Bequemlichkeit durch Online Kommunikation in zum Beispiel großen Städten bezüglich der Vernetzung, man muss wenig Zeit investieren für Fahrt und den Prozess den Coach wahrzunehmen. Die Gesellschaft denkt immer mehr daran sich global auszurichten, unterschiedliche Altersgruppen sind Online und affin zur Technik, man ist privat als auch beruflich Online unterwegs.

4.3.13.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Ein Ziel in naher Zukunft ist der Abschluss der Bachelorarbeit und damit den Eintritt ins akademische Leben. Danach bemüht sich E. einen Masterabschluss zu absolvieren, danach möchte sie erste Berufserfahrungen sammeln. Für sie ist es wichtig in der Zukunft sich eine Stabilität zu erarbeiten, damit sie in Harmonie glücklich sein kann. Als einen weiteren wichtigen Punkt nennt sie ihre Liebe zum interkulturellen Austausch zwischen Deutschland und Russland, durch ihre familiäre Prägung teil sie das Glück beide Kulturen zu kennen und möchte diese Länder auch in ihrer Zukunftsplanung berücksichtigen. Des Weiteren hofft sie negative Eigenschaften und Energien bleiben von ihr weg, denn diese mag sie absolut nicht.

4.3.13.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Die Beratung auf dem deutschen Markt fällt der Probandin sofort die Automobilindustrie ein, sie denke an Anleitungen zur Herstellung von unterschiedlicher Technik oder auch qualitative Stoffe im Sinne von Handmade Produktion. Sie vermute der deutsche Markt ist sehr klimabewusst und das Leitungswasser ist sehr hochwertig. Als Favoriten Länder in der aufzählenden Frage empfindet sie USA, Deutschland und die skandinavischen Länder als sehr fortschrittlich, besonders die USA. Deutschland nimmt sie als Perfektion und „Vorreiter im Denken“ wahr. Für sie persönlich zählt die Qualität, der Standort spielt eher weniger eine Rolle.

4.3.13.6 Vertiefung „Made in Germany“

Made in Germany empfindet die Probandin als typisches Denken und zwar es ist qualitativ hochwertig und alles muss richtig sein. Sie denkt diese Meinung teilen viele Menschen auf der Welt. Es gebe natürlich auch gute Konkurrenten weltweit, jedoch ist Made in Germany immer besser in der Wahrnehmung als Gegenteil zum Beispiel Made in China. Deutschland als gebildetes Land, erweisen Multikulturalität und eine internationale und umweltfreundliche Politik, die auch prägend wirkt. „Natürlich denken die Menschen aus der Produktion heraus auch an die Dienstleistungen, diese werden in der Wahrnehmung dann auch anerkannt und als gute Qualitäten bewertet. Die kulturelle Nähe spielt natürlich auch eine Rolle, manche Kulturen benötigen ein unterschiedliches Eingehen auf Thematiken, besonders im Fall von Sozialisationen und Religionen, man möchte ja verstanden werden, so die Probandin.

4.3.14 Russland Proband 2

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 2

Datum: Mai 2019

Dauer: 50:44

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	männlich
Alter:	21 Jahre
Familienstand:	Single
Ausbildung:	Abiturient
Aktueller Wohnsitz:	Berlin

4.3.14.1 Interviewpartner und Dynamik

Der IP ist ein 21-jähriger Abiturient, der bis zu seinem jetzigen Zeitpunkt kurz vor dem Schulabschluss steht und aus der schulischen Perspektive sein Leben wahrnimmt. Die Terminvereinbarung erfolgte durch Arthur Bohlender und verlief ohne Probleme. Der IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da er das Thema sehr interessant findet und sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann der IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah sehr flüssig, da er gute Erfahrung in Thema Kommunikation hatte, wodurch die Gesprächssituation asymmetrisch blieb und keine großen Pausen entstanden. Es war eine angespannte Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass der IP sprachlich sich sehr gut ausdrücken kann und begeistert von dem Thema Online Beratung ist. Im Verlauf des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit er sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.14.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Der Proband äußert sich zu Anfang: „Ich weiß nicht viel darüber.“ Danach denke er an den Kundenservice oder auch an Situationen, wie Anleitungen für gewisse Dinge zu benötigen. Beim Gedanken an psychologische Hilfe Online fällt ihm ein, es solle schnell und sofort erreichbar sein für den Klienten, bei einer gewissen Not, die dahintersteht. Er fokussiert sich auf Zuverlässigkeit in einer Dienstleistung. Der IP würde für sich selbst nur in finanziellen Fragen einen Coach erfragen, da er in dem Themenfeld Fragen und Hilfestellung als nötig sieht, er schimpft, das deutsche Schulsystem hat ihm nichts über Finanzen und Steuern erklärt. Er sieht für sich den besten Weg im Coaching durch verschiedene Lösungswege gezeigt zu bekommen. Die Beratung soll personenorientiert und zielorientiert ablaufen, man soll ich viele unterschiedliche Meinungen einholen können.

4.3.14.3 Formen der Beratungsgestaltung

P. denkt, es sei ganz unterschiedlich für jeden Klienten, es gibt Unterschiede in den Problemen, also auch im Setting. Der IP denkt, es solle auf jeden Fall diskret sein, an den eigenen Fähigkeiten und Ressourcen orientiert und die Beratung soll ganz klar auf den Kunden angepasst sein. Das Aussehen ist nicht entscheidend des Beraters. Der Coach sollte eben emphatisch wirken, als aufgeschlossen sein und tolerant sein für unterschiedliche Themengebiete. Der Proband denke an einen offenen und verständnisvollen Psychologen, bei dem alles gut aufgehoben werden kann. P. vermutet, es gebe eine Grenze zwischen Beruf und Privatleben, aber eher mit einer geringen Trennschärfe. Die Frage bleibt des Vertrauens, wie viel kann ich dem Coach erzählen, wie kann er mir dann auch weiterhelfen? Mein persönlicher Psychologe sollte immer erreichbar und verfügbar sein, damit ich ihn auch dann erreiche, wenn es mir in einer gewissen Situation nicht gut geht. Es sollte für jeden Menschen die Möglichkeit bestehen sich beraten zu lassen, gerne bei ersten Auffälligkeiten erst zum Online Psychologen, je nach schwere der Belastung, dann weiter zum Psychotherapeuten.

4.3.14.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Der Proband wünscht sich sein Abitur erfolgreich zu bestehen. P. wünscht sich eine akademische Laufbahn in Richtung der Politikwissenschaften oder auch des Sportmanagement Bereichs. Sein Hauptziel ist es finanzielle Ressourcen zu schaffen, damit er frei in seinem Leben handeln kann. Er wünscht sich ein festes Umfeld und eine Familie.

4.3.14.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Der IP erwähnt zu der Beratung auf dem deutschen Markt folgendes: „Qualität, Struktur, internationale Waren, systemisch und geradlinig.“ Für seine Favoritenländer zählt er ganz klar Deutschland und England, „aber Russland nicht“. Frankreich, Norwegen und Schweden könnte er sich auch vorstellen. Deutschland beschreibt er ganz klassisch als Nummer 1, da sagt P. nur „wir wissen ja warum“. Die Engländer nimmt er wahr durch Humor und Direktheit. Er meint, natürlich sind die Länder am besten, die auch am besten funktionieren, in denen die meisten Menschen leben wollen und auch im eigenen Land multikulturelle Kulturen besitzen, wie zum Beispiel in Deutschland, vor allem Berlin.

4.3.14.6 Vertiefung „Made in Germany“

Der Proband sieht die Entwicklung von Made in Germany als immer komplexer und immer wichtiger werdende Rolle, deutsche Ausbildungen sind sehr professionell. Es ist ein Aushängeschild für die Gesellschaft, wenn es im System gut funktioniert und attraktiv ist. P. meint man solle feste Vorstellungen, wie Lösungswege angehen, diese sollen qualitativ hochwertig und breit aufgestellt sein. Die deutsche Qualität ist eben sehr populär international, vor allem in Russland wird die deutsche Qualität sehr gefeiert und sehr davon geschwärmt. Aus der Produktion deutsche Autos, Klamotten und Design, es steht für teure Ware, Langlebigkeit und Haltbarkeit. Der IP sieht eine hohe Professionalität in deutscher Produktion und nimmt an

diese Professionalität sei auch übertragbar auf die Dienstleistung im Rahmen einer guten Online Beratung mit guter Qualität, er empfindet eine positive Wahrnehmung dabei.

4.3.15 Russland Proband 3

Interviewer: Arthur Bohlender

Interview: 3

Datum: Mai 2019

Dauer: 36:36

Demographische Angaben zum Interviewpartner:

Geschlecht:	weiblich
Alter:	20 Jahre
Familienstand:	Single
Ausbildung:	Transkulturelle Russlandstudien
Aktueller Wohnsitz:	Moskau

4.3.15.1 Interviewpartner und Dynamik

Die IP ist ein 20-jährige Bachelor Studentin, die bis zu ihrem jetzigen Zeitpunkt einen universitären Werdegang anstrebt. Die Terminvereinbarung erfolgte durch Arthur Bohlender und verlief ohne Probleme. Die IP meldete sich freiwillig für das Interview – „Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ da sie das Thema sehr interessant findet und sich dadurch selbst reflektieren möchte. Wir verabredeten uns für ein Video Call, wodurch eine sehr angenehme und professionelle Arbeitsatmosphäre entstand. Nach einer kurzen Einführung in den Untersuchungsgegenstand und einer kleinen Vorstellungsrunde begann die IP meine Fragen zu beantworten. Dies geschah sehr flüssig, da sie eher gute Erfahrung zum Thema Online Beratung hatte, wodurch die

Gesprächssituation asymmetrisch blieb und keine großen Pausen entstanden. Es war eine lockere Atmosphäre. Während des gesamten Zeitraums, hatte man das Gefühl, dass die IP sprachlich sehr gut und begeistert von dem Thema Online Beratung ist. Während des gesamten Interviews versuchte ich dem Probanden durch Empathie, Aktives Zuhören und Paraphrasieren entgegen zu kommen, damit sie sich gut aufgehoben fühlte.

4.3.15.2 Bild von E – Coaching und Erfahrungen

Die Probandin denke bei dem Bild von E – Coaching und Erfahrungen an einen Messenger, diverse Websites und verschiedene Spezialisten oder man möchte eine neue Sprache lernen Online. Sie denke daran einen Spezialisten bei sich zu haben, der auf einem anderen Kontinent sie beraten kann. Die IP meint, dass gerade die Beziehung zwischen Klienten und Coach eine positive Wellenlänge sein sollte, damit man sich gut austauschen kann. Das Zeitmanagement spielt eine große Rolle, es muss alles zeitlich gut passen, auch bei einer Zeitverschiebung. Die Menschlichkeit soll stimmen, gerade bei Themen bei denen man sich öffnen muss dem Coach gegenüber. A. denke daran „die Zeit sei unabhängig von dem Ort, also man begegnet sich flexibel“ und was auch zählt für die Probandin ist das Vertrauen zu ihrem Psychologen, sie möchte eine individuelle Beziehung aufbauen. Man möchte sich interessieren für eine Person, also in der Sitzung konzentriert und fokussiert am Klienten arbeiten. Als weiteren Punkt zählt die IP auf die Bekanntheit der Person, also Referenzen und Bewertungen von anderen Klienten und Kunden.

4.3.15.3 Formen der Beratungsgestaltung

Als wichtigen Punkt zählt die Stimme des Psychologen, es soll angenehm sein zuzuhören und der Coach soll positives Ausstrahlen, einfach selbstbewusst sein und mit mir auf einer Wellenlänge sein. Die Beratung soll laut der IP auf jeden Fall personenzentriert und zielorientiert sein, damit man den Klienten gut erreichen kann in der Problemlösung. Die Probandin erwähnt für sich persönlich würde sie sehr wahrscheinlich eher auf eine persönliche Begegnung setzen, da für sie diese Zwischenmenschlichkeit live eine andere darstellt als Online.

4.3.15.4 Wünsche, Ziele und Erwartungen

Ein Ziel für die Probandin ist nächstes Jahr nach dem Bachelor weiter zu studieren. Einer ihrer großen Träume ist Filme zu drehen. Sie möchte in der Zukunft auch einen Freund und Kinder, also eine klassische Familie. Die IP denke daran auch sehr reich zu werden wollen. Ihr Wohnsitz sollte nie nur eine Stadt sein, sie möchte flexibel auch interkulturell unterwegs sein, wie zum Beispiel Berlin und Moskau, vielleicht zieht es sie auch noch in andere Länder in Europa oder auch Kanada, nur auf keinen Fall in die USA, damit kann sie nicht umgehen.

4.3.15.5 Beratung auf dem deutschen Markt

Beratung auf dem deutschen Markt erkannte sie wesentliche Begriffe und zwar „Eindeutigkeit, Klarheit, Struktur und Zielorientiert“. A. denkt, es seien Favoritenländer in der Beratung und zwar Deutschland, USA, England, Japan und Russland. Warum sie Deutschland wählt, das ist ihr klar: „es ist in Deutschland alles gewiss, alles perfekt beschrieben, klar und deutlich“. Der IP ist es wichtig das ein Produkt ihr ein Gefühl gibt von Sicherheit und Vertrauen, dieses bekommt man durch Genauigkeit, Professionalität und der Qualität. Es gebe natürlich auch Unterschiede zwischen den Regionen der Welt, unterschiedliche Merkmale und Eigenschaften kulturell zum Familienbild oder zur Religion, zum Beispiel Russen haben eine ganz eigene spezielle Mentalität, die man vielleicht nur als Russe verstehen kann.

4.3.15.6 Vertiefung „Made in Germany“

Die Mentalität muss man verstehen können von einem spezifischen Land. Es ist wichtig zu unterschiedlichen Themen auch die Zeit und Klarheit zu sehen. Die IP meint, es gibt Unterschiede von Land zu Land. Zum Beispiel in Deutschland herrschen sehr viele Standards und die Qualifikationen sind dementsprechend sehr hoch. Letztendlich muss auf mich ein Berater egal welcher Nation gut auf mich eingehen können. „Natürlich ist das Label Made in Germany ein anderes als Made in China.“ A. zähle Deutschland als eins der Top Ländern für

Beratung, die Sprache sei sehr genau ausgelegt, die Menschen sind sehr hoch qualifiziert, das Gesamtkonzept stimmt einfach sehr. Es herrsche die deutsche Strenge und deutsche Tugend, die die Gesellschaft prägen und Leistungen hervorbringen.

5. „MADE IN GERMANY“ – beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den globalen Klienten?

Im Laufe der Untersuchung haben sich viele Hinweise darauf ergeben, dass „Made in Germany“ ein attraktiver Prädiktor für die Wahrnehmung deutscher Wertearbeit ist. Auffällig ist, dass die Interviewpartner die Wahrnehmung deutscher Wertearbeit aus Deutschland per se weitestgehend als sehr qualitativ und hochwertig einschätzen.

01.)Walter Schaff beschreibt ihm sei es wichtig: „Seine Ziele als Unternehmer umzusetzen“.

Der Geschäftsführer möchte mit einem guten Geschäftsergebnis sich natürlich weiterentwickeln. „Ein Mehrwert schaffen für das Thema mentale Gesundheit, welches tatsächlich wahrgenommen wird.“ Sein hauptsächliches übergeordnetes Ziel nennt Herr Schaff: „internationalisieren!“ Des Weiteren interessiert ihn die Fragestellung in Verbindung zur deutschen Qualität: „Kann man ein kollektives Bewusstsein der Wahrnehmung erreichen aus technischen Standards heraus?“

02.)B. beschreibt Deutschland als ein sehr wertgeschätztes Land im internationalen Vergleich, er sagt: „die Deutsche Art und Weise an Dinge richtig heranzugehen, hinterlasse Respekt in anderen Ländern.“ Der Proband kenne „Made in Germany“ aus der Produktion und das Label stehe für Präzision und Technik, er gehe davon aus, dass der Ruf auf jeden Fall ein sehr guter ist und schätzt die deutsche Sprache als enorm philosophisch ein und bemerkt: „Durch die Erkenntnistheorie und den Konstruktivismus profitieren die Deutschen immer noch international, ein Exportschlager.“

03.)Die Probandin G. beschreibt Deutschland als sehr professionell, qualitativ und genau. Sie sagt: „Ein deutscher Berater arbeitet sehr reflektiert, sehr ordentlich,

Verantwortungsbewusst und dieser kennt seine Grenzen!“ Sie empfindet Deutschland als Standort für ein Unternehmen als sehr positiv bewertet, aber die Stadt spiele für sie keine Rolle. Die IP ist der Meinung: „Ausbildung und Qualität zählt in der Beratung, jede Kultur bringt etwas für sich selbst mit. Beratung ist abhängig von der Qualität nicht von der Kultur!“ Trotzdem kann sie dafürsprechen: „Es herrscht ein kollektives Verständnis, das alles aus einem Land automatisch hochwertiger bewertet werden kann!“

- 04.)Der Proband ist der Meinung, dass Erfolge aus Deutschland international bekannt seien. C. sagt: „Die Wissenschaft ist sehr gut, die Wirtschaft ist sehr stark, solche Dinge, wie Autos, Waschmaschinen, Kraftwerke, einfach elektronisches Material bestätigt eine hohe Stabilität und Haltbarkeit!“ Der IP lobt den deutschsprachigen Raum und die Ansichten auf die Psychologie.
- 05.)Die Probandin beschreibt Deutschland als professionell, qualitativ, erreichbar und zuverlässig. H. sagt: „Made in Germany ist sehr gut im Gedächtnis bei Türken angekommen.“ Die Deutschen besitzen eine detaillierte Sprache und beweisen eine hohe Arbeitsdisziplin.
- 06.)Die IP beschreibt Deutschland für sich selbst auch als Heimatgefühl, sie denke dadurch habe sie auch ein sehr positives Gefühl zu Deutschland. Die betont: „Eine deutsche Ausbildung oder Studium ist sehr hochwertig. Türken denken generell sehr positiv über die deutsche Qualität.“ Sie verstehe aus Selbsterfahrung, dass die deutschen Lerninhalte viel höher sind als im internationalen Vergleich.
- 07.)Die Probandin sieht in Deutschland einen hohen Preis durch hohen Standard. R. verbinde ein positives Gefühl zur Wahrnehmung der Qualität. Die IP erwähnt: „Für mich persönlich ist es wichtig in einer Beratung mich gut identifiziert zu fühlen und eine kulturelle Nähe zu spüren.“ Sie gehe davon aus, dass man durch Voreingenommenheit der Deutschen selbstverständlich zu einer höheren Wahrnehmung der Qualität tendiert.
- 08.)Der IP erwähnt zum Thema der deutschen Beratung ein Gefühl von Konkretisierung, Professionalität, Vielfältigkeit, Bereitschaft und Zuverlässigkeit. Er sehe Deutschland,

Japan und England als multikulturell an, damit gehe er davon aus man können eine höhere Reichweite international erzielen. A. vermutet: „Deutschland kann gute Dienstleistungen anbieten!“

09.)A. sagt: „Deutschland ist für mich ein Musterland, es gibt sehr viel Wohlstand!“ Die Probandin greift auf ein russisches Sprichwort zurück: „Deutsche Qualität ist Tugend!“

10.)Die Probandin M. vermutet, sie greife nur auf Klischees zurück, sie denke an professionell und oberflächlich. Sie denke bei „Made in Germany“ direkt an ein individuelles Merkmal, sie beschreibt: „Ich bin mir davon bewusst, dass es viele Klischees gibt, die wahrscheinlich den Eindruck erwecken können zu einem kollektiven Qualitätssiegel.“

11.)A. denke bei „Made in Germany“ an Entschiedenheit, Gewissenhaftigkeit, einfach an einen Qualitätssiegel aus Deutschland. Bei der Frage der internationalen Wahrnehmung sagt sie: „Im internationalen Vergleich, ja, auch jeden Fall, die Deutschen haben eine gute Stellung international, sie haben eine positive Wahrnehmung in der Welt.“

12.)Die IP denke bei Deutschland an Personenbezogenheit, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Distanziertheit. L. sagt: „Ich denke in den Ländern, wie Deutschland, USA, Schweden und Skandinavien leben die glücklichsten Menschen, daher denke ich ist die Beratung auch stark in diversen Bereichen, gerade in Deutschland ist eine Beratung auf einer höheren Ebene, eine gute Beratung im internationalen Vergleich!“

13.)Deutschland im internationalen Vergleich, vermutet die Probandin als sehr positiv. R. beschreibt eine Art von Innovation und Zuverlässigkeit im internationalen Vergleich. Aus Selbsterfahrung sagt sie: „Auch in Luxemburg werden Deutsche besser anerkannt als zum Beispiel Franzosen, es existiert ein hohes Vertrauen in die Deutschen!“

14.)Der Proband sieht ein ausgeprägtes Kosten – Nutzen – Verhältnis in Deutschland existieren. P. sieht Deutschland international: „Deutschland steht besser da, hoher Lebensstandard, mehr multikulturell und mehr aus dem Land heraus anbieten können!“

- 15.)Die IP beschreibt Deutschland als ein Vertrauen in ein Produkt. Sie greift auf gute Beratung zurück, da sie hohe Standards erkennt. L. ist der Meinung: „Deutschland könne sehr gute eine Plattform etablieren, wie talknow durch Vertrauen, Empathie und den kulturellen Kontext!“
- 16.)E. sagt: „Made in Germany ist ein typisches Denken von Deutschland, qualitativ gut sein und richtig sein. Genauso ist das Label viel teurer als Gegenteil Made in China.“ Sie vermute, dass die USA, Deutschland und skandinavische Länder gut sind im Beratungsbereich, spezifisch die Deutschen machen alles richtig und sind Vorreiter im Denken!“
- 17.)Der Proband erwähnt: „Deutschland ist die Nummer 1, kennen wir ja.“ Er vermute aus russischer Sicht ist die deutsche Qualität sehr populär. P. denkt, die deutschen Ausbildungen sind sehr professionell.
- 18.)A. vermutet: „Deutschland ist in den Top Ländern der Beratung!“ Sie kennzeichnet sich durch deutsche Strenge und Tugend. Sie denke, es sei wichtig auf die kulturelle Nähe eingehen zu können, da die russische Mentalität sehr speziell ist.

Aufgrund der qualitativen Datenerhebung zum Untersuchungsgegenstands, zeigen sich bei den Probanden in der Auswertung Zusammenhänge auf das Bild von „Made in Germany“ in Verbindung zu einer Einstellung, Meinung oder eines Vorurteils. Eine höhere Kundenzufriedenheit durch das Image und international vergleichend zu anderen Nationen wird vermutet durch die positive Wahrnehmung der deutschen Tugend. Die deutsche Beratungsqualitäten werden in Verbindung zum hohen Bildungsniveau, den standardisierten Prozessen und der Technik weitest gehend als einen gemeinsamen Bestandteil aufgenommen, diese sich untereinander beeinflussen und fluide interagieren.

6. DISKUSSION der ERGEBNISSE

Die gewählte Methode des problemzentrierten Interviews hat sich als förderlich erwiesen. Die Ergebnisse konnten vor einem biographischen Hintergrund analysiert werden und durch eine offene Fragestellung war der Informationsgehalt der 18 Interviews sehr hoch. Dies hatte leider auch den Nebeneffekt, dass es schwieriger war Informationen nach ihrer Relevanz zu klassifizieren. Die vorher angefertigten drei Leitfäden erwiesen sich als Hilfe bei der Durchführung der Interviews und beim Anfertigen der Kategoriensysteme. Bei der Durchführung an sich war das mitgebrachte Tonbandgerät von Vorteil, da Informationen, die während dem Interview nicht erfasst wurden konnten, im Nachhinein deutlich wurden. Durch ein Arbeitszimmer, dass digital getrennt war von den anderen Sprachräumen der Berater und Klienten konnten Störeinflüsse vermieden und eine professionelle Arbeitsatmosphäre erzeugt werden. Mehr Übung im Voraus wäre von Vorteil gewesen um noch spezifischer auf die Antworten der IP's eingehen zu können. Von Vorteil war, dass alle 18 IP's freiwillig an der Erhebung teilgenommen haben. Alle brachten bereits ein hohes Maß an Selbstreflektion mit und gaben als Teilnahmemotivation an, dass sie sich über ihre momentanen Situationen und Möglichkeiten besser im Klaren werden wollten. Die Rolle die der Interviewer als Forschungsinstrument einnahm war sehr interessant. Er hatte keine persönliche Beziehung zu den befragten Personen, woraus eine professionelle Arbeitsatmosphäre resultierte. Durch den qualitativen Ansatz ist es möglich, dass zu viel subjektive Deutung in den Auswertungsprozess mit eingeflossen ist, jedoch brachte der Forscher viel Verständnis für den Untersuchungsgegenstand mit, da er sich selbst als Psychologe und Interkultureller Manager wahrnimmt. Dies führte auch zu einem zusätzlichen Erkenntnisgewinn über seine Situation im interkulturellen Kontext über Deutschland und seine Einstellungen in der Wahrnehmung zu verstehen. Der Meinungsbildungsprozess lief flüssig von statten. Im Vorfeld machte sich der Forscher Gedanken über einen theoretischen Hintergrund und bereits existierende Theorien, was zu einem guten Vorwissen über den Untersuchungsgegenstand führte. Des Weiteren wurden die Informationsmappen des Start Up's talknow zur Firmenphilosophie gesichtet um auch diesbezüglich einen Kontext zu bekommen. Durch einen intensiven Austauschprozess und Brainstorming nach der Durchführung konnten zentrale Aspekte und Unterschiede bezüglich der Meinung und Einstellungen der IP's schon im Vorfeld erhoben werden. Mittels der gemeinsamen Auseinandersetzung mit den Kategoriensystemen konnten zentrale Kriterien

differenziert und analysiert werden. Innerhalb einer Gruppendiskussion wurden die Ergebnisse präsentiert, diskutiert, was zur Folge hatte, dass sich die Übereinstimmung der Beurteiler erhöhte. Die Grenzen der Ergebnisse spiegeln sich darin wieder, dass aufgrund von 18 Interviews keine allgemeingültigen Aussagen getroffen werden können, sondern nur am Beispiel an sich interpretiert werden kann. Dadurch, dass alle Probanden unabhängig Aussagen treffen konnten von Unternehmen, Verbänden oder Instituten, bis auf das Experteninterview als Geschäftsführer von talknow und die darauffolgenden Berater Interviews als Angestellte von talknow, erreichte der Forscher ein hohes Maß an Objektivität. Die 18 Probanden wurden alle in der deutschen Sprache interviewt, das heißt es existieren für die IP's Überschneidungen zur deutschen Kultur und zur deutschen Sprache. Zur Verbesserung einer nachfolgenden Untersuchung sollte man die IP's auf der jeweiligen Sprache interviewen, um ein noch höheres Maß an Unabhängigkeit und Objektivität zu erzielen.

7. FAZIT

Wir leben in einer extrem dynamischen Gesellschaft, die sich durch den technologischen Fortschritt und den damit verbundenen immer rascher werdenden Kommunikationswegen zu einer zunehmend schnelllebigen Welt entwickelt. Es muss ein übergeordnetes Ziel von Unternehmen, Gesellschaft und Politik sein, die Möglichkeiten der digitalen Umwandlung zu realisieren und ihre möglichen Gefahren vorhersehbar bzw. greifbar zu machen. Wenn Unternehmen aktuell gemessen der Zeit die Schwierigkeiten der digitalen Umstrukturierung selbstbestimmt angehen, die Politik wichtige unterstützende Gesetze und Initiativen beschleunigt und die Gesellschaft ausreichend Veränderungsbereitschaft zeigt, kann die digitale Umwandlung zielorientiert bewältigt werden. Hierbei geht es darum, den Weg der Strukturierung so zu erarbeiten, dass möglichst viele von den neuen Erkenntnissen gewinnen und daran wachsen dürfen. Die Digitale Wirtschaft verlangt für das Online Coaching durch die Vernetzung von körperlicher Nähe und Distanz eine historische Veränderung. In der heutigen Arbeitswelt sind unabhängige und zeitliche Flexibilität gewünscht. Glücklicherweise reagieren Unternehmen jeweils interventiv und gestalterisch auf diese Einsicht und verlaufen sich nicht nur in einem „Reaktions-Modus“. Es gibt ganz klare Vorteile, die das „E-Coaching“ zu einer sinnvollen Begleitmaßnahme zum „Face-to-Face-Setting“ ankommen lassen. Die Forschungsfrage, inwiefern die deutsche Beratungsqualität den globalen Klienten beeinflusst, wurde beantwortet, da gezeigt werden konnte, welche positiven Assoziationen zu deutscher Tugend bestehen. „Made in Germany“ ist ein attraktiver Prädiktor für die Wahrnehmung deutscher Wertearbeit, der im kollektiven Verständnis die Sicht auf deutsche Wertearbeit als positiv bewerten lässt. „Made in Germany“ allein als Label und Kennzeichnung von Marken soll hinterfragt werden, der Klient sollte sich über tatsächlich vorhandene Beratungsqualitäten selbstständig informieren. Psychologische Beratungsstandards in der Bundesrepublik sind unterschiedlich und abhängig von dem Anbieter und deren Qualitätsmerkmale. Die Kognition der Einstellungen führen zu einer erwarteten Leistung, diese durch Erbringen des angenommenen Wertes zu einer positiven Emotion entwickelt, also besonders hohen Kundenzufriedenheit ausgesetzt ist. Anhand der Interviews kann der Forscher annehmen, dass die Probanden davon ausgehen, dass das Label „Made in Germany“ etwas mit in ihrer Vorstellungskraft auslöst und dadurch gewisse Stereotype, Einstellungen und Normen mental bewertet werden. Die Probanden wünschten sich von ihrem individuellen Coach außerdem Aspekte, wie kulturelle Nähe, Identifikation, Mentalität und gemeinsame Sprache, diese wichtig sind für ein

gemeinsames Erarbeiten von Lösungsansätzen. Online-Coaching ermöglicht: Zeitersparnis, Flexibilität, Selbst-verwirklichung und vor allem Kosteneinsparung. Durch die Distanz von Coach und Klient ermöglicht die Situation eine Hemmschwelle abzubauen, weniger Ablenkung in der Sitzung und somit mehr Fokus und Aufmerksamkeit auf den Prozess. Es wird vorhergesagt, dass durch die Herausforderung einer komplexen Welt und die zunehmende Digitalisierung durch einen hohen Wissensaustausch der Bedarf an individuellem Coaching und Präzision von „Top Managern“ anwachsen wird. Die Arbeitsprozesse werden immer schnelllebiger, bei dem jedes Individuum einem ständigen lernen ausgesetzt ist und sich in einem System etablieren muss, dort sind ständige schnelllebige und wechselnde Konfrontationen vorprogrammiert.



LITERATURVERZEICHNIS (REFERENCES)

Bortz, J. & Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler*. (4. Aufl.). Berlin: Springer Verlag.

Diller, H. (1996). Kundenbindung als Marketingziel. *Marketing: Zeitschrift für Forschung und Praxis*, 18, 81–94.

Deckert, R. (2019). *Digitalisierung und Industrie 4.0. Technologischer Wandel und individuelle Weiterentwicklung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Verlag.

Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-Related Social Stressors and Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9 (1), 61-82.

Dotlich, D. L. & Cairo, P. C. (1999): *Why CEOs FAIL. The 11 Behaviors that can derail your climb to the top – and how to manage them*. San Francisco: Jossey-Bass Verlag.

Festinger, L. (1957): *A Theory of Cognitive Dissonance*. Kalifornien: Stanford University Press.

Haaf, M. (2011). *Heult doch. Über eine Generation und ihre Luxusprobleme*. München: Piper Verlag.

Helfferrich, C. (2005). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. Lehrbuch. Wiesbaden: VS Verlag.

Heller, J., Triebel, C., Hauser, B. & Koch, A. (2018). *Digitale Medien im Coaching. Grundlagen und Praxiswissen zu Coaching-Plattformen und digitalen Coaching-Plattformen*. Berlin: Springer Verlag.

Hogan, R., Curphy, G.J. & Hogan, J. (1994). What we know about leadership effectiveness and personality. In *American Psychologist*, 49, 493-504.

Homburg, C. & Bucerius, M. (2006). Kundenzufriedenheit als Managementherausforderung. In C. Homburg (Hrsg.). Kundenzufriedenheit. Konzepte - Methoden - Erfahrungen (S. 53–89). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Homburg, C. & Stock-Homburg, R. (2006). Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit. In C. Homburg (Hrsg.). Kundenzufriedenheit. Konzepte - Methoden – Erfahrungen (S. 17–51). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Homburg, C., Giering, A. & Hentschel, F. (1999). Der Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Die Betriebswirtschaft, 59, 174–195.

Homburg, C. & Stock, R. (2001). "Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit - Eine dyadische Analyse." Publications of Darmstadt Technical University. Institute for Business Studies. Department of Business Administration. Economics and Law.

Hoyer, W. D. & MacInnis, D. J. (2004). Consumer behavior. Boston: Houghton Mifflin Verlag.

Janowski, J. M. (2003). Kundenbindung durch kundenindividuelle Logistik im Konsumgüterbereich. Siegburg: Josef Eul Verlag.

Keller, B. (2001). Schlüsselfaktor Kundenbindung. Marketing intern (1).

Lamnek, S. (1991). Qualitative Sozialforschung. München: Springer Verlag.

Langer, I. (1985): Das persönliche Gespräch als Weg in der psychologischen Forschung. Zeitschrift für personenzentrierte Psychologie und Psychotherapie, 4, 447–457.

Langer, I. (2000). Das persönliche Gespräch als Weg in der psychologischen Forschung. Köln: GWG Verlag.

Looss, W. (1991). Coaching für Manager. Problembewältigung unter vier Augen. Landsberg: Lech Verlag.

Nerdinger, F.W. (2003a). Kundenorientierung. Göttingen: Hogrefe Verlag.

Nerdinger, F.W. (2003b). Grundlagen des Verhaltens in Organisationen. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.

Pauer, N. (2012). Wir haben keine Angst. Gruppentherapie einer Generation. Frankfurt am Main: Fischer Verlag.

Ring, E. (1992). Signale der Gesellschaft. Psychologische Diagnostik in der Umfrageforschung (S. 20-41). Göttingen, Stuttgart: Verlag für angewandte Psychologie.

Schildhauer, T., Adlmaier-Herbst, D. G., Hofmann, J., Krcmar, H., Hünnekens, W., Michelis, D. et al. (2019). Schlüsselfaktoren der Digitalisierung – Entwicklungen auf dem Weg in die digitale Zukunft. In Stumpf, M. (Hrsg.) Digitalisierung und Kommunikation. Konsequenzen der digitalen Transformation für die Wirtschaftskommunikation. Wiesbaden: Springer Fachmedien Verlag.

Schmelzer, H. & Sesselmann, W. (2010). Geschäftsprozessmanagement in der Praxis. Kunden zufrieden stellen, Produktivität steigern, Wert erhöhen. 7. Aufl. München: Hanser Verlag.

Stephan M., Gross, P. P. & Hildebrandt, N. (2010). Management von Coaching. Organisation und Marketing innovativer Personalentwicklungsdienstleistungen. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.

Strauss, A. & Corbin, J. (1996). Grounded Theory. Basics of Qualitative Research. London: Sage Verlag.

Tomczak, T. & Rudolf-Sipötz, E. (2003). Bestimmungsfaktoren des Kundenwertes. Ergebnisse einer branchenübergreifenden Studie. In B. Günter & S. Helm (Hrsg.). Kundenwert. Grundlagen - Innovative Konzepte - Praktische Umsetzungen (S. 133–161). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Werth, L. & Mayer, J. (2008). Sozialpsychologie. Heidelberg: Spektrum Verlag.

Wirtz, J. & Bateson, J. E. G. (1999). Consumer satisfaction with services. Integrating the environment perspective in services marketing into the traditional disconfirmation paradigm. *Journal of Business Research*, 44, 55–66.

Witte, E. H (2000). Kundenorientierung. Eine Managementaufgabe mit psychologischem Feingefühl. Hamburger Forschungsberichte zur Sozialpsychologie, 25.

Witzel, A. (1982). Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Witzel, A. (1996). Auswertung problemzentrierter Interviews. Grundlagen und Erfahrungen. In R. Strobl & A. Böttger (Hrsg.). Wahre Geschichten? Zur Theorie und Praxis qualitativer Interviews (S.49-76). Baden-Baden: Nomos Verlag.

Wulf, J. (1995). Made in Germany. Wirtschaftliche Bedeutung und rechtliche Schutzmöglichkeiten. Frankfurt am Main: Peter Lang Verlag.

Wölke, G. (1985). Zum Image des Made in Germany. Beispiele aus Japan, Frankreich und den Vereinigten Staaten. Köln: Deutscher-Instituts Verlag.

Internetquellen

Academic (2019). Academic dictionaries and encyclopedias. Psychologische Beratung. Online verfügbar unter <https://deacademic.com/dic.nsf/dewiki/1139070>, zuletzt geprüft am 10.07.2019.

ARD/ZDF – Onlinestudie (2018). ARD/ZDF-Onlinestudie. Erstmals sind über 90 Prozent der Deutschen online. Online verfügbar unter <http://www.ard-zdf-onlinestudie.de/ardzdf-onlinestudie-2018/>, zuletzt geprüft am 23.07.2019.

Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen (2019). Bachelor – und Masterstudiengänge Psychologie. Online verfügbar unter <https://www.bdp-verband.de/profession/ausbildung/studienganglisten>, zuletzt geprüft am 17.07.2019.

Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz (2018). CDR-Initiative. Digitalisierung verantwortungsvoll gestalten. Corporate Digital Responsibility-Initiative legt erste Arbeitsergebnisse vor. Online verfügbar unter https://www.bmjv.de/Shared-Docs/Artikel/DE/2018/100818_CDR.html, zuletzt geprüft am 26.06.2019.

Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (2015). Industrie 4.0 und Digitale Wirtschaft. Impulse für Wachstum, Beschäftigung und Innovation. Online verfügbar unter https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Industrie/industrie40unddigitalewirtschaft.pdf?__blob=publicationFile&v=5, zuletzt geprüft am 19.07.2019.

Bundeszentrale für Politische Bildung (1990). Kollektive Identität. Online verfügbar unter <http://www.bpb.de/apuz/156774/kollektive-identitaet>, zuletzt geprüft am 11.07.2019.

CMI – Studie (2017). Qualitätsbewusstsein als Wettbewerbsfaktor. Ergebnisse der CMI – Studie 2017. Online verfügbar unter https://www.vwi.org/wp-content/uploads/2017/11/CMI-Studie-2017_Ergebnisbericht.pdf, zuletzt geprüft am 24.07.2019.

Hildebrandt, A. (2016c). Kranke Systeme, neue Probleme. Warum Gesundheit unser wichtigster Wert bleibt. Huffington Post (8.5.2016). Online verfügbar unter www.huffingtonpost.de/.../alexandrahildebrandt/krankesystemeneueprobleme_b_9829254.html, zuletzt geprüft am 24.07.2019.

Jodeleit, B. (2012). Lots of ways. Interview: Was bedeuten Shitstorms für Marken? Online verfügbar unter <https://www.lotsofways.de/interview-was-bedeuten-shitstorms-fur-marken/>, zuletzt geprüft am 24.06.2019.

Middendorf, J. (2016). 14. Coaching-Umfrage Deutschland 2015/2016. Online verfügbar unter <http://www.coaching-umfrage.de/PDF/Ergeb%20Coaching-Umfrage%202015.pdf>, zuletzt aufgerufen am 17.07.2019.

Psychologie studieren (2019). Der Wegweiser zu deinem Studium. Online verfügbar unter <https://www.psychologie-studieren.de/berufe/unterschied-psychologe-psychotherapeut-psychiater/>, zuletzt geprüft am 17.07.2019.

Talknow (2019). Firmenphilosophie. Online verfügbar unter <https://talknow.online>, zuletzt geprüft am 17.07.2019.



ANHÄNGE (APPENDICES)

ANHANG A: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

talknow_Experteninterview_Walter_Schaff

00:00:00

Arthur Bohlender: Okay herzlich Willkommen zu meiner qualitativen Datenerhebung in der Thematik Made in Germany - Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten. Und dazu habe ich einen Experten Interview vorbereitet mit Herrn Schaff und ich würde erstmal gerne am Anfang danke sagen für die Zeit und für die Teilnahme an dem Interview. Zu meiner Person ich bin 27 Jahre alt stehe kurz vor meiner Abschluss These im Bereich Interkulturellem Management zwischen Deutschland und der Türkei. Und genau. Die Aufnahme wird so gesehen mit einem Diktiergerät aufgenommen. Die Kommunikation läuft über ein Telefoninterview. Und genau die Daten sind auf jeden Fall so gesehen unter Datenschutz und werden nicht an Dritte weitergegeben. Und genau die Master Thesis wird geschrieben in Kooperation mit der Universität in Istanbul, der Universität in Passau und talknow als Unternehmen. Genau dann würde ich zum Anfang gerne Fragen wie alt sind Sie denn Herrn Schaff?

00:01:14

Walter Schaff: Ich bin 64 Jahre alt.

00:01:23

Arthur Bohlender: Und wie ist Ihr jetziger Familienstand?

00:01:40

Walter Schaff: Gute Frage. Geschieden bzw. geschieden. Ja.

00:01:55

Arthur Bohlender: Haben Sie Kinder. Und wie sieht Ihre Wohnsituation aus?

00:02:14

Walter Schaff: Genau. Eine Tochter und wohne mit meiner Freundin in der Uckermark mit dem Hauptwohnsitz und bin während der Woche bin ich beruflich in Berlin!

00:02:30

Walter Schaff: Sehr schön. Und dann komme ich jetzt zu ihrem beruflichen Werdegang. Wann und wo haben Sie die Schule abgeschlossen und bzw. auch Ihr Studium und was war das für ein Abschluss?

00:02:46

Walter Schaff: Ich habe 1984 Verwaltungswissenschaften an der Universität in Konstanz Betriebswirtschaft der Wirtschaftsuniversität absolviert.

00:03:09

Arthur Bohlender: Und wenn Sie jetzt rückblickend auf ihren beruflichen Werdegang schauen von ihrem Studienabschluss bis zum Eintritt so gesehen der Gründung. Wie würden Sie das grob skizzieren, wenn die Frage darauf ausgerichtet ist die wesentlichen Schritte gewesen?

00:03:36

Walter Schaff: Genau, die wesentlichen Schritte waren operative Tätigkeiten der Personalarbeit. Internationale Vergleich in zentralen Bereichen. Nach Organisation und Organisationsentwicklung bei Mercedes und später auch bei Airbus Projekten. Geschäftsführer und Personaler in Frankfurt. In Peking für Daimler größere Projekte verwirklicht. Personalleiter von Daimler in Stuttgart und dann letztendlich aus der Daimler AG ausgestiegen!

00:06:39

Arthur Bohlender: Und wie lange arbeiten Sie jetzt bereits an dem Unternehmen talknow?

00:06:54

Walter Schaff: Mittlerweile Zweieinhalb Jahre her!

00:06:56

Arthur Bohlender: Und was sind Ihre persönlichen und beruflichen Ziele innerhalb des Unternehmens?

00:07:12

Walter Schaff: Wenn man sich entschieden hat ein eigenes Unternehmen zu gründen. Den größten Teil des Tages damit verbringt dieses zu realisieren. Das Unternehmen natürlich, dass

man sich entwickelt und ausgedacht hat dementsprechend realisiert. Während des Aufbaus nämlich in Deutschland und anderen Ländern international auch erfolgreich zu werden dieses Angebot in Ländern mit verschiedenen Sprachen auch über die Märkte und die eigene Position zu vermarkten ist ein großer Traum.

00:09:00

Arthur Bohlender: Und was für was für individuelle Erfahrungen konnten Sie bisher durch das Unternehmen mit Online-Beratung Systemen für sich ausmachen? Jetzt bei dem Aufbau von den Kanälen in der Online-Kommunikation was sind Erfahrungen im Sinne von was würde ich jetzt daraus mitnehmen?

00:10:42

Walter Schaff: Die eigene Person privat und beruflich vereint! Natürlich kann ich als in einem großen Unternehmen jahrelang tätig auch die Ressourcen in den unterschiedlichen Bereichen nicht ganz nachvollziehen, man arbeitet bei einem Startup breitträumig. Es heißt eine wesentliche Erfahrung zu bekommen in einem Startup. Mehr oder weniger alle Aufwände betreiben natürlich in einem großen Teil meiner eigenen Zeit deutlich anders als der jeweils zuständigen Arbeit. Gerade ein kleines Unternehmen baut auf diese Erfahrungen der interdisziplinären Ausrichtung!

00:12:31

Arthur Bohlender: Haben Sie schon einen Verlaufs Plan wie sie internationalisieren möchten?

00:12:45

Walter Schaff: Sehr variabel bezogen auf die Möglichkeiten die sich konkret umsetzen lassen. Die Idee Deutschland als Markt zu entwickeln und voraussichtlich England danach voraussichtlich Spanien voraussichtlich nach Japan, China bzw. andere Länder flexibel dazuzugewinnen. Daraus Kapital schlagen und bestmöglich einsetzen. Wenn wir die Wahl haben und eine Umsetzung länger schleifen lassen Spanien zu entwickeln, wenn die richtigen Berater zu fehlen muss man bereit sein einen wesentlichen Teil dazu beizutragen.

00:15:07

Arthur Bohlender: Und in welchen Bereichen wird zurzeit Online-Beratung angeboten. Felder und diese Bereiche der Online-Beratung?

00:15:40

Walter Schaff: Diese sind ausgelegt in Form von Online-Kommunikation. Und wie sollen die

Haupttypisch ablaufen durch Video, Call und Chat. Dass man sich natürlich auch visuell begegnet oder auch durch Chat Angebot. Wir glauben, dass die meisten Kunden auch Telefongespräche im eigentlichen Sinn benötigen.

00:16:40

Arthur Bohlender: Sehen Sie in den drei unterschiedlichen Systemen für sich vor oder auch Nachteile?

00:16:54

Walter Schaff: Durchaus Vorteile persönlich auch in der Kommunikation kann man Beurteilungen ausfragen. Von den jeweiligen Kanälen was tatsächlich gemeint ist in einer persönlichen Begegnung zwischen den beiden Personen. Ich muss als Visionär einsteigen und das Gespräch bei mir am Schreibtisch gestalten. Mit Sicherheit muss also nicht in einer fremden Umgebung beraten werden, wie fühlt der Klient ein Thema für ein Telefongespräch, je nach Anonymität natürlich als Vorteil im Vergleich zu einem Videocall. Insofern gibt es möglicherweise auch gewisse Schwierigkeiten man sich als Berater noch besser auf die Sache konzentrieren kann. Auf die eigentliche Thematik konzentrieren und gut überlegt was man jeweils zu Themen sich gemeinsam anschauen mag, ob die Frage wie man da im Gespräch führt für Berater und Klient gut anfühlt. Grundsätzlich zeigen wir als Plattform die Offenheit für unterschiedliche Weg eine Kommunikation zu gestalten.

00:20:40

Arthur Bohlender: Verstehe ich richtig, dass der Schwerpunkt erst mal auf dem Video-Chat liegt?

00:21:00

Walter Schaff: So gesehen ja, es sind gleichrangige Angebote. Die Kunden müssen selber entscheiden was für Sie persönlich mit der jeweiligen Situation passt. Ich vermute der Schwerpunkt liegt vor der Entwicklung der Plattform. Das Grundgerüst für ein und ausschalten von Video wird weiterhin optimiert, wenn der Videocall gut funktioniert kann der Call und Messenger auch ideal funktionieren.

00:22:07

Arthur Bohlender: Wie groß ist derzeit ihr Start up?

00:22:30

Walter Schaff: Wir haben zurzeit über 70 selbstständige Berater die aktiv sind, die alles

grundsätzlich erklärt bekommen haben auch im Setting von aktualisierten Bildern, Profile und Einstellungen, die eine Anzahl von vier Klienten wöchentlich im Durchschnitt annehmen. Intern sind wir zurzeit 7 Mitarbeiter, die talknow aufbauen.

00:23:41

Arthur Bohlender: Dann würde ich sie jetzt mal bitten einmal zurück zu denken. Welche Motive waren damals für die Gründung für sie ausschlaggebend welche Hoffnungen oder welche Befürchtungen gab es. So gesehen welche Motive welche Beweggründe waren für die Gründung von talknow wichtig?

00:24:26

Walter Schaff: Es sollte etwas Geschaffen werden was es in der Form noch nicht gab. In Deutschland ein Angebot zu machen Beratern und Klienten zu helfen sich begegnen zu können mit einer niedrigeren Hemmschwelle. Die Menschen persönlich besser zusammenkommen lässt. In ganz wesentlichen Fragen relevant sind Lösungswege die aufgezeigt werden. Die Individuen sich selber auch weiter verbessern können. Aus seiner eigenen Situation das bestmögliche erzielen zu können.

00:26:08

Arthur Bohlender: Gibt es für Sie jetzt in der jetzigen Arbeit etwas was besonderen Stellenwert hat also etwas was für sie besonders wichtig ist. Jetzt so gesehen in ihrer alltäglichen Arbeit in dem Startup gibt es für Sie dann etwas was besonders wichtig ist im Bezug zur talknow Plattform?

00:26:47

Walter Schaff: Verlässlichkeit! Verlässlich funktionieren ist das Wichtigste für alles was wir tun. Darüber hinaus auch noch als Menschen in der Lage sind Kontakte aufzunehmen eine gute Chance zu haben die Aufgaben gemeinsam zu lösen. Die Begegnung von Menschen zu Menschen, sich mental ein Upgrade zu verpassen ohne die Angst zu haben man wird verurteilt! talknow soll ein Netzwerk sein für Berater zu Klienten, ohne Hemmschwellen!

00:27:36

Arthur Bohlender: Können Sie sich selbst mit den angebotenen Dienstleistungen identifizieren?

00:27:44

Walter Schaff: Ich würde meine Entscheidung so beschreiben in der Tat etwas zu machen was den Menschen oder die Menschheit weiterbringt. Es geht im Wesentlichen darum. Etwas

anzubieten was es unter den Beratern der Plattform eine Chance bietet mit Klienten zu arbeiten. Das normalerweise bisher standardmäßig viel zu lange dauert.

00:29:06

Arthur Bohlender: Und was würden Sie sagen für ihre aktuelle Tätigkeiten. Welche Kompetenzen sollte man für diesen Job mitbringen?

00:29:32

Walter Schaff: Was man für Kompetenzen mitbringen sollte das ist wichtig zu analysieren. Systematisch zu sein. Die Idee ist eine virtuelle Begegnung zu schaffen und natürlich erfolgreich zu sein in dem was man tut!

00:30:44

Arthur Bohlender: Gibt es Ihrer Meinung nach bestimmte Schlüsselkompetenzen die für Beschäftigte bei talknow intern oder auch für die Berater in der Online-Beratung von besonderer Bedeutung sind?

00:31:21

Walter Schaff: Auf jeden Fall sich gut zu vermitteln. Man muss in der Lage sein auch wirtschaftlich orientieren zu können damit die Idee am Schluss auch nachhaltig erfolgreich umgesetzt werden kann. Gute Ideen wie die Umsetzung sind tatsächlich nachhaltiger.

00:32:24

Arthur Bohlender: Und kennen Sie aus Ihrer mehrjährigen Ausbildung und Arbeit vor allen Dingen auch bei der Daimler AG den Siegel oder auch dieses diese Qualitätssicherung Made in Germany. Was macht dieses Made in Germany mit ihnen?

00:33:10

Walter Schaff: Etwas in Deutschland produziert ist Qualität, etwas glatt laufen lassen und dann etwas zum Ausdruck bringen wollen. Dass es gewisse Qualitäten verspricht bei der Produktion über möglicherweise technische Standards es gibt die die Qualität und Zuverlässigkeit auch die Haltbarkeit mit, wenn man sich jetzt so gesehen, dass Made in Germany aus der Produktion vorstellt oder halt eben auch daher kennt!

00:34:32

Arthur Bohlender: Denken Sie, dass es möglich ist, dass man diesen Qualitätssiegel übertragbar machen kann aus der Produktion heraus in die Dienstleistung?

00:35:01

Walter Schaff: Interessanterweise ist das für mich einer der wesentlichsten Fragen. Bei einem Kunden nicht das Produkt nicht durch die Zuverlässigkeit, die Haltbarkeit aus Sicht der Herstellung zu vermarkten. Etwas Überdurchschnittliches zu sein. Die Zuschreibung von Produkt Felder der Wahrnehmung, ja, das kollektive Bewusstsein erreichen. Wenn man ein Qualitätssiegel entwickelt hat ein Kunde das Gefühl, dass die Qualität des Produkts überdurchschnittlich gut sein kann. Genau. Wie denken Menschen in ihrer Wahrnehmung über das Made in Germany. Manifestiert sich ein Gefühl der Sicherheit, Akzeptanz aus der Marke auf den Rezipienten. Empfinden Menschen die deutsche Qualität als hochwertig?

00:37:09

Arthur Bohlender: Gut dann würde ich zum Schluss des Interviews noch einmal auf zukünftige Projekte und Ziele zu sprechen kommen?

00:37:18

Walter Schaff: Ganz grundsätzlich ist es natürlich wichtig, dass Ziele die man sich als Unternehmer setzt auch umgesetzt werden. Vor allem erfolgreich umgesetzt werden. Zweitens ist die Frage ob des Angebots tatsächlich sowohl auch der Preisgestaltung umgesetzt wird durch unsere Berater auch als Angebot und Nachfrage besonders groß sind. Natürlich schaut man in diesem Bereich nach dem Angebot entsprechend anpassend respektive etwas weiterzuentwickeln. Ein spezifisches Thema mal das am meisten nachgefragt wird bzw. dass die meisten Kunden als einen Mehrwert für das Thema wahrnehmen. Herauszufinden was will mein Endkunde, um darauf aufzubauen.

00:40:35

Arthur Bohlender: Sie hatten am Anfang erwähnt, dass man internationalisieren möchten?

00:40:43

Walter Schaff: Wir brauchen die Plattform selbst Online, um zu sehen wie sich talknow auf dem deutschen Markt entwickelt! Die Berater sind auch ausschlaggebend direkt also für ein funktionierendes System das auch im Internet angenommen wird. Aus einer Liste ein bestimmtes Thema auswählen mit einer zusätzlichen Sortierung seinen eigenen Experten auswählen. Ein übergeordnetes Ziel zu schaffen auf jeden Fall zu internationalisieren.

00:42:40

Arthur Bohlender: Vielen Dank für die Teilnahme. Und gibt es aus Ihrer Sicht noch weitere

wichtige Aspekte die jetzt in dem Zusammenhang des Interviews nicht oder wenig berücksichtigt worden sind?

00:43:10

Walter Schaff: Es ist die Frage wie wir als Dienstleister wahrgenommen werden. Hier gibt es zum Beispiel einen spanischen Berater. Der aus Spanien von dort aus in Argentinien berät. Ein deutsches Unternehmen mit Sitz in Berlin, wie wirkt das international? Der Spanier in Spanien und in Argentinien bereits berät. Ob das für den argentinischen Kunden relevant sein wird. Oder würde er die gleiche Dienstleistung auch in Anspruch nehmen, wenn das Unternehmen seinen Sitz in einem anderen Land hätte. Oder dort entwickelt worden wäre?

00:44:32

Arthur Bohlender: Stimmt. Die These beinhaltet auch diese Fragen. Diese Fragen wurden den Klienten und den Beratern gestellt aber nicht spezifisch in dem Experten Interview behandelt.

00:44:52

Arthur Bohlender: Vielen Dank für die Teilnahme an dem Interview.

00:44:56

Arthur Bohlender: Und selbstverständlich werden dann auch die qualitativen Arbeiten die das komplette Ergebnis beinhalten mit dem Unternehmen geteilt.

00:45:05

Walter Schaff: Vielen Dank, ich freue mich auf die Ergebnisse und gutes Gelingen!

Kategoriensystem – Experten Interview Walter Schaff

Interviewpartner & Dynamik	Beruflicher Werdegang	Start Up talknow	Motive & Kompetenzen	Zukunftsvorstellungen
<ul style="list-style-type: none"> - 64 Jahre, männlich, eine Tochter, Beziehung, Hauptwohnsitz Uckermark & Arbeit in Berlin - Höflichkeitsform - angenehme & vertraute Atmosphäre - Arbeitspraxis in Saarlouis - Telefoninterview 	<ul style="list-style-type: none"> - Verwaltungswissenschaften - operative Tätigkeiten der Personalarbeit - Internationale Vergleiche in zentralen Bereichen nach Organisationentwicklung (Mercedes, Airbus) - Daimler AG Personalleiter - Ausstieg aus der Daimler AG 	<ul style="list-style-type: none"> - mittlerweile zweieinhalb Jahre - eigenes Unternehmen; größter Teil des Tages es zu realisieren - international erfolgreich werden - verschiedene Märkte und die eigene Position zu vermarkten; großer Traum - privat & beruflich vereint 	<ul style="list-style-type: none"> - etwas neues Erschaffen - Begegnung mit einer niedrigeren Hemmschwelle - Verlässlich funktionieren - mental ein Upgrade verpassen - eigene Situation das bestmögliche erzielen können - Netzwerk für Berater & Klienten 	<ul style="list-style-type: none"> - Ziele als Unternehmer umsetzen - Angebot und Nachfrage stimmt, natürlich weiterentwickeln - Mehrwert für das Thema wahrnehmen - übergeordnetes Ziel: internationalisieren!

<ul style="list-style-type: none"> - Interviewpartner in Budapest - Tonqualität an manchen Stellen schwach - Dauer 45:05 		<ul style="list-style-type: none"> - breiträumiges Denken - interdisziplinäre Ausrichtung - Online Kommunikation ; persönliche Begegnung per Video, Call oder Messenger - Anonymität gewährleisten - Offenheit diverser Kommunikation sformen - 70 selbstständige Berater in unterschiedlichen psychologischen Themengebieten - intern 7 Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> - Menschheit weiterbringen - Psychologie zugänglich machen, was normalerweise zu lange dauert - systematisch zu sein - gut analysieren können - Idee am Schluss auch nachhaltig ist - Deutschland produziert ist Qualität - technische Standards - Qualität, Zuverlässigkeit, Haltbarkeit, Made in Germany aus der Produktion 	
---	--	---	--	--

			<ul style="list-style-type: none">- kollektive Bewusstsein in der Wahrnehmung erreichen - Gefühl der Sicherheit - Akzeptanz aus der Marke auf den Rezipienten	
--	--	--	---	--

Einwilligungserklärung zum Interview

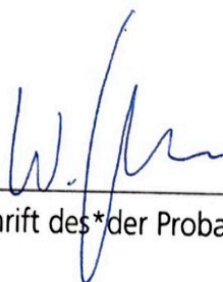
In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

23.06.2019

Datum



Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG B: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

talknow_Berater_Proband_1

00:00:01

Arthur Bohlender: Herzlich Willkommen zu meinen qualitativen Interviews. Und zwar geht es um die Thematik Made in Germany - Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten. Genau. Kurz vorab noch einmal zu dem Setting das wird so gesehen über Skype aufgenommen bzw. der Kontakt besteht über Skype. Und ich nehme das auch mit einem Diktiergerät auf. Ja, und warum mache ich das Ganze wegen meinem Doppel Masterabschluss im interkulturellen Kontext zwischen der Universität Passau und der türkisch deutschen Universität in Istanbul. Also ich würde kurz fragen: wie alt bist du? Was ist deine Schulausbildung, Studium, Geschlecht, deine Hobbies, Jobs, Nebenjobs und deine aktuelle Situation?

00:01:05

Arthur Bohlender: Die aktuelle Wohnsituation? Es geht einfach nur kurz zum Einstieg ein bisschen was über dich?

00:01:34

Berater_Proband_1: Mein Alter ist 49 Jahre, ich bin in Berlin geboren und in Berlin aufgewachsen, international Projekt basiert Arbeit und Studium. Studium ist Medienberater der Abschluss einen Studiengang der Philosophischen Fakultät der TU Berlin und die Themenschwerpunkte waren Erkenntnistheorie, Massenkommunikation Theorien, Kommunikation, Soziologie in dem Feld bin ich verankert, da denken die Leute ich möchte Computer reparieren, aber das ist nicht richtig sondern ich habe tatsächlich eher Kommunikationstheorie, Erkenntnistheorie studiert mit fachwissenschaftlichen Vertiefung in Literatur tatsächlich sehr philosophisch angehaucht. Das Studium und Ausbildung ausgebildet und zertifiziert halt im wissenschaftlichen Dachverband der DGF bin ich qualifiziert als Coach zum einen als Supervisor. Zum Zweiten als Therapeut.

00:03:12

Arthur Bohlender: Zu deiner aktuellen Wohnsituation ist dann auch Berlin?

00:03:17

Arthur Bohlender: Ich wohne in Berlin trotz des schwierigen Wohnungsmarktes. Tatsächlich. Mit Wohnung mit einer normalen Wohnung.

00:03:57

Arthur Bohlender: Dann starten wir mit dem ersten Teil des Interviews und zwar würde ich darum bitten. Ja was fällt dir spontan zum Thema Online-Coaching ein?

00:04:11

Berater_Proband_1: Spontan zum Thema Online Coaching fällt mir ein schneller Kontakt eine Begegnung und der Wunsch nach schneller Hilfe. Mir selbst würde ich aber gleichzeitig ein Fragezeichen hinter setzen gerade genau beim Thema Kontakt ist es wirklich möglich Kontakt herzustellen und die Antwort ist ganz klar ein Moment. Des Weiteren fällt mir dazu ein, dass das so vor zehn Jahren angefangen hat. Da war es aber doch ziemlich ein Pionier. Ich selber bin ins Internet Coaching gegangen 2010 und auch das war einfach noch viel zu viel Pionierarbeit und inzwischen aber auch durch die Smartphone Entwicklung und durch die Lebensweise der Menschen wesentlich dichter an die Dringlichkeit angekommen und dadurch sicherlich ein extremer Trend in den nächsten Jahren!

00:05:16

Arthur Bohlender: Da hört man heraus, dass es schon dein Arbeitsleben beeinflusst. Und was würdest du sagen welche Bedeutung hat denn das Online-Coaching im Arbeitsleben für dich?

00:05:32

Berater_Proband_1: Naja momentan hat sich ergeben, dass ich bei talknow mitmache und auch die Strategien den Trend entwickle, dass das ein sehr wichtiger und sehr wertvoller Markt ist!

00:05:49

Arthur Bohlender: Sehr schön. Und wie würdest du für dich ein ideales Online-Coaching beschreiben oder eben auch ein weniger Gelingenes Online Coaching?

00:05:59

Arthur Bohlender: Aus meiner Erfahrung in Coaching Gebieten oder bzw. auch durch die Vorstellungskraft. Generell. Ich würde das ein bisschen. Tatsächlich ist der Unterschied zwischen einem virtuellen Coaching und einem direkten Coaching mit Face to Face gar nicht so unterschiedlich was den Erfolg oder Misserfolg angeht würde ich wichtige Faktoren tatsächlich den Hauptfaktor angeht. Der Hauptfaktor ist eigentlich, dass man klärt was ist

eigentlich der Auftrag und der Wunsch des Klienten ob nun virtuell oder analog und wurde konnte der sozusagen im Ansatz erreicht werden und nicht ganz erreicht werden konnte der Ansatz der gegangen worden ist konnte der vom Klienten so als Ansatz auch angenommen werden. Also was ist der Auftrag und dem Auftrag nachgegangen werden. Da es virtuell gar nicht so einen großen Unterschied weswegen das auch attraktiv ist!

00:07:05

Arthur Bohlender: Und welche Themen wären für dich individuellem Coaching angenehm zu beraten und welche Themen würden dir eher schwerfallen?

00:07:16

Berater_Proband_1: Schwer fallen tut es in dem Moment wo Klienten sehr emotional werden und wo eigentlich ein wirklicher Kontakt also jemand der da ist wichtig wird das sogenannte ich Stärkung alle Themen muss der Stärkung gehen und die Person wirklich verzweifelt ist sag ich mal wirklich emotional. Da könnte das virtuelle ein bisschen zu sehr Distanz bedeuten und Nähe und Kontakt wirklich auch ganz wichtig ist ansonsten alle Themen aus dem Berufsleben zum Beispiel als auch Themen der Persönlichkeitsentwicklung von Karriere Persönlichkeitsentwicklung auch im Sinne von Trainings als ob es Kommunikationstraining sind Konfliktmanagement das sind einfache Fragen zu bestimmten Situationen im Leben sind wo man etwas verstehen möchte wo man schauen möchte. Das geht alles ganz wunderbar auch online!

00:08:23

Arthur Bohlender: Und in der Hinsicht verliefen bisher für dich Online Sitzungen?

00:08:34

Berater_Proband_1: Ich muss kurz überlegen. Ich habe mich auf diese Gespräche nicht wahnsinnig gut vorbereitet. Zwei Coachings mit Leuten die ich gar nicht kannte. Und meistens ist es so dass ich es mache mit Leuten die ich kenne vielleicht auch mehr aber, dass man Leute gar nicht kennt und in Kontakt geht es werden doch schon ein bisschen mehr sein. Mir fällt ein manchmal so spontan gibt's über meine ganzen Social Netzwerke anfragen das ist dann nicht persönlich oder sowas gibt es Anfragen wo Leute kurz bis kurz das klären möchten. Das gibt's schon aber eine Handvoll vielleicht zwei Handvoll von Fällen. Da ist es halt eher so ein bisschen den beratenden Charakter weswegen man ich finde, dass im beratenden Bereich das auch total safe ist. Also Die Leute haben eine Frage brauchen Orientierung und die kann man geben und gemeinsam mit Entwickeln und dann können Sie weitermachen. Also dem Rahmen ist es total

gut zugänglich. Deine Frage war aber was meine Erfahrungen waren. Ich habe im Allgemeinen guten Coachings die für mich individuell gut verlaufen sind. Ich habe kein Coaching in Erinnerung bei dem ich dachte: Um Gottes willen hätte ich das mal bloß nicht gemacht bloß nicht online gemacht. Es ist tatsächlich nicht passiert liegt aber auch daran, dass ich denke Klienten sich auch dessen bewusst was man Online ansprechen kann und was nicht.

00:10:23

Arthur Bohlender: Und was ist für dich mehr oder weniger ausschlaggebende Kriterium das du sagst in dieser Form kann man gut beraten?

00:10:36

Berater_Proband_1: Ausschlag gebend also online allein ausschlaggebende Kriterium. Das sind für mich jetzt für den Klienten oder für mich als der das anbietet genau für mich als der es anbietet. Das ist relativ flexibel. Da gibt es eigentlich ganz viele für jemanden der es online anbietet ist es natürlich gut er hat ein ruhiges Setting. Er kann konzentriert arbeiten, weil er hat ja quasi nur einen Ort sich zu fokussieren das ist ihm das Tablet oder vor ihm das Gerät mit dem er chattet. Und hat relativ konzentriert und flexible Arbeitsmöglichkeiten muss dafür aber nicht gleich ganze Büros mieten. Sozusagen ein Kostenfaktor sein. Das kann auch die Möglichkeit sein zwischendurch das zu machen. Flexible Arbeitszeit flexible Örtlichkeit ist ein Punkt. Und auch Möglichkeiten tatsächlich einer gewissen Fokussiertheit. Weil das ganze interessant ist je nach Ort und Raum. Es ist ja schon auch. Es hat schon sehr stark fokussierte Momente, wenn man vor sich ein Bett hat und niemanden direkt anspricht oder telefoniert. Das kennt man vielleicht auch wenn man mit Freunden telefoniert. Man sagt durch die Tatsache, dass ich der Person nicht gegenüber sitze gibt es nicht nur Einschränkungen, sondern tatsächlich auch Erweiterung von Vertrauensebenen. Ich bin auch bereit mich zu öffnen und z.B. über intimere Sachen zu sprechen zu Fragen zur Sexualität geht z.B. sowas vielleicht alles da wo Scham vielleicht mitspielen würde. In der direkten Begegnung bin ich offener und freier, wenn ich bei mir geschützt bin habe ich jetzt gewechselt. Und das ist für mich aber als derjenige der es anbietet als Coach natürlich auch gut, weil ich dann diese Themen gut bearbeiten kann wenn der Klient da offener und offener zu sich und damit auch für den Prozess einen Beitrag leistet.

00:12:49

Arthur Bohlender: Und wie sieht für dich eine ideale Beratung aus. Wenn du dir dann eine Idealvorstellung ausmalen solltest?

00:12:59

Berater_Proband_1: Finale Online Beratung gut moderiert. Ich sage extra nicht strukturiert, denn der Wald ist ja ein dynamischer Prozess. Wenn man dann feste Strukturen hat ist es auch wieder nicht schön aber sie ist gut moderiert das heißt es gibt sozusagen von Klienten Sicht aus gibt's eine freundliche klare Moderation. Ja es gibt Einladungen zur Reflektion und zum Gedanken schweifen und so zu antworten suchen. Zum Nachspüren und es gibt aber auch Momente wo derjenige kurz selber wirklich darauf achtet, dass wir jetzt langsam Schritte und Ergebnisse ableiten müssen damit wir sozusagen aus dieser Sitzung auch etwas mitnehmen. Einfach ein eigenes Sitzungszimmer und ein eigenes Erziehungsziel erarbeiten können. Das würde ich sozusagen frei heraus sagen doch die Zeit ist um. Das kann auch ein bisschen enttäuschend wirken. Also Gutes gelungenes online Coaching ist gut moderiert. Das heißt man hat einfach ein gutes Zeitmanagement als Coach!

00:14:04

Arthur Bohlender: Und gibt's für dich auch eine Idealvorstellung von Coach?

00:14:11

Berater_Proband_1: Jemand mit einer guten Stimme mit guter Fähigkeit zu modulieren. Es gibt Leute die schreiben sehr viel. Die halte ich tatsächlich als ganz praktikabel. Aus ganz praktischen Gründen nicht für sonderlich geeignet. Jemand der gut moderieren kann stimmlich gut modulieren kann der da Vertrauenswürdig ist und gut Vertrauen herstellen kann. Datentechnik Affinität ist nicht schlecht. Wenn der Coach ein bisschen durcheinander wirkt oder so ist das zuvorkommend Unsicherheit, weil man nicht weiß ob er sich auf den Inhalt bezieht oder auch oder auch den Rahmen auf die Rahmenbedingungen es muss ein klarer sicherer Ablauf sein und dann kann es tatsächlich sehr einladend sein und tatsächlich auch neue Räume zu schaffen. Ich bin ganz sicher, dass es online andere Themen geben kann als in der direkten Beratung. Wirklich entscheidend.

00:15:20

Arthur Bohlender: Und. Ja. Wie würdest du für dich Grenzen ziehen zwischen Privat und Arbeitsleben ziehen?

00:15:31

Berater_Proband_1: Natürlich auf jeden Fall. Das gilt aber auch wieder genauso analog wie digital. Vielleicht ist die Frage dahingehend interessant natürlich, weil die Erreichbarkeit ja ein bisschen aufgeweicht ist. Man hat der Praxis natürlich einen schützenden Raum nähernden aber

man hat natürlich auch einen schützenden Raum für den Leuten oder dass es online nicht so leicht gewährleistet ist es könnte sich eingeladen fühlen den Coach etwas gesagt man etwas freier sozusagen zu beglücken mit Nachrichten und allem Möglichen. Ja. Dieser Schutzraum der ja auch für den Coach wichtig ist dass die Sitzung beginnt und dass sie aufhört die ist sozusagen vielleicht für Leute die das frei anbieten schwierig einzuhalten weil das ist halt wirklich so. Das ist so flexibel, dass es dann auch diese Grenzen des Schutzraums aufweichen kann. Es viele Klienten die sozusagen ganz schnell in so eine Haltung übergehen, dass sie sich vom, dass sie vom Therapeuten oder vom Coach Berater recht schnell recht viel verlangen so nach dem Motto: Ich kann jetzt nur schnell dreißig Minuten oder schon morgens um sechs und so weiter. Oder einfach anrufen zwischendrin eigentlich auch jetzt gerade wieder Hilfe benötige. Das ist natürlich viel mehr möglich, wenn man eine Praxis hat und dann Termine hat und der auch nur da wenn man einen Termin hat. Das ist ja auch ein Schutz für den Therapeuten oder für den Coach.

00:17:09

Arthur Bohlender: Und was macht Online-Coaching. Welche Vor- und Nachteile könnten sich da für dich ergeben?

00:17:19

Berater_Proband_1: Vorteile wie gesagt eine flexible Arbeitszeit und ein flexibler Arbeitsort. Vorteil ist auch es sind auch die Themen über die man online sprechen kann. Dadurch dass der Schutzraum ein anderer ist sag ich mal klären für sich ist es sicher und hat vielleicht eine andere Möglichkeit heraus über Themen die bei ihnen Scham auslösen Freier zu sprechen als wenn er ihm gegenüber sitzt. Der eine Vorteil örtliche Flexibilität. Nachteil hatten wir einen Nachteil, dass manche Themen gibt den Kontakt wo der Kontakt wichtig ist ein persönlicher Kontakt oder hilfreicher wären hilfreicher wären zu besseren Ergebnissen führen könnte. Und der Nachteil ist auch nicht der, dass sich der der ich jetzt Schottenrock bezeichnet habe ebenfalls ein treffender Begriff ist. Aber der hat sozusagen den Therapeuten auch schützt durch ein klares Setting einen knappen Zeitrahmen. In dem Moment wo sehr flexibel wird auch für den Therapeuten ein bisschen die Grenze ein bisschen weicher könnte ein Nachteil sein.

00:17:30

Arthur Bohlender: Wie würdest du selber deine momentanen beruflichen persönlichen Ziele zusammenfassen. Und wie ist es für dich bedeutend diese Ziele höchstwahrscheinlich zu erreichen bzw. auch nicht zu erreichen?

00:18:53

Berater_Proband_1: Auf mein Leben bezogen oder beruflich. Genau das ist jetzt persönlich unumgänglich. Ich bin tatsächlich der. Ich habe geschafft ganz zu einem ganz hohen Ausmaß eine Selbststeuerung in meinem beruflichen Leben zu erzielen. Und die ist mir auch tatsächlich sehr wichtig. Ich bin ich habe mit Angestellten Verhältnissen gearbeitet. Ich habe sehr viel als Freiberufler gearbeitet wo man dann aber doch auch immer abgeworben wurde. Und ich habe jetzt nach. Inzwischen habe ich angefangen zu arbeiten wie ich das möchte habe ich von 1992 bis 2019. 24 Jahre habe ich es schon geschafft auch tatsächlich meine Arbeitszeiten so zu legen wie ich das will. Wenn man sein Leben so zu gestalten kann, dass es maximal selbst gesteuertes und das ist das habe ich schon erreicht bin ich ganz glücklich. Ansonsten inhaltlich. Ich war tatsächlich mal ganz salopp gesagt Ich mache das was ich will. Ich habe so viel Qualifikationen inzwischen, dass ich nur das mache worauf ich Lust habe und wenn ich keine Lust habe mache ich es nicht. Ich weiß, dass es sehr luxuriös.

00:20:15

Arthur Bohlender: Das ist sehr schön und klingt nach totaler Selbstverwirklichung und so wie würdest du dich selbst jetzt noch mal fünf zehn oder 15 Jahren sehen. Wo bist du denn für dich persönlich oder auch beruflich und wo lebst du?

00:20:38

Berater_Proband_1: Ich glaube nicht, dass sich wahnsinnig viel ändert wird was ein gutes Zeichen ist. Allerdings weiß ich auch dass die Zeit nicht beschleunigt also zehn Jahre von heute aus. Das ist echt. Da betreten wir schon philosophisches Gelände, weil sich die Art und das Tempo in dem sich Dinge ändern werden wahrzunehmen. Deswegen ist da auch viel möglich. Da ist eine gewisse Unschärfe aber vom Gefühl her würde ich sagen. Ganz ähnlich wie heute. Das liegt aber auch daran, dass ich keine konkreten Karriereplanung habe, sondern es geht mir immer um geht um die gute Verfügbarkeit der Ressourcen die ich habe und gleichzeitig ausreichende ausreichendes gewinnen von schon von Gegenwart von Geld das ich brauche zum Leben.

00:21:28

Arthur Bohlender: Ja wunderbar und gibt es für dich eine Situation bzw. eine Lebenssituation die auf gar keinen Fall gehen würde. Irgendwie da möchte ich mir auf gar keinen Fall in entwickeln. persönlich sowohl beruflich.

00:21:48

Berater_Proband_1: Ich habe schon für ganz verschiedene Chefs gearbeitet und ich habe mir irgendwann einmal gesagt: Ich möchte nie wieder für den Chef arbeiten der weniger Ahnung hat als ich. Und gleichzeitig aber mich befiehlt das habe ich irgendwann beschlossen, dass das nicht mehr geben wird das hatte ich aber auch schon. Und. Was geht für mich nicht mehr. Ich fühle mich vielleicht erst mal auch nichts ausschließen. Aber es gibt einen Puls der sagen würde. Nicht mehr in ein Angestelltenverhältnis sozusagen fremdbestimmt also fremdbestimmte Arbeit tut mir nicht gut.

00:22:30

Arthur Bohlender: Dann würden wir den zweiten Teil des Interviews kommen und dazu einen offenen Einstieg. Wenn du die fünf Begriffe vorstellen sollst die mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt in Verbindung gebracht werden sollen soll zusammenstehend sein. Welche Schlüsselbegriffe werden das. Fachbegriffe die ich dazu sagen soll. Fünf Begriffe zum Thema Berater noch fünf Themenfelder oder Begriffe?

00:23:21

Berater_Proband_1: Ja ich würde einmal ziemlich genau was für einen Begriff gibt. Da fällt mir gerade nicht ein. Einmal habe ich das Gefühl, dass in Deutschland ein Ingenieurs Land ist das heißt es gibt bei. Es gibt hier der Beratung. Ganz oft den Wunsch das Gefühl ich habe ein Problem löst es bitte weil Du bist jetzt mein Berater und die Übertragung der Verantwortung dass die noch recht da ist und das ist von anderen in anderen Kulturen ein bisschen anders da sieht man das als eine Hilfe und Anregung an aber es ist klar und verständlich dass die Leute selber ihre Probleme. Also dass die Leute ihre Probleme endlich haben und auch die Lösung endlich haben die Klienten. Hier ist es immer so sagt mir was ich tun soll. Nicht immer aber das gibt es schon noch. Das ist so eins das zweite ist tatsächlich, dass auch der Begriff Beratung packt. Warum klickt man sich denn wie ich den Begriff oder wie ich es gelernt habe wie man den Begriff Beratung definiert. Beratung ist tatsächlich auch ein Input geben also im Unterschied zum Coach der coacht begleitet nur und der klären soll alles aus sich heraus nach Möglichkeit entwickeln ergibt also nicht vor nichts an starken Input. Im Unterschied zum Berater der Berater gibt Input der Rate hat ein gewisses Fachwissen und das wird abgerufen und soll Orientierung aber auch inhaltliche Hilfestellung geben an denen man sich orientieren kann. Berater geben Input und ein Therapeut soll irgendwann teilen und so aus dem Verständnis heraus denke ich, dass das eigentlich auch trifft, dass der zweite Begriff Input geben. Fachwissen haben Fachwissen haben Input geben dann die Klienten Haltung das dritte speziell

in Deutschland ist noch ein Emerging Market. Im Gegensatz zu anderen Ländern ist jeder vierte Punkt sind wir in Deutschland gibt es noch ein analoges Verständnis von Beratern. Klar hat man schon immer die Politiker die haben alle ihre Berater und machen Geisterwelt. Schon klar aber es ist trotzdem noch bei weitem nicht so Wir gewinnen oder wie. Das heißt dass das immer noch an Emerging Markets. Ja nicht reicht. Was mir einfiel leicht ist nach wie vor die Frage von Qualifikationen und gewissen Qualitätsstandards ob es die eigentlich gibt ob es da nicht irgendwie verwässert ist, weil der Begriff Berater leider allzu frei ist und sich jeder Berater nennen darf haben wir natürlich auch eine ganz große Unschärfe. Was ist ein Berater und wer berät eigentlich und was ist Beratung. Zudem gibt es keine wissenschaftliche Deckelung und kein Schutz dieser Bezeichnung.

00:26:37

Arthur Bohlender: Ok. Und wenn du dich jetzt auf eine Weltkarte so gesehen aufzeichnen solltest. Der Berater schafft eine Weltkarte die klassifiziert wie die Berater Landschaft aussieht. Welche Länder würdest du dort unter Favoriten zählen?

00:27:02

Berater_Proband_1: Die USA. Aber auch so sowas wie Saudi-Arabien. Die Idee der Mittel im Mittleren Osten die die reichen Länder im asiatischen Raum ganz, ganz stark im Kommen. Das würde ich auch zeichnen aber in dem Moment wo ich da was schreibe ist es schon veraltet und dahingehend welche Stärken einer Kultur wären da finde ich wichtig in der Thematik Beratungsqualität. Wichtig. So gesehen kulturelle Eigenschaften kulturelle Merkmale. Ich denke dieser Wunsch von Selbstoptimierung und das ist auch eine Arbeit Arbeitsstab Definition. In Japan wie auch in China haben die Leute jetzt tatsächlich auch zum großen Teil zwei Berufe. Sie haben einen Beruf. Dann haben sie Mittag und dann haben sie einen zweiten Beruf um überhaupt ihre Wohnung bezahlen zu können. Sowas wird dann sollte da wo es solche Arbeit Intensitäten gibt es auch einen Bedarf an Ausgleich oder einen Bedarf an Hilfestellungen und. Würde ich sagen Das ist eine Sache zum Thema Kultur sind das auch die Umstände. Was Arbeitsrecht und Gestaltung angeht. Ich würde sagen überall wo der Markt am Leben ist gibt es auch mehr Beratung und überall wo der Markt werde ich jetzt hat Frankreich in den 90er Jahren die 35-Stunden-Woche bei Gewerkschaften gehabt. Da kann ich mir vorstellen sind auch einfach der Berater mag nicht so wahnsinnig extensiv aber durch und durch einen freien Markt. Wenn der sorgt, wenn Leute dazunehmend auch sich immer neu orientieren müssen wenn es eben nicht mehr reicht von der Kultur her ein Beruf zu haben und in diesem Leben zu sein so ein bisschen aus der analogen Zeit sich verabschiedet haben der 80er in dem Moment wird auch

das Beratungs Fortbildungs Weiterbildungs Bedürfnis. Sehr viel höher und es ist vorhanden und deswegen sind das die Länder wo die stark wachsen und wo sich das Arbeitsfeld stark verändert oder schon sehr intensiv ist. Da sind auch die Märkte der Beratungsbedarf.

00:29:46

Arthur Bohlender: Und gibt es finde ich internationale Online-Beratung die du gerne kennenlernen. Was macht diese interessant und wie siehst du vielleicht momentan im Vergleich?

00:30:02

Berater_Proband_1: Da sind wir da bin ich jetzt mal wieder nur auf dem deutschen Markt gucke haben wir die Besonderheit, dass es einen das in Deutschland das ist bei weitem nicht häufig dass in Deutschland psychologische Beratung und auch Lebensberatung von der Krankenkasse gezahlt werden könnte. Auch wenn es politische Bestrebungen gibt das zu ändern. Aber es ist per Gesetz einfach so dass man irgendwie eine Orientierungshilfe braucht. Kannst du theoretisch eine Kunsttherapie machen. Das ist eine Besonderheit was jetzt online Online-Beratung angeht, weil es natürlich ein Zweig ist der dann einfach da ist. Und das macht der Ort mit der Bereitschaft der Leute Geld auf den Tisch zu legen um sich beraten zu lassen. Das ist eine Ursache vollkommen anders und in anderen Ländern das scheint klar, dass du für die eigene Weiterentwicklung selber auch Geld in die Hand nimmt und dich selber quasi optimiert und weiterentwickelt und addiert. Zusammenarbeiten. Im Zusammenhang talknow macht in mehrerlei Hinsicht was Neues was andere nicht haben. Andere haben ganz auch noch das Verständnis: Wir helfen Ihnen da irgendwie und es gibt so eine feste Struktur. Topniveau hat zu einer Art. Es ist mehr wie mehr wie ein Modul einerseits, dass man sich selber wo man wo der Klärung von vornherein schon selber auch durch die Beratung setzen kann braucht. Zum einen thematisch Wir sind thematisch sehr breit aufgestellt aber bieten das auch schon an allein ist ja ein wichtiger hochprozentig zu verstehen was ist eigentlich Thema. Und da eine Orientierung zu haben ist ja super, wenn man so eine Art Bausteine hat oder sich da auch schon Berufsorientierung bekommt. Das ist bei talknow sicher nicht neu und dann dazu ja auch dass wir zum Beispiel die junge Generation oder für junge Leute nicht nur aus finanziellen Gründen für verschiedene Kategorien von Beratern anbieten wo auch der sich selbst klärend. Sich seine Form der Hilfe und seine Form der Beratung selbst gesteuert aussuchen kann das eine zum einen finanziell ganz praktisch. Als junger Mensch Berufsleben vielleicht anfängt aber trotzdem eine Beratung bräuchte und eine Orientierungshilfe bräuchte habe ich schlicht einfach nicht die Kohle. 150 160 Euro irgendwo hinzulegen was andere Leute nehmen am Markt und da gibt es die Möglichkeit sozusagen hier eben auch preiswertere Module zu benutzen. Da komme ich

überhaupt nicht zur Kultur, sondern wir sagen eben auch junge Therapeuten junger Berater bei uns junge Berater. Wir haben auch eine eigene Sprache ist ja auch eine Generationenfrage Die haben eigene Ansätze eigene Themen eine eigene Sprache. Das geht nicht nur darum, dass sich Leute, wenn ich den Leuten meines Alters finde sondern auch Leute meiner Generation finde die mit meinen Themen eine bestimmte Art umgehen. Ich habe halt nicht einen 16-Jährigen der im Stuhl sitzt und wo ich das Gefühl habe ich musste ihm erstmal erklären was mein Problem eigentlich ist. Und dieses modellhafte ist er habe ich in der Form jetzt eben woanders noch nicht so gesehen. Das wird sicher nicht kommen aber da sind wir da als talknow. Relativ weit und gibt den Klienten schon selbst Gestaltungsmöglichkeiten, dass der sich sozusagen versteht sich selber schon anfängt zu helfen indem er sich das alles überhaupt das Richtige aussucht was wir haben wir's haben möchte und was er genau haben möchte. Dadurch erzielt der Klient schon bereits eine Selbstwirksamkeit im Los machen die ja schon enorm jetzt reicht es nicht dieses entstand denken hat. Ich gehe mal zum Arzt der hat einen weißen Kittel und dann wird mir hoffentlich geholfen haben zu Status genauso wie der Therapeut der dann so aufgeweichte. Dadurch dass es einfach viel näher beim Klienten der sich dasselbe auch gestaltet und dadurch von Anfang an Selbstwirksamkeit erzielt.

00:34:54

Arthur Bohlender: Würde der Standort eine Rolle spielen?

00:35:09

Berater_Proband_1: Vielleicht kulturell. Was irgendwie spannend ist aber für mich als Klient würde ich so als jemand der aus dem westeuropäischen Raum kommt. Ich würde vermutlich versuchen an einer Beratung zu haben die auch irgendwie meine meiner Kultur Nahe ist. Hier bin ich was ganz anderes. Es sei es eine technische Situation. Was ganz anderes. Ich glaube ich würde ich würde eine kulturelle Nähe haben wollen. Kann mir vorstellen eine kulturelle Nähe gerne mitspielen möchte. Ich weiß, dass die Leute ticken wie ich ticke. Kommen wir hier an so eine Art Übersetzung Bereich wird es dann schwierig. Mein Gefühl als Klient hatte ich natürlich sowieso, dass du ja nicht rein sondern dazu erklärt denn die Inhalte gestalten soll ich da immer darauf einlässt aber so nicht als klärend ist.

00:36:09

Arthur Bohlender: Und bist du der Meinung, dass eine deutsche Beratungsfirma als Beispiel talknow eine höhere Kundenzufriedenheit beim Endverbraucher auslösen kann?

00:36:25

Berater_Proband_1: Die Möglichkeit ist gegeben natürlich dadurch dass der Klient im Vorfeld schon so viele Wahlmöglichkeiten hatte und schon so genau sagen konnte was er denn sie haben möchte. Dies ist dieser diese dieses stumpfe eben nicht da. Mir geht es schlecht. Ich rufe manche in der Nummer an. Ja kostet Geld na gut. Aber jetzt muss diese Person auch muss mir dann auch helfen. Und dann ist da quasi irgendjemand und sagt irgendwas stimmt für das ist hier alles viel modularer persönlicher. Ich kann von Anfang an viel besser einfach wählen und auswählen was ich denn brauchen könnte. Da bin ich schon die ganze Zeit aktiv dabei an meinem Problem zu reflektieren und zu arbeiten und es selbst zu lösen. Also ich bin bereit Selbstwirksamkeit durch dieses naturhaft und durch dieses sehr flexible und schon klemmten zentrierte die Erfolgswahrscheinlichkeit und die Wahrscheinlichkeit einer Zufriedenheit danach auch höher!

00:37:31

Arthur Bohlender: Und wie sieht deiner Vorstellung eine deutsche Dienstleistung im internationalen Vergleich aus?

00:37:42

Berater_Proband_1: Deutsche Dienstleister im internationalen Vergleich. Deutsche sind eben Deutsche. Als Vergleich. Aber ich weiß nicht ob ich eine wissenschaftliche Antwort darauf geben kann. Ich denke, dass das als Made in Germany ursprünglich eigentlich eine Abstrafung sein sollte. Als Prädikat ja einen sehr guten Ruf hat weltweit was Pünktlichkeit Zuverlässigkeit angeht. Und das sicherlich nach wie vor mitschwingt. Wenn deutsche Berater zum Beispiel im arabischen Raum kommen ist das einfach wirklich angesehen. Das weiß ich, weil ich selber Berater in den arabischen Ländern war und bin. Da gibt es einen hohen Respekt vor der Art und Weise finde ich die Dinge richtig anzugehen und strukturiert anzugehen.

00:38:51

Arthur Bohlender: Also würde eine deutsche Beratung. Sich für dich von ausländischen Beratungsfirmen unterscheiden?

00:39:01

Berater_Proband_1: Schwer zu sagen, weil der Markt so neu ist der relativ jung ist der Marktposition ist. Ich glaube schon, dass es einen internationalen Standard gibt was jetzt zu Beratung allgemein sind. Das spricht sich dann schnell rum. Aber ich glaube trotzdem, dass sich diese kulturellen Kontexte und kulturellen konnotierte das was wir also damit verbinden

das ist die, dass die quasi im Umfeld trotzdem noch mit mitschwingen bei der Meinungsbildung. Also wenn ich die Möglichkeit habe zu einer Wahrnehmung, einer Präzision und Technik angeht. Zu Einer ostasiatischen Maschine oder zu einer Schweizer marschiere zu greifen dann hat doch immer noch sozusagen das was wir damit verbinden mit prägend in der Entscheidung zu unterscheiden. Ich denke dann sicherlich, dass eine Schweizer Lösung ist sicherlich wertiger aber auch teurer. Das sind ja Sachen die sind da ist ja die Frage ist das noch belegbar. Aber es wird bei der Meinungsbildung trotzdem immer noch mitspielen denke ich!

00:40:28

Arthur Bohlender: Und auch das Label Made in Germany hast du erwähnt. Und was nimmst du aus dem Label Made in Germany wahr. Was für ein Gefühl gibt dir das Made in Germany?

00:40:39

Berater_Proband_1: Überlast. Ich denke, dass die deutschen Ingenieur Misserfolge der deutschen Ingenieure noch zu jung sind um da schon im kollektiven Bewusstsein angekommen zu sein. Berliner Flughafen und alle möglichen Projekte die krachend schief gehen in den letzten Jahren sind ja auch internationale Projekte nur Leitsysteme. Da ist einiges schief gegangen. Aber trotzdem tatsächlich noch ein sehr guter Mechanismus. Ich denke, dass das grundsätzlich ein es grundsätzlich ein Qualitätssiegel ist und dass das mit einem mit einem strukturierten dieses einfach mal gucken mal oder wir machen was los und haben es aber genau durchdacht und auch geplant. Die Deutschen haben immer irgendeine Art Plan. Und wenn was schiefeht denn dann zücken sie quasi entweder mental oder tatsächlich als Akte zücken wir was und sagen So jetzt eins zwei drei vier fünf. Und da gibt's andere Kulturen die anders sind die dann erst mal so Vorurteile die man verbindet. Das würde ich mit Made in Germany nach wie vor auch in Verbindung bringen! Der ruft tatsächlich ein Guter ist!

00:41:58

Arthur Bohlender: Und können die Kultur und Sprache eine Rolle in der Dienstleistung psychologische Beratung spielen?

00:42:10

Berater_Proband_1: Die deutsche Sprache da kenne ich mich ein bisschen aus. Zum einen als Erkenntnis Theoretiker zum zweiten als durch meine Ausbildung durch die Vertiefung der Germanistik studiert habe und Linguistik die deutsche Sprache ist ungeheuer exakt. Es ist keine so Description gesprochen wie das englische, sondern sie haben mir diese Komposita. Wir haben eine enorm exakte Sprache und sie haben auch eine enorme philosophische Sprache und

diesbezüglich ist die Sprache gerade was psychologische Beratung angeht eigentlich. Zu schade ist eine solche Konstellation eine. Eine Affinität zur Sprache das heißt eine Affinität für Sprache gibt beim Berater könnte es könnte man spricht dann von der narrativen Ebene der narrativen Ebene. Dafür ist das Deutsche wie geschaffen.

00:43:20

Arthur Bohlender: Und denkst du deutsche Beratung ist qualitativ hochwertiger. Qualitativ hochwertiger. So gesehen im internationalen Vergleich?

00:43:31

Berater_Proband_1: Dienstleistung meinst du. Egal ob Heizung ablesen oder Beratung in Richtung Beratung. Da denke ich sind die Amis schon weiter, weil die ganze Organisationsentwicklung in den 50er Jahren einfach aus den USA kam. Aber die Deutschen haben mit dem radikalen Konstruktivismus was die Erkenntnistheorie ist ein ordentliches Echo dazu gegeben die Franzosen mit ihrer Theorie der Kybernetik aus den Sechzigerjahren aus der auch der Konstruktivismus hervorging. Das ist sozusagen das ist eigentlich die letzte große philosophische Bewegung. Der radikale Konstruktivismus und Erkenntnistheorie Luhmann Förster und so weiter und das ist so typisch deutsch konstruktivistische alle noch der Begriff schon. Hat aber so eine umfassende ein umfassendes Echo und Feedback gegeben, dass das auch gleich wieder ein Exportschlager wurde. Und darauf aufbauend ist natürlich dann in der psychologischen Beratung die Systemtheorie die daraus abgeleitet ist und die ja auch der Pedant zum Beispiel. Gegründet hat eine Satire und wie sie alle heißen bevor das Peter gekippt ist durch die beiden Kalifornier. Ich weiß nicht genau dann ist so ein bisschen in Richtung bisschen gekippt. Aber davor ursprünglich die Idee das ist eine Ehre eine Idee. Da springt, wenn man so will und so sind die Amis natürlich Vorreiter gewesen und aus Europa Konstruktivismus gab's aber wenn man so will eine Antwort gerade auf den Bereich der Beratung und der Organisationsentwicklung. Und das ist auch ein Exportschlager geworden. Und gleichzeitig kann es noch so viele Worte. Da sind wir in Deutschland echt nicht schlecht aufgestellt was die Systemtheorie angeht. In Österreich und die Heidelberger Schule in Deutschland und sowas schon. Das ist schon das ist schon auch sehr gut. Ich weiß jetzt nicht ob ich das sage das ist schon Standard. Nachdem ich jetzt eine starke Ausrichtung gerade von starker Ausrichtung ausgehe. So sehr vielen neueren heiseren Scheiß gibt's eigentlich gar nicht!

00:46:20

Arthur Bohlender: Dann bedanke ich mich recht herzlich für die Teilnahme an diesem Interview. Bei Interesse kann ich auf jeden Fall dann auch die These zukommen lassen.

Berater_Proband_1: Na klar auf jeden Fall.

Kategoriensystem – Berater Interview Proband_1

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<ul style="list-style-type: none"> - 49 Jahre, männlich, Medienberater, Coach, Therapeut, Supervisor, Berlin, Single - lockere Atmosphäre - viel gelacht in dem Interview, was die Thematik 	<ul style="list-style-type: none"> - schneller Kontakt, schnelle Hilfe, Lebensweise der Menschen, Dringlichkeit, extremer Trend - wichtiger und sehr wertvoller Markt - Face to Face, geringer Unterschied 	<ul style="list-style-type: none"> - gut moderiert, nicht strukturiert => der Wald ist ein dynamischer Prozess - Einladungen zur Reflektion - Gedanken schweifen - gutes Zeitmanagement 	<ul style="list-style-type: none"> - Selbststeuerung - Freiberufler - sehr luxuriöse Arbeitsweise - Verfügbarkeit der Ressourcen - fremdbestimmte Arbeit tut mir nicht gut 	<ul style="list-style-type: none"> - Übertragung der Verantwortung - Input geben - analoges Verständnis - Qualität Standards - USA, Saudi Arabien, mittlerer Osten, asiatischer Raum => stark im Kommen 	<ul style="list-style-type: none"> - Problem reflektieren - Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit & Zufriedenheit - Respekt aus anderen Ländern über die Deutsche Art und Weise an Dinge richtig anzugehen & strukturiert anzugehen

<p>nicht gestört hat</p> <p>- Skype – Call</p> <p>- Arbeitspraxis in Saarlouis</p> <p>- Interviewpartner in Berlin</p> <p>- Dauer 46:31</p>	<p>- Klienten sehr emotional, Nähe & Kontakt wichtig</p> <p>- Berufsleben, Persönlichkeitsentwicklung, Karriere, Konfliktmanagement; wunderbar online</p> <p>- ruhiges Setting, voll konzentriert, keine Ablenkung, sich fokussieren</p> <p>- flexible Arbeitsmöglichkeiten, flexible Örtlichkeit</p>	<p>- gute Stimme mit guter Fähigkeit zu modulieren</p> <p>- Vertrauenswürdig, Affinität zur Datentechnik</p> <p>- neue Räume schaffen</p> <p>- schützenden Raum</p> <p>- flexibel, da die Grenzen des Raumes aufweichen können</p> <p>- Schutz für den Coach & den Therapeuten</p>		<p>- Arbeitsintensitäten, Ausgleich & Hilfestellungen benötigt</p> <p>- Länder stark wachsen => Arbeitsfeld stark verändert</p> <p>- Weiterentwicklung, breit aufgestellt, Orientierungshilfe</p> <p>- Gestaltungsmöglichkeiten</p> <p>- Selbstwirksamkeit erzielen bei den Klienten</p> <p>- kulturelle Nähe spüren</p>	<p>- Präzision & Technik</p> <p>- wertiger & teurer</p> <p>- kollektives Bewusstsein</p> <p>- Qualitätssiegel</p> <p>- tatsächlich ein guter Ruf</p> <p>- deutsch ist eine exakte Sprache</p> <p>- enorm philosophisch</p> <p>- Amis punkten bei der Organisationsentwicklung</p> <p>- Deutsche durch Konstruktivismus & Erkenntnistheorie</p>
---	---	--	--	---	--

	<p>- Erweiterung von Vertrauensbe- nen, intimere Sachen z.b. Sexualität</p> <p>- offener & freier fühlen</p>			<p>- Wahlmöglichkeiten im Vorfeld</p>	<p>orie => Exportschlag er</p>
--	--	--	--	---	---

Einwilligungserklärung zum Interview

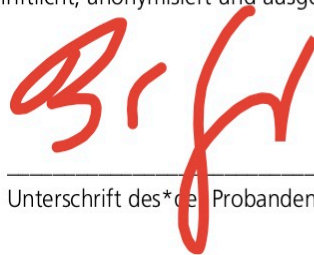
In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

Berlin, 20.05.2019

Datum

A handwritten signature in red ink, appearing to be 'B. J.', written over a horizontal line.

Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG C: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

talknow_Berater_Proband_2

00:00:00

Arthur Bohlender: Herzlich Willkommen zu meiner qualitativen Datenerhebung. Mein Thema lautet Made in Germany - Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten?

00:00:12

Arthur Bohlender: Ja warum mache ich das Ganze. Ich bin momentan bei der Datenerhebung für meinen Doppelmaster Abschluss zwischen der Universität Passau und der türkisch deutschen Universität in Istanbul.

00:00:23

Arthur Bohlender: Und vielen Dank, dass du dir die Zeit nimmst um bei der Befragung teilzunehmen.

00:00:28

Arthur Bohlender: Ich würde dich kurz bitten, dass du am Anfang einfach etwas zu deiner Person sagst und zwar zu deinem Alter was dein Beruf ist was dein Studium ist. Welche Fortbildungen du gemacht hast was dein Geschlecht ist deine Hobbys und deine aktuelle Wohnsituation.

00:00:46

Berater_Proband_2: Alles klar das ist ganz schön viel auf einmal. Ich habe nach dem Abitur an der Uni Hamburg Erziehungswissenschaften studiert. Dann habe ich erst eine Promotion angefangen nicht beendet bin aber dann nach Berlin gezogen und hab meine Ausbildung gemacht. Systemische Familientherapeutin. Dreijährige Weiterbildung durch die DSG und die GSF zertifiziert und hab dann eine weitere Ausbildung gemacht zur Akzeptanz. Der Verhaltenstherapie bin dann an die Emotionsfokussierte Therapie gestoßen. Ich habe dann eine Ausbildung gemacht als Emotion- und Paartherapeutin. Seitdem ist die Emotionsfokussierte Therapie so das was ich hauptsächlich tue. Die Arbeit mit Emotionen bringt mich auch im Training mit Führungskräften und Menschen die einfach Unterstützung brauchen auf der Arbeit im Umgang mit ihren Emotionen im Thema emotionale Intelligenz in meiner privaten Praxis

in Berlin-Prenzlauer Berg. Meine Klienten sind zwischen 25 und 50 Jahre alt und kommen von überall von der Welt her und meistens geht es tatsächlich sowohl in dem Business als auch in der Paartherapie um eine Regulierung von Emotionen. Die Bearbeitung von Kindheit Traumata fragen ja gehe ich meine Devotion um wie komme ich in Berührung meiner Emotionen wie reguliere ich mich selber welche Emotionen habe ich überhaupt. Viele Menschen wissen gar nicht welche Portion sie wirklich haben. Genau damit habe ich im interkulturellen Umfeld auch jahrelange als Gruppen Trainerin für interkulturelle systemische Therapie und Beratung deutschlandweit gearbeitet. Und Trainings im interkulturellen Bereich von Therapeuten. Jetzt bin ich gerade bei talknow zuständig. Berater und On Boarding und die Beratung Akquise und Beratung Qualifikation und das mache ich jetzt. Zusätzlich. Aber genau ich habe in der Promotion angefangen zu dem Thema emotional fokussierter Therapie. Und das ist auch noch meine Leidenschaft die Verbindung von Empathie und Mitgefühl für uns und für andere. Sehr schöne Lebenssituationen zu gestalten, geboren bin ich im Iran danach nach Deutschland gekommen, habe dann 20 Jahre in Hamburg gelebt außer, dass ich zwischendurch zwei Jahre lang Medizin studiert habe. Aber dann bin ich wieder zehn Jahre in Berlin nach einem Studium hergezogen und lebe gerade mit meinem Freund zusammen. Das mache ich an Sport: Boxen, Yoga, Pilates, Krafttraining.

00:04:58

Arthur Bohlender: Ja sehr schön sehr vielseitig und facettenreich wunderbar. Dann würde ich mit dem ersten Teil des Interviews beginnen und zwar. Was fällt dir spontan zum Thema Online-Beratung ein.

00:05:34

Berater_Proband_2: Beratung. Ja. Aber wenn du mich fragst dann würde ich sagen Ja das ist die Zukunft der Beratung. Das ist das was wir in Zukunft wahrscheinlich Berater und Therapeuten machen werden müssen.

00:05:57

Berater_Proband_2: Das ist auch wovon viele Therapeuten und Berater aber auch Angst haben. Man möchte Klienten persönlich gerne vor sich haben wollen unter anderem auch ich. Ich habe die Befürchtung zum Beispiel, dass viele die Arbeit wie ich mache, nicht machen können. Aber ich denke das wird auch Klienten helfen eine geringe Hemmschwelle zu haben Beratung aufzusuchen als Überwindung und Online-Beratung zu machen.

00:06:35

Arthur Bohlender: Sehr schön und ja was bedeutet es für dich Online-Beratung im Arbeitsleben hattest du ja so angesprochen...

00:06:47

Berater_Proband_2: Meine Klienten reisen sehr viel. Was sie machen ist, dass sie oftmals unterwegs sind oder erst wieder zurückgezogen sind da wo sie herkommen und Berlin wieder verlassen haben. Und wenn ich mit meinen Klienten schon vorher zusammengearbeitet habe dann mache ich halt auch Online Termine. Damit Sie sich keinen neuen Therapeuten suchen müssen, sondern die Arbeit die wir hier eigentlich haben weiter machen können.

00:07:16

Arthur Bohlender: Ist das schön. Und wie würdest du für dich ein ideales Online-Coaching beschreiben bzw. wie ein ideales nicht gut gelungenes Coaching?

00:07:33

Berater_Proband_2: Gern würde ich mich so sehen, dass es einen Fokus auf jeden Fall gibt. Eine Atmosphäre, wo der Kunde sich auf jeden Fall wohlfühlt. Das heißt, dass man sich selbst mit der Kamera möglichst gut selbst sehen kann in Kontakt mit dem Kunden durch die Kamera, dass man ja so ein bisschen sich selbst auch in diesem Kontext von Kamera und online wohlfühlt. Ein bisschen auskennt und gut fühlt. Auf jeden Fall ein Fokus schafft in einer Sitzung das heißt wirklich konzentriert Fokus behält und an dem Thema arbeiten kann und einen guten Abschluss findet. Das unterscheidet hier eigentlich nicht so viel anders als eine normale Beratungssitzung. Ich denke eine Coaching Sitzung wird nichts anderes sein als eine ganz normale Beratungssitzung in der Praxis vor allem nicht die erste Sitzung. Weil hier eine erste Sitzung schon eher darum geht erst mal überhaupt ein Anliegen zu erzielen. Ein Fokus zu setzen den Fokus zusammen zu behalten und dann einen guten Abschluss zu finden und zu gucken. Dazuzukommen miteinander zu arbeiten. Tatsächlich. Einfach nur Gelaber. Also nicht mal nach vorne schauen, da würde ich keine Strukturveränderung erkennen. Kein Fokus setzt und die Klienten einfach reden lassen. Sich selbst eben nicht ordnen zu können und natürlich auch, wenn ich mich selbst über die Kamera nicht wohlfühle bedeutet das auch dass ich dann halt wahrscheinlich nervös bin oder dass ich ständig Kamera gucke und schaue wie ich aussehe. Und ständig überprüfe ob ich noch gut aussehe oder nicht. Das denke ich.

00:09:20

Berater_Proband_2: Auch nicht besonders Gelingen, wenn ich mich ständig auf mich selber fokussieren würde als Coach.

00:09:27

Arthur Bohlender: Und was denkst du welche Themen von Online-Beratung angenehm zu beraten sind und welche würden dir da eher schwerfallen.

00:09:50

Berater_Proband_2: Irgendwas passiert und ich reagiere irgendwie. Ich weiß aber nicht weshalb ich so reagiere.

00:09:55

Berater_Proband_2: Ich bin irritiert. Ich habe das Gefühl ich bin wirklich motiviert. Alles was wir im Bereich Beziehungsebene kennen. Angenehm. Was den Bereich Karriere angeht ist angenehm. Konkrete Fragen sind ja zum Beispiel: Wie gehe ich mit der Situation mit dem und dem um. Konkrete Fragen zu Kommunikationsschwierigkeiten. Das ist angenehm. Schwieriger und wahrscheinlich nicht angenehm aber schwieriger zu bearbeiten, wenn es tatsächlich tiefliegende Themen sind, wie wirklich schmerzhaft Erlebnisse der Vergangenheit eines Klienten. Wirkliche Themen sind die schon seit längerem den Klient begleitet sind und schon ziemlich lange bestehen. Dann ist es halt so, dass schon der persönliche Kontakt. Wenn man zum Beispiel mit Traumata oder schweren Depressiven zusammenarbeitet. Der persönliche Kontakt schafft natürlich eine angenehmere Ebene zu arbeiten.

00:11:06

Arthur Bohlender: Und am Anfang beim Warm Up hattest du erwähnt, dass momentan irgendwie man immer mehr zu Online-Beratung greift. Und was denkst du für dich was das ausschlaggebende Kriterium ist?

00:11:24

Arthur Bohlender: So gesehen meine ich, dass jetzt viele Therapeuten und viele Berater auch auf die Online-Beratung zurückgreifen können. Was für ein Kriterium spricht dafür, dass es jetzt so gesehen in Mode kommt oder auch nicht?

00:11:43

Berater_Proband_2: Ich überlege, okay.

00:11:47

Berater_Proband_2: Ich denke ein wichtiger Punkt ist die Digitalisierung. Wir sind immer mehr mit Handy und Laptop unterwegs. Heißt digitale Elemente in Smartphones sind einfach mittlerweile Grundbestandteil alltäglichen Lebens. Wir haben ständig irgendwas ständig Apps zu Lebensthemen und es gibt ja wirklich zu allen möglichen Themen mittlerweile die Möglichkeit sich per Handy schlau zu machen. Das ist auf jeden Fall ein Grund, weshalb ich denke da auch mal die Globalisierung des Staates eine Rolle spielt. Wir sind weltweit unterwegs sind ständig in interkulturellen Kontexten. Wir sind ständig in kulturellen internationalen Beziehungen. Das heißt: Wir haben immer wieder Herausforderungen denen wir uns stellen müssen den Kontexten die uns nicht bekannt sind. Und dann ist natürlich einfacher, wenn ich online mit einem Coach sprechen kann. Wenn ich in einem fremden Land und Sprache bin kann mir ein Coach Hilfestellung geben. Also ich denke das Thema Globalisierung und das Thema Digitalisierung und das Thema Zeitmanagement ist enorm wichtig. Die meisten Menschen erleben sich viel unter Stress und einer enormen Geschwindigkeit. Immer wieder und dann auch das positive Gefühl zu haben ich brauche nicht die Zeit irgendwo hinzugehen, sondern ich kann die Zeit im Alltag mehr nutzen.

00:13:35

Arthur Bohlender: Und was denkst du wie ein idealer Coach in dem Setting Online-Beratung agieren sollte?

00:13:46

Berater_Proband_2: Ich glaube ich habe die Frage nicht verstanden.

00:13:51

Arthur Bohlender: Ja es geht in die Richtung wie würdest du zum Beispiel als jahrelang erfahrene Beraterin die Vorstellung haben wie ein Berater sich zu verhalten hätte bzw. wie man die Kommunikation aufbauen würde in einem Online Setting?

00:14:11

Berater_Proband_2: Es sich nicht anders als im persönlichen Setting. Ich denke, dass es wichtig wäre, dass derjenige der coacht sich mit dieser Digitalisierung wohlfühlt sich im Umgang mit Technik wohlfühlt und die gleichen Kriterien Empathie, Wertschätzung, Akzeptanz, ja aktives Zuhören, wirklich präsent sein, ja wertfrei sein und Ruhe behalten und eine Struktur mit Fokus finden und gleichzeitig den Klienten Experte sein lassen, egal in welchem Bereich in welcher

Methodik ich arbeite. Den Klienten reflektieren lassen, ich als Begleitung unterstütze herauszufinden was die Beste Erkenntnis ist, tatsächlich das Hauptanliegen zu klären.

00:15:12

Arthur Bohlender: Und wie würdest du als Coach die Grenze zwischen Privat und Arbeitsleben ziehen?

00:15:22

Berater_Proband_2: Welche Grenze ich ziehen würde also oder wie ich es jetzt gerade mache? >lach<

00:15:36

Berater_Proband_2: Was sich für mich rational nicht unterscheidet ist Online-Beratung zur physischen Beratung. Es geht um den Kontakt. Ich denke, dass die Nähe natürlich im persönlichen Kontakt noch größer ist als im Online-Bereich und ich Sorge gut für mich selbst. Dinge zu tun die einem guttun. Aber vor allem das Allerwichtigste sich selbst zu kennen. Egal ob du Online-Beratung machst oder im persönlichen Kontakt stehst, die eigenen Themen zu kennen ist wichtig. In den eigenen Themen sich gut auskennen. Ja da gilt es einen Frieden zu schaffen. Und nicht in das vergangene zu projizieren.

00:16:31

Arthur Bohlender: Sehr schön. Und wenn du jetzt die letzten Fragen noch nochmal rückwirkend auf dich wirken lässt was denkst du was man daraus für Vor- und Nachteile schließen kann im Setting Online-Beratung?

00:16:55

Berater_Proband_2: Eine Sache die ich befürchte, nur das muss ich erst feststellen. Wenn man tatsächlich mit jemandem nicht direkt in Kontakt ist und wenn jemand wirklich durch eine schmerzhaft Phase einer Traurigkeit geht, die hochkommt ist natürlich persönlich viel effektiver, weil man vielleicht die Hand auflegen kann und dem Klienten die Präsenz zeigen kann dass man die Kontrolle zeigen kann, das funktioniert über das Screening natürlich nicht so gut. Das denke ich. Ja es kann sein, dass dann einfach eine gewisse Distanz entsteht die vielleicht im persönlichen Kontakt nicht entsteht. Andererseits kenne ich auch viele Kollegen die nur durch Online Arbeiten es wunderbar schaffen einen persönlichen Kontakt herzustellen ohne ihn jemals persönlich getroffen zu haben. Das sind alles Ängste vor dem Neuen, also dem was ich noch nicht weiß wie es sein wird. Und einfach alles was man noch nicht kennt. Es ist noch frisch, aber je mehr man sich daran gewöhnt und je mehr man den Kontext kennenlernt

und je mehr man sich an die Kamera gewöhnt, das Setting gewöhnt und für sich tatsächlich lernt eine Beziehung aufzubauen über den Screen.

00:18:30

Arthur Bohlender: Welche persönlichen beruflichen Ziele hast du für dich in den nächsten Jahren? Und wie denkst du wie wahrscheinlich es für dich ist dass du diese Ziele und Erwartungen erfüllen kannst?

00:18:35

Berater_Proband_2: Gute Frage. Ich bin also in zwei Rollen. Zum einen Therapeutin oder Beraterin. Zum anderen eine Promotion angefangen habe und hoffe einfach in Teilzeit neben meinem Fulltime-Job in vier Jahren irgendwie alles schaffen kann. In meinem Bereich Profi zu werden und damit auch die Möglichkeit zu haben selbst als Trainerin Ausbildungen zu geben und einen Einfluss irgendwie in den Bereich der emotionsfokussierten Therapie zu haben. Das ich irgendwas Neues mit einbringen kann, weil mein Herz einfach für diesen Ansatz schlägt. Ich glaube fest daran und erlebe jeden Tag in der Praxis wie sehr das Leben eines Menschen sich verändert und ganz anders ist als alles was ich vorher kennengelernt habe. Genau das wäre so mein Ziel in diesem Bereich und vor allem weiterhin die Praxis so aufzubauen, dass ich vielleicht ein bisschen mehr Trainings geben kann. Und, dass ich irgendwie dann auch wieder anfangen mehr in dem Bereich Selbst auszubilden. Und bei talknow wünsche ich mir, dass das einfach so gut anläuft, dass ich tatsächlich dann ja zwei Tage die Woche daran arbeite, international ein gutes Beraterteam aufbaue. Womit wir gut agieren können und ich mir sehr wünsche, dass wir ganz viele Kunden haben die unsere Berater ganz toll finden und dass die Auswahl der Berater, die richtigen Berater sind.

00:20:41

Arthur Bohlender: Wunderbar. Und wenn du dir jetzt so gesehen fünf Wörter vorstellen solltest mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt. Welche fünf Wörter welche fünf Begriffe wären das?

00:21:14

Berater_Proband_2: Eine sehr hohe Qualität! Professionalität & Genauigkeit!

00:21:24

Arthur Bohlender: Und wenn du dir vorstellen müsstest eine Weltkarte zu zeichnen der Beraterlandschaft, welche Länder würdest du für dich persönlich als einen Favoriten zählen

und welche Stärken einer Kultur würdest du in der Thematik Beratungsqualität anerkennen oder auch wertschätzen für dich selbst?

00:21:45

Arthur Bohlender: Was könnten das für Eigenschaften oder Merkmale sein?

00:22:04

Berater_Proband_2: Interessante Frage. Ich glaube jede Kultur bringt etwas für sich selbst mit. Ich finde es ganz schwierig zu sagen. Welche kulturellen Elemente haben Einfluss auf die Beratungsqualität. Ich denke nämlich zum Beispiel in asiatischen Kulturen in südasiatischen Kulturen ostasiatischen Kulturen auch ist viel mehr Geduld notwendig, viel mehr Verständnis im Umgang mit mentalen Problematiken, psychischen Problematiken und dem Umgang damit. Ja wie die Beratung definiert wird und da ist ein ganz anderer Umgang notwendig. Manchmal muss man eine Barriere überwinden sich Beratung zu holen. Ich denke da müssen die Berater wirklich sehr empathisch sehr wertschätzend und komplett wertfrei sein. Die amerikanische Kultur ist eine offenere Kultur gegenüber Coaching und Therapie. Die Menschen sind sehr viel mehr auf sich selbst bezogen und reflektierter ihre Gefühle und ihr inneres Erleben zu spiegeln. Und da ist es so, dass die Berater schon auch flexibler agieren können. Sie agieren mit viel mehr Möglichkeiten zu arbeiten. Die Bereitschaft und Motivation an sich selbst zu arbeiten deutlich höher ist als hier. Aber grundsätzlich finde ich die Frage auch etwas schwierig zu beantworten. Ich glaube nicht, dass die Kultur einen Einfluss darauf hat welche Beratungsqualität ausgeführt wird. Jede Kultur braucht für sich ein Setting wo die Beratung einfach empathisch durchgeführt werden kann unabhängig von dem Ansatz. Ich arbeite ja tagtäglich mit verschiedenen Kulturen meiner Praxis. Da mache ich ja das gleiche und ich habe eine deutsche Ausbildung genossen. Ich agiere oder reagiere einfach auf die unterschiedlichen Bedürfnisse anders. Ich glaube das ist wichtig, dass Berater die Trainings geben im kulturellen Bereich sensibler werden müssen gegenüber verschiedenen Kulturen. Ich würde nicht sagen, dass eine Kultur eine bessere Beratung anbietet wegen der Kultur.

00:24:25

Arthur Bohlender: Das heißt für dich individuell könntest du keine Favoriten ausmachen?

00:24:35

Berater_Proband_2: Natürlich könnte ich jetzt sagen die bessere Beratung kommt aus Kanada und Japan. Aber ich würde nicht sagen, dass die Therapeuten besser sind nur weil jemand irgendjemand aus Kanada der übrigens aus Südafrika kommen kann, das bessere erfunden hat.

Das ist ja unheimlich schwierig, weil ich mich gar nicht traue daran mich da irgendwie dazu zu äußern.

00:25:00

Arthur Bohlender: Und gibt es für dich internationale Online-Beratung die du vielleicht kennengelernt hast oder kennenlernen würdest?

00:25:13

Berater_Proband_2: Ja tatsächlich. Ich glaube was talkspace macht kommt gut an. Ich habe in Stockholm eine Beratungsfirma kennen gelernt und die sogar Kooperation mit Krankenkassen anbieten. Ich finde es sehr schön, dass die Leute die Möglichkeit haben auch diejenigen, die sich das nicht leisten können eine Beratung oder Therapie wahrnehmen können. Aber sonst habe ich von vielen anderen, die ich kennengelernt habe, gemerkt, dass es schwierig ist, wenn man nicht weiß wer die Berater sind. Die Möglichkeit bei talknow besteht sich die Profile anzuschauen und sich selbst auszusuchen und sich die Berater anzuschauen. Das finde ich schon wirklich eine sehr gute Möglichkeit die Leute für sich selbst zu finden.

00:27:06

Arthur Bohlender: Und wenn du jetzt die internationalen Unternehmen vergleichst denkst du dass der physische Standort der Beratungsfirmen eine Rolle spielen.

00:27:25

Berater_Proband_2: Ich denke, dass die Leute wissen, dass talknow aus Deutschland stammt. Ein Unterschied in Hamburg, Berlin oder Stuttgart sehe ich nicht.

00:27:33

Berater_Proband_2: Ich denke schon, dass die Leute die international sind, ja, Deutschland auch als ein wirtschaftlich starkes Land in vielen Ländern ernst und sehr wertgeschätzt wird.

00:28:11

Arthur Bohlender: Die Tatsache, dass talknow in Deutschland gegründet wurde mit dem Standort Berlin, kann dies eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen?

00:28:19

Berater_Proband_2: Das denke ich nicht. Das hängt natürlich von der Qualität unserer Beratung ab. Ich weiß, dass unsere Berater verdammt gut ausgebildet sind und von daher gehe ich davon aus, dass unsere Berater einen guten Job machen werden und dass Klienten eine hohe Zufriedenheit haben werden. Aber ich weiß nicht ob das davon abhängt, dass sie nur in

Deutschland sitzen. Ich denke das hat eher mit der Ausbildung oder der Qualität unserer Berater zu tun die übrigens viele von ihnen besitzen.

00:28:45

Berater_Proband_2: Viele sind auch international ausgebildet haben ihre Ausbildung, ja, in anderen Ländern gemacht und leben und arbeiten in Deutschland. Aber ich sage es ist nicht eindeutig zu sagen, ...

00:29:00

Berater_Proband_2: ..., dass Kundenzufriedenheit davon abhängig ist wo man die Beratung wahrnimmt: Deutschland, Schweiz oder Frankreich.

00:29:08

Arthur Bohlender: Was denkst du nach deiner Vorstellung wie eine deutsche Dienstleistung im internationalen Vergleich aussieht.

00:29:23

Berater_Proband_2: Strukturierter. Denke, dass wir sagen können, ja, sehr strukturiert, ordentlich und organisiert. Ich denke, dass die Deutschen sehr genau schauen was ist Organisation, Projektmanagement und Struktur. Einfach gut aufgestellt und ich denke, dass es daherkommt: die Qualität wofür die Klienten viele Deutsche wertschätzen.

00:29:54

Berater_Proband_2: Natürlich auch an den Dienstleistungen. Aber man versucht es wirklich gut zu organisieren. Ja es gibt eine hohe Konkurrenz das heißt, dass jeder versucht wirklich seine Dienstleistungen so gut wie möglich anzubieten.

00:29:59

Arthur Bohlender: Und würde es für dich Eigenschaften geben die eine deutsche Beratung von ausländischen Beratungsfirmen unterscheiden lassen.

00:30:27

Berater_Proband_2: Nicht aus den inneren Strukturen einer Beratungsfirma, da ich kenne die Qualität einer ausländische Beratungsfirma überhaupt nicht. Kann ich auch wenig sagen außer, dass ich sagen kann, dass unsere Berater gut ausgebildet sind.

00:30:38

Berater_Proband_2: Dass die Ausbildungsqualität in Deutschland im Coaching Bereich und

Therapie bereits ziemlich gut ist, dass da viel Wert auf Qualität gesetzt wird und dass sich das natürlich auch in der Arbeit unserer Berater widerspiegeln wird.

00:30:49

Arthur Bohlender: Hättest du für dich eine Vorstellung von einem deutschen Berater?

00:31:13

Berater_Proband_2: Einen deutschen Berater dann gehen wir davon aus jemand der in Deutschland geboren ist und nur deutsche Wurzeln hat. Ja, da zähle ich mich zum Beispiel nicht hinzu.

00:31:25

Berater_Proband_2: Ich bin in Deutschland geboren und ich habe auch iranische Wurzeln. Das heißt ich werde mich von meiner Persönlichkeit einfach sehr von einem deutschen rein deutschen Berater unterscheiden. Man muss das Deutsch noch konkreter definieren: Was ist eigentlich deutsch?

00:31:42

Arthur Bohlender: Ja das ist in dem Sinne jetzt das was du darunter verstehst. Das ist deine persönliche Vorstellung davon.

00:32:03

Arthur Bohlender: Wie du dir halt so gesehen einen typischen deutschen Berater vorstellen würdest.

00:32:12

Berater_Proband_2: Komischerweise kommt er mir steif vor, vor meinem geistigen Auge. >lach< Es ist nicht die Frage die du eigentlich gestellt hast, aber ich denke jemand der sehr reflektiert ist, jemand der sehr ordentlich ist in dem was er selbst tut. Verantwortung übernimmt und ja der verantwortungsbewusst seine Grenzen kennt.

00:32:35

Berater_Proband_2: Der sich sorgt und auch eine gute Ausbildung hinter sich hat. Gleichzeitig aber auch jemand der ganz flexibel ist. Vielleicht jemand der tatsächlichen Vorurteile gegenüber anderen Kulturen hat. Wenn, ja, wenn er wenig Erfahrungen anderer Kulturen hat. Wer sich wirklich in andere Kulturen versetzen kann.

00:33:04

Arthur Bohlender: Und ja kennst du das Label bzw. den Qualität Stempel Made in Germany?

00:33:13

Arthur Bohlender: Und was macht dieser Label mit dir, wenn du ihn kennst und welche Erfahrungen hast du damit gemacht?

00:33:40

Berater_Proband_2: In Dienstleistung kenne ich allerdings nicht. Ich kenne, dass wirklich geschaffene Produkt aus dem Produktbereich. Dann weiß ich das da schwere Arbeitsverhältnisse dahinterstecken. Das gute Qualität dahinter steckt, dass man auf das Produkt sehen kann.

00:33:46

Berater_Proband_2: Aber im Dienstleistungsbereich habe ich das noch nie irgendwo gelesen. Kann ich sagen.

00:33:52

Arthur Bohlender: Denkst du dieses Siegel aus der Produktion wäre übertragbar auf einen Dienstleistungssektor?

00:34:05

Berater_Proband_2: Das Problem ist das im Dienstleistungssektor ja nicht nur deutsche agieren. Deshalb denke ich es ist relativ schwer übertragbar und dann müsste wirklich Germany konkret definiert werden mit dem was es bedeutet.

00:34:22

Arthur Bohlender: Und dass eine Kultur und Sprache eine Rolle in der Dienstleistung psychologische Beratung darstellt?

00:34:50

Berater_Proband_2: Kommt drauf an wer der Kunde ist, wenn ich einen Kunden vor mir habe der international unterwegs war und ich selbst beherrsche seine Mentalität. Das hängt davon ab wie mein gegenüber kommuniziert: Deutsch, Französisch, Spanisch oder Englisch. An der Stelle würde ich die kulturelle Nähe als wichtig beschreiben. Die kulturelle Nähe des Beraters zum Klienten.

00:35:17

Berater_Proband_2: Und nun kommen wir auch schon zur abschließenden Frage und zwar beschreibst du die deutsche Dienstleistung im internationalen Vergleich als qualitativ hochwertiger.

00:36:01

Berater_Proband_2: Und warum hängt das auch davon ab welcher internationale Bereich hier gegenüber anderen Dienstleistungen hochwertiger ist? In Amerika ist die Dienstleistung anders als in Indien. Grundsätzlich darf man natürlich sagen. Auch international. Bei einigen Punkten jetzt zum Beispiel der Technikbereich Dienstleistung in Germany ist hochwertiger. Dienstleistung in dem konkreten Sinne egal in welchem Sektor also sagen wir auch den technischen Sektor, dass man vielleicht andere Automobil-Industrien berät oder auch Flughäfen berät wie man halt am besten irgendwie Dinge und Dienstleistungen genau umsetzt. Das kollektive Gefühl besteht von Deutschen Dienstleistungen diese sind automatisch qualitativ hochwertiger.

00:37:31

Arthur Bohlender: Vielen Dank für die Teilnahme, sehr gerne lasse ich dir die Ergebnisse auch gerne per E-Mail zukommen!

Kategoriensystem – Berater Interview Proband_2

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
----------------------------	-------------------------------------	--------------------------------	------------------------------	----------------------------------	-----------------------------

<p>- 32 Jahre, weiblich, Erziehungswissenschaftlerin, Therapeutin, Coach, Berlin, Beziehung</p> <p>- Arbeitspraxis in Saarlouis</p> <p>- Telefoninterview</p> <p>- Interviewpartnerin in Berlin (spazierend durch die Stadt)</p> <p>- negative Auswirkung auf die Qualität der Tonaufnahme</p>	<p>- Klienten reisen sehr viel</p> <p>- Atmosphäre schaffen, bei dem sich ein Klient wohlfühlt</p> <p>- Auskenne & Wohlfühlen</p> <p>- Fokus zusammen zu behalten & einen guten Abschluss finden</p> <p>- Strukturveränderung</p> <p>- wirklich motiviert sein</p> <p>- Beziehungsebene; angenehme Ebene</p>	<p>- persönliches Setting</p> <p>- Digitalisierung wohl fühlen</p> <p>- Technik, Empathie, Wertschätzung, Akzeptanz, aktives Zuhören, wertfrei</p> <p>- Reflektion, Beste Erkenntnis, Hauptanliegen klären</p> <p>- Nähe & Distanz, für sich selbst gut sorgen</p> <p>- Kontrolle zeigen</p> <p>- Ängste vor dem Neuen</p>	<p>- emotionsfokussierte Therapie</p> <p>- Beraterteam aufbauen</p> <p>- Promotion</p>	<p>- sehr hohe Qualität, Professionalität & Genauigkeit</p> <p>- jede Kultur für sich selbst mit</p> <p>- sehr sympathisch, sehr wertschätzen, komplett wertfrei</p> <p>- reagieren auf unterschiedliche Bedürfnisse</p> <p>- eine Beratung ist abhängig von der Qualität, nicht von der Kultur</p> <p>- talknow aus DE ist wichtig, aber</p>	<p>- Qualität hängt von Beratung ab</p> <p>- Ausbildung & Qualität</p> <p>- sehr strukturiert, ordentlich & organisiert</p> <p>- sehr reflektiert, sehr ordentlich, Verantwortungsbewusst seine Grenzen kennen</p> <p>- in andere Kulturen hineinversetzen</p> <p>- Produktion hohe Qualität</p> <p>- schwierig zu beantworten, was denn wirklich</p>
--	--	--	--	---	---

<p>- vertraute & angenehme Atmosphäre</p> <p>- Dauer 37:31</p>	<p>- Kommunikations-schwierigkeiten</p> <p>- tiefliegende Themen, schmerzhaft Erlebnisse</p> <p>- Digitalisierung; oft mit Handy & Laptops unterwegs</p> <p>- interkulturellen Kontexten, kulturelle internationale Beziehungen</p>	<p>- Beziehung aufbauen über den Bildschirm</p>		<p>nicht welche Stadt</p> <p>- DE wird international sehr geschätzt als wirtschaftlich starkes Land</p>	<p>deutsch bedeutet</p> <p>- seine Mentalität, kulturelle Nähe des Beraters zum Klienten</p> <p>- Technikbereich</p> <p>- Automobilindustrie</p> <p>- kollektives Gefühl besteht, das alles automatisch hochwertiger ist</p>
--	---	---	--	---	--

Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

22.05.19

Datum



Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG D: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Türkei_Klient_Proband_1

00:00:02

Arthur Bohlender: Hallo und herzlich Willkommen zu meinem qualitativen Interview Zum Thema Made in Germany. Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten. Zunächst erst zur Einführung will ich Dir nochmal genau sagen, Das Thema habe ich ja genannt, um was es geht. Es handelt sich um meine Doppel Master Thesis an der türkisch deutschen Universität. Deswegen führe ich auch die Interviews durch und die Datenerhebung. Zum Anfang erst mal ein Warm Up. Und zwar würde ich dich gerne fragen, Was ist dein Alter? was ist dein Beruf, deine Ausbildung oder dein Studium ist. Was ist dein Geschlecht, welche Hobbys hast du. Was ist dein Job. Wie ist deine Wohnsituation und wo lebst du.

00:01:30

Türkei_Proband_1: Ich bin ein Mensch. Okay ich bin 29 Jahre alt. Ich bin ein Master Student. Ich lebe in Istanbul in der Türkei.

00:01:33

Arthur Bohlender: Was hast du für Hobbys und welchen Job übst du aus?

00:01:41

Türkei_Proband_1: Ich mag Fußball, Fernsehen schauen. ich mag allgemeine Dinge.

00:02:02

Arthur Bohlender: Sehr schön. Und was ist deine aktuelle Wohnsituation, wohnst du alleine oder in einer WG oder bei der Familie?

00:02:13

Türkei_Proband_1: Ich wohne mit meiner Familie.

00:02:18

Arthur Bohlender: Okay bevor wir ins richtige Setting gehen so zur Datenerhebung will ich nur nochmal erwähnen, dass halt das Interview läuft gerade so ab dass mein Proband in der Türkei

ist. In Istanbul und ich in Berlin das heißt wir machen das über Online-Kommunikation über Skype.

00:02:40

Türkei_Proband_1: Ich konnte dich nicht verstehen.

00:02:54

Arthur Bohlender: ich habe nur nochmal hier erwähnt, für die Technik, dass wir nicht physisch zusammensitzen. Wir reden über Skype. Ja das war jetzt nochmal dazu.

00:03:09

Proband Türkei: Verstehe. Genau.

00:03:12

Arthur Bohlender: Ja dann würde ich dich fragen. Was fällt dir denn zum Thema Online-Beratung ein, ganz spontan. Also deine eigenen Gedanken. Allgemeine Gedanken Ausdrücke.

00:03:39

Türkei_Proband_1: Zunächst muss sich fragen ob du international oder lokal meinst.

00:03:49

Arthur Bohlender: so wie du die Frage verstehst.

00:03:58

Türkei_Proband_1: Ich habe zwei sagt Bauzeichner Wir wollen aber nicht logisch Lokalen die die anderen Berater besuchen kann man die Gelegenheit Face to Face zu kommunizieren.

00:04:29

Türkei_Proband_1: Meiner Meinung nach.

00:04:33

Türkei_Proband_1: Ich habe eine Erfahrung mit globalen vor einem halben Jahr. Das war ein Unternehmen.

00:04:50

Türkei_Proband_1: Es gab eine App. Ich habe sie gewählt, weil es kostengünstiger war als eine Beratung. Der Name der App war amerikanisch.

00:05:09

Türkei_Proband_1: Eine Abfahrt gehabt habe Ich habe mit ihnen mit ihnen eine Kommunikation sowohl schriftlich als auch mündlich. Aber es dauerte weniger als einen Monat, weil ich.

00:05:29

Türkei_Proband_1: Ich erzählte ihnen über meine Obsession ständig diese Probleme nur weil bedeutet diese verschieben vertagen Ja ja.

00:05:49

Türkei_Proband_1: Deswegen habe ich es jetzt beendet. Aber wenn ich es nicht verschieben konnte, haben wir fortgeführt.

00:05:59

Arthur Bohlender: dann würden wir zur nächsten Frage kommen Was würde für dich Online-Beratung fürs persönliche Leben bedeuten.

00:06:13

Türkei_Proband_1: Also ich habe nicht so viele Anfragen deswegen kann ich nicht so viele detaillierte diniert.

00:06:24

Türkei_Proband_1: Aber wenn ich denke dann daran, dass mit den Kollegen aus anderen Ländern die Gelegenheit meine Probleme zu sprechen ist gar kein Problem. Dann kann ich kann ich selbst Satzglieder was ich.

00:07:00

Türkei_Proband_1: Gesagt habe.

00:07:01

Türkei_Proband_1: Deswegen kann ich es für mich würde ich mich mit Leuten die unterschiedlichen Aspekte haben unterschiedliche Perspektiven und unterschiedliche Schüler haben unterschiedliche Konnotationen haben.

00:07:26

Türkei_Proband_1: Und wenn ich bin ich, wenn ich ein Mensch bin sehr schön.

00:07:59

Arthur Bohlender: Dankeschön sagen wir mal du hast ja schon mal eine Erfahrung gemacht mit einem Online-Beratung und zwar aus der UK. Wie würdest du für dich ein ideales also ein sehr gutes online Coaching bewerten und ein eher nicht so gutes Coaching. Was ist da für dich wichtig.

00:08:04

Türkei_Proband_1: Ideal ist ein ideales Coaching so wie ein perfektes Coaching und ein nicht gutes Coaching.

00:08:21

Türkei_Proband_1: Und gegenteilig verstanden.

00:08:29

Türkei_Proband_1: Eine Gelegenheit hat zu kommunizieren. Ich würde gern jede Woche eine E-Mail schicken oder eine Nachricht schicken jede jede Woche zweimal zweimal optimal und. Alle zwei Wochen eine feste an mündlich nutze ich das alles und diese kann mir Aufgaben geben außen nicht außen außerdem anwenden. Aber hier ist das Problem ich Medikamente bin kann es manche Probleme verursachen, weil die Medikamente die Medikamente koordiniert. Mein Scherzer und P. Es kamen Marshal Konflikte und sagen Dieses Ich finde ich und diese Probleme sind bei meinem Lokal informiert, dass darüber informiert sei erst habe ich einen Berater aus England oder Deutschland oder den Staaten auf dieser Reise und hat diese Verhaltensweise.

00:10:20

Türkei_Proband_1: Ich nutzte es für mich und jeder Meinung würde ich gerne mal Absage ein Idealist.

00:10:37

Türkei_Proband_1: Also zum Beispiel sagen wir mal nicht mit.

00:10:42

Türkei_Proband_1: Gegenseitige unterschiedliche Aspekte oder unterschiedliche Weisen haben oder unterschiedliche Glaubens haben dann kann es über diese Dinge diese Glaubensgrundsätze diese unterschiedliche Normen und manche Probleme sagen Sachen seine Ideen seine Glaubens Weise seinen Normen und sagten zu mir.

00:11:29

Türkei_Proband_1: Aufgrund dieser Lage nicht ideale Lage sein.

00:11:38

Türkei_Proband_1: Es muss nichts zu teuer sein zum Beispiel Türkei Die Euro und Dollar sind so hoch. Aber trotz dieser Beratung ist kostengünstiger als lokales.

00:12:03

Türkei_Proband_1: Es muss nicht so teuer sein es muss, wenn es teuer ist.

00:12:08

Türkei_Proband_1: Man ist versucht seine Gedanken seine Normen und Werte zu mehr pfuscht dann ist das nicht alles wunderbar.

00:12:27

Türkei_Proband_1: Ich bin wunschlos glücklich.

00:12:28

Arthur Bohlender: Danke, dass du so gut mitmachst. Dann würde ich die nächste Frage stellen und zwar welches Thema welches Thema von Online-Beratung.

00:12:42

Arthur Bohlender: Würdest du dir gut vorstellen können wahrzunehmen und welches Thema eher schwierig für dich.

00:12:54

Türkei_Proband_1: Ich kann meine Meinung über meine Beziehung oder meine sexuellen Probleme.

00:13:06

Türkei_Proband_1: Leichter als lokale ausdrücken.

00:13:14

Türkei_Proband_1: Weil ich kenne nichts und hat keine Gelegenheit in meinem Leben auszumessen als als auch der reale Wert nicht im Internet sondern von Obsessionen Obsessionen Beziehung und sexuelle Probleme die Gedanken die mich stören würde ich nichts meine oder meine das ist nichts auch die meiste Zeit das Missverständnis ein Missverständnis.

00:14:23

Türkei_Proband_1: Ich fühle mich diese Ziele.

00:14:37

Türkei_Proband_1: Subjekt. Ich würde nicht ich möchte ich würde nicht über diese Satz wirklich stehen. Kurz zusammengefasst alles ausdrücken aber nicht sagen nicht okay.

00:14:58

Arthur Bohlander: Wunderbar sehr schön, dass meine Worte nicht so gut. Ne super Wunderbar wunderbar wie.

00:15:11

Arthur Bohlander: Du hast ja gesagt Du hast ja schon so ein Online ONLINE Coaching gemacht ein Coaching.

00:15:17

Arthur Bohlander: Ja und wie verlief das für dich. Wie war das Setting des Coachings für dich.

00:15:28

Türkei_Proband_1: Hier kam eine E-Mail wie sie verlief wie verlief für dich das Coaching.

00:15:38

Arthur Bohlander: Wie war das Setting mit dem Coach. War das für dich angenehm.

00:15:43

Türkei_Proband_1: Meist bevor mir hier war sagt ich. Ich machte mir zu kurzes war aber zum Beispiel ein oder zwei Facebook Scheidungs Phase war eigentlich langweilig für mich.

00:16:20

Türkei_Proband_1: Und ich schreibe in einem Spiel meine meine meine Muttersprache Türkisch und ich muss auch Englisch haben. Ich war so langweilten. Ich machte mich so langweilig so langsam.

00:16:34

Türkei_Proband_1: Ich es ich etwas schreiben das macht Faszination zu kommunizieren ist okay aber was mir über Ich sage seine Obsession zum Beispiel machte es machte mich es war nicht angemessen für mich.

00:17:01

Türkei_Proband_1: Aber eigentlich muss ich sie ändern was ich vorher gesagt habe ich ich ich kann.

00:17:09

Türkei_Proband_1: Ich konnte es verschieben, weil ich es nicht konnte länger einen anderen Aspekt anderen Ländern hast. Diese Vorteile dieser Vorteile würde ich fortsetzen. Aber verschieben deswegen. Es war nicht ein unbedingtes Muss für mich. Deswegen habe ich nicht fortgesetzt.

00:17:40

Türkei_Proband_1: Es war für mich auch ein lockerer Prozess deswegen nicht so stark.

00:17:47

Türkei_Proband_1: Ich hatte Probleme diese Probleme zu lösen. Es kann auf diese Weise bleiben ich kann ich meine Leben fortsetzen kann ich mein Leben fortsetzen und fortsetzen. Ich möchte nicht etwas schreiben nicht, weil diese zu schlagen macht meine Obsession könnte ja heftiger. Ich möchte meinen.

00:18:12

Arthur Bohlender: Dann. Was war für dich ein Beweggrund, dass du das Coaching gestartet hast.

00:18:20

Arthur Bohlender: Was war ein hauptsächliches Kriterium warum du in dieser Form angefangen hast dich zu beraten.

00:18:33

Türkei_Proband_1: Erstmals hatte er schlechte Erfahrungen mit lokalen Psychologen und zweitens möchte ich unterschiedliche Aspekte.

00:18:47

Türkei_Proband_1: Ich hatte obsessiv Pontius und ich möchte diese unterschiedliche Aspekte nicht aus unterschiedlichen Ländern zu hören war die mir nicht helfen. Kostengünstig sagen Du hast diese ja dieses Made in Germany ist ein Punkt.

00:19:35

Türkei_Proband_1: Das mein Interesse geweckt hat hat mich einen Amerikaner an deutsche soviel ich weiß kommt aus dem amerikanischen aus dem Amerikanischen.

00:19:59

Türkei_Proband_1: Und ich dachte dass Amerikaner deswegen vielleicht diese Made in Germany. Es gibt so viele Bild und assoziierter. Es gibt so viele Verhaltensweisen so viele unter anderem ja dann.

00:20:30

Arthur Bohlender: Wie stellst du dir einen idealen Coach vor. Wie sollte deiner Meinung nach ein guter Coach sein?

00:20:40

Türkei_Proband_1: Für mich jemand wie du. >lach<

00:20:45

Türkei_Proband_1: Ich würde gern so einen machen.

00:20:49

Türkei_Proband_1: Ein dreißigjähriger oder sie muss man sie sagen aber so oder sie verstanden kann das keinen Unterschied. Manche Erfahrungen haben aber diesen Bereich hungrig sein sowohl Erfahrungen haben Assaf. Zwei Eigenschaften müssen miteinander sagt und muss auf dem Bereich auch auf den Bereich spezialisiert also nicht allgemein, sondern in einem Bereich. Ich habe diese Probleme und ich bin auf diesen Bereich spezialisiert ich hungrig auf einen Bereich spezialisiert.

00:22:07

Türkei_Proband_1: Toleranz zu haben keine Vorurteile zu haben.

00:22:15

Türkei_Proband_1: Fokussiert mit meinen Gedanken zu sein.

00:22:28

Arthur Bohlender: Und wo würdest du für dich Grenzen ziehen zwischen Privat und Arbeitsleben. Das heißt Mit welchen Themen du halt auch zum Berater gehst. Wo wäre für Dich der Unterschied zwischen Privat und Arbeit.

00:22:43

Türkei_Proband_1: Kannst du wiederholtem, weil ich hatte ja.

00:22:51

Arthur Bohlender: Wo ziehst du Grenzen für dich zwischen Privat und Arbeitsleben. Im Sinne der Beratung gibts da Themen die würden überschneiden oder es für dich eine klare Trennung.

00:23:06

Türkei_Proband_1: Ich denke das soll sich überschneiden.

00:23:11

Türkei_Proband_1: Wenn ich nicht über Arbeitsleben etwas möchte möchte ich es gibt keinen Unterschied zwischen Arbeitslosen und nehmen Sie sind gemeinsam ökologische Probleme habe ich diese Probleme sowohl in meinem Privatleben als auch mein Arbeitsleben. Deswegen ist sie sehr gut.

00:23:46

Arthur Bohlender: Und was macht für dich Online-Beratung aus. Was ist für dich dein entscheidendes Merkmal und welche Vor und Nachteile gibt es für dich im Online-Coaching Welche Vorteile und Nachteile.

00:24:03

Türkei_Proband_1: Erste Frage eher Vorteile.

00:24:14

Türkei_Proband_1: Dieses Made in Germany oder amerikanischer haben bessere Ausbildung höchstwahrscheinlich vorstellig werden oder dass die beste Ausbildung die beste Ausbildung zu einer unterschiedlichen einem unterschiedlichen Crockett was Vorteile Dezibel machen müssen. Aber ich kann zuhause auch ein Gespräch haben was ich schon als machte ich hatte einige Nachteile wahrscheinlich Online-Poker meine Mutter Deutsch sprach weil jede kam ein Problem sein. Ich bin nicht allein.

00:25:50

Türkei_Proband_1: Ich kann mich nicht gut ausdrücken was ich nicht etwas verstehen kann was mir gesagt hat sagt Ich hatte Angst, wenn ich nicht arbeiten kann hat schlechte schlechte Internetzugang oder hat manche Probleme.

00:26:19

Türkei_Proband_1: Wie kann ich meint mein Berater. Vielleicht hat das ja jetzt in Japan einen neuen Beruf oder möchte ich nicht mit mir arbeiten.

00:26:32

Türkei_Proband_1: Also ich muss ich muss das Unternehmen sehr als nachteilig ASD diese ein Nachteil sein muss man erklären, dass ich eine habe.

00:26:59

Türkei_Proband_1: Habe diese Kommunikationsform sehr gut.

00:27:15

Arthur Bohlender: und ja super und dann die nächste Frage.

00:27:21

Arthur Bohlender: Du hast ja vorhin am Anfang schon gesagt Es gibt einen Unterschied zwischen lokalen Psychologen und nationalen internationalen Psychologen. Würdest du für dich selber einen lokalen Psychologen eher besuchen wollen.

00:27:46

Türkei_Proband_1: Ich habe mir jemanden absegnete sein. Aber mir.

00:28:07

Türkei_Proband_1: Ist keine Gelegenheit. Nein ich bin kein Mensch. Wenn ich keine Lust haben nicht wir aber nichts mir nichts sagen aber ich habe Angst beim ORF bei der Online. Ich. Vielleicht habe ich langfristige langfristige Therapie mit sechs Monaten vor dafür ein Jahr. Da kann ich diese Flakons zwei nach zwei Monaten wird sie weg. Weiß es nicht.

00:29:04

Türkei_Proband_1: Aber ich ein Krankenhaus oder eine Klinik besuche dann würde ich gern. Wahrscheinlich wird sie da oder Mittag da aber nicht zwei Monate oder drei Monate. Das weiß ich auch nicht klappt richtig.

00:29:25

Arthur Bohlender: Gut.

00:29:26

Türkei_Proband_1: Ich würde kurzfristige Dinge für zwei drei Monaten oder einen Monat oder ein bis zwei Gespräche Online-Beratung aber sechs Monate für ein Jahr.

00:29:38

Türkei_Proband_1: Für eine seriöse seriöse des Problems.

00:29:47

Arthur Bohlender: Und welchen. Welche persönlichen oder beruflichen Ziele hast du. Wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllt.

00:30:06

Türkei_Proband_1: Meine. Ich mache.

00:30:11

Türkei_Proband_1: Ich möchte Akademiker sein, wenn ich nicht Akademiker sein kann dann würde ich ein internationales Unternehmen arbeiten oder Stiftungen Arbeits oder Forschungsunternehmen arbeiten. Ich möchte Akademiker sein sowohl Stiftungen und Vereine weil ich nicht erledigen kann. Unternehmen Arbeit aber wichtig sein.

00:30:49

Türkei_Proband_1: Also ich bin neu. Ich habe nicht so viele.

00:31:03

Türkei_Proband_1: Ich habe auch nichts. Ich habe Englisch und Deutsch-Kenntnisse.

00:31:12

Türkei_Proband_1: Ich Masterarbeit. Wie man wissenschaftlich forscht. Erforscht wie man wissenschaftlich erforscht.

00:31:24

Türkei_Proband_1: Deswegen ein wissenschaftlicher Mitarbeiter sagen oder in einer Stiftung oder in einem Verein arbeiten.

00:31:35

Türkei_Proband_1: Ich habe manchmal aber man weiß es nicht aber als ersten Schritt würde ich gerne wissenschaftliche Mitarbeiter sein.

00:31:58

Türkei_Proband_1: In einem Verein oder in einem der Tische ist stärker zu haben und daneben zuarbeiten. Manche sind nicht wie ich weiß. Ehrlich Meine Krankheit hat hat auszuführenden in einem Unternehmen zu arbeiten aber.

00:32:42

Türkei_Proband_1: Einen zubleiben und irgendetwas aus etwas zu machen.

00:33:00

Türkei_Proband_1: Das hat schlechte Auswirkungen über mich. Aber die Arbeitszeit am Tag Arbeitszeiten.

00:33:23

Türkei_Proband_1: Aber es ist so kurz vor drei Jahren war ich in einem Unternehmen in einem Tag es ist sehr lang für mich. Ich muss arbeiten. Ich habe Erfahrungen aus Nima wissenschaftlich Sozialwissenschaften forsch.

00:33:48

Türkei_Proband_1: Ich habe.

00:33:51

Türkei_Proband_1: Ich mag forsche ich mag lese ich mag schreiben, dass ich mich selbst in wichtigen Entscheidungen treffen und diese richtige Entscheidung ist wissenschaftlicher Mitarbeiter oder Forscher sein.

00:34:05

Arthur Bohlender: Sehr sehr schönes Berufs Zukunftsbild.

00:34:12

Arthur Bohlender: Aber wie siehst du dich in fünf zehn oder 15 Jahren. Wo bist du dann und was hast du dann privat beruflich erreicht bzw. wo lebst du dann.

00:34:29

Türkei_Proband_1: Okay es gibt so viele Alternativen aber ich muss sagen.

00:34:38

Türkei_Proband_1: Okay ich aus meinem Harzburg vor fünf Jahren nach fünf Jahren. Ich plane meine Masterarbeit dieses Jahr zu beenden.

00:34:52

Türkei_Proband_1: In einem Jahr möchte ich meine zweite Masterarbeit machen. In drei Jahren möchte ich wissenschaftliche Mitarbeiter in zwei Jahren möchte ich mich weiter sein. In drei Jahren möchte ich meine zweiten Sätze stammt aus. Fünf Jahren in fünf Jahren als wissenschaftliche Mitarbeiter vorzusetzen.

00:35:16

Türkei_Proband_1: In zehn Jahren will ich Doktorarbeit Doktorarbeit haben würde ich arbeiten eine kurze Karriere auch auf den wissenschaftlichen Bereich warten.

00:35:40

Arthur Bohlender: Das klingt alles sehr sehr schön und sehr vielversprechend.

00:35:48

Arthur Bohlender: Jetzt mal als Gegenfrage wohin willst du dich auf gar keinen Fall entwickeln und warum nicht.

00:35:59

Arthur Bohlender: Gibt es eine Richtung die du auf gar keinen Fall machen willst.

00:36:05

Türkei_Proband_1: Ein Beispiel geben habe ich nicht.

00:36:09

Arthur Bohlender: Zum Beispiel Ich sage ich bin Psychologe.

00:36:13

Arthur Bohlender: Ich möchte psychologisch beraten das will ich sehr gerne machen und dann auf gar keinen Fall möchte ich im Einzelhandel arbeiten und Lebensmittel verkaufen.

00:36:28

Türkei_Proband_1: Auf gar keinen Fall als Beispiel. Also nicht Idealistin, sondern das Gegenteil des.

00:36:42

Arthur Bohlender: Wohin willst du dich auf gar keinen Fall entwickeln. Wo möchtest du auf gar keinen Fall hin. Privat beruflich.

00:36:50

Arthur Bohlender: Was ist für dich ein No-Go. Da möchte ich nicht hin.

00:36:56

Türkei_Proband_1: Was würde ich machen, wenn ich nicht alles scheitern würde.

00:37:01

Türkei_Proband_1: Zum Beispiel Was würde ich machen, wenn ich, wenn ich alles habe eine eine Gitarre spielen und Texte schreiben. Ich meine eine Familie haben.

00:37:43

Türkei_Proband_1: Das Leben ich dadurch, dass ich alles scheitern möge sich mit meiner Frau zu sein.

00:37:57

Arthur Bohlender: Schön, dass es auch irgendwo ein Schritt der auch möglich ist.

00:38:03

Arthur Bohlender: Gut dann würde ich dich fragen Okay zum Beispiel Du hast jetzt fünf Begriffe.

00:38:34

Arthur Bohlender: Stell dir mal vor du hast fünf Begriffe und diese fünf Begriffe haben etwas mit dem Thema Beratung zu tun. Auf dem deutschen Markt also fünf Begriffe mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt und die solltest du in Verbindung bringen.

00:38:55

Arthur Bohlender: Welche fünf Wörter werden das oder auch nur deutsche Beratung.

00:39:06

Türkei_Proband_1: Einfache Professionalität. Struktur.

00:39:27

Türkei_Proband_1: Ja eher sehr perfekt.

00:39:41

Arthur Bohlender: Wunderbar jetzt stell dir mal vor du musst eine Weltkarte entwickeln im Thema eine Welt Weltkarte zu entwickeln mit dem Thema Beratung. Welche Länder würdest

du davon unter die Favoriten zählen und welche Stärken einer Kultur in der Thematik Beratung würden dir da auffallen.

00:40:23

Türkei_Proband_1: Wickerts entwickelte Länder wie Deutschland.

00:40:42

Türkei_Proband_1: Es gibt so viele Wissenschaftler aus Deutschland Sigmund Freud sowie der Alfred Adler.

00:41:03

Türkei_Proband_1: Deswegen sich Deutschland Psychologie oder Beratung oder nicht Schwellenländer.

00:41:30

Türkei_Proband_1: Ich würde gern, dass Schwellenländer sein weil ich habe keine Sorge aber viele Staaten es gibt Menschen wie man macht Schule Schulden.

00:42:00

Türkei_Proband_1: Verstanden. Was bedeutet das jetzt verstanden, dass die Leute sich verschulden im Land.

00:42:10

Türkei_Proband_1: Wir machen viel verbrachten und moralische Werte Ich sage nicht Staaten sieht gut aus. Die Menschen die so viel machen. Ich weiß nicht in diesen Tagen Staaten so Hoffens.

00:42:37

Türkei_Proband_1: Deswegen kann ich die Länder nicht die Länder nicht die Menschen miteinander kommunizieren. Das ist das Problem.

00:43:11

Türkei_Proband_1: Ich kann mich nicht kommunizieren Du hast es falsch gemacht.

00:43:14

Türkei_Proband_1: Ich habe das zweite gemacht und das Problem ist auch der Bereich. Wir haben zum Beispiel beide Länder. Länder die so viel versprechen gibt nicht entwickelte Länder. Die Länder sagen Ja du würdest du sagen Favoriten sind für dich deutschsprachige Länder ja

Deutsche weil es zu viele deutsche Philosophen Wissenschaftler aus die haben die Preise und Gedanken entdeckt.

00:44:14

Türkei_Proband_1: Sie sagen Länder.

00:44:26

Arthur Bohlender: So gibt es Länder die Was denkst du kann eine deutsche Beratungsfirma eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen.

00:44:48

Arthur Bohlender: Also zum Beispiel was sie machen allein allein durch den Faktor.

00:44:56

Arthur Bohlender: Made in Germany.

00:44:57

Arthur Bohlender: Denkst du das dann eine deutsche Beratungsfirma dich oder einen Klienten international glücklicher machen kann nur schon mit diesem Label oder auch mit dem Standort in Deutschland.

00:45:12

Türkei_Proband_1: Ich denke dieses Leben ist wichtig.

00:45:17

Türkei_Proband_1: Wenn ich nicht sehen kann wie soll ich sagen. Welche Erfolge haben Sie aber Deutschland und die deutschen Länder sie haben so viele Wissenschaftler aus Germany Ich sehe ich nicht daran denke dass es da obsiegen Feuchtbiotop trotz rotzigen aus Österreich oder der Adler oder oder oder so viele.

00:45:59

Türkei_Proband_1: Da würde ich diese Gedenkmarsch aus der Abfallberge.

00:46:05

Türkei_Proband_1: Aber es gibt viele Menschen die nicht wissen, dass deutsche Wissenschaftler Wissenschaftler die Welt als habe ich auf Englisch auch diese Salzburger Justizzentrum nicht schädigen würden aber habe ich.

00:46:41

Türkei_Proband_1: Alles gut habe ich nicht als.

00:46:48

Türkei_Proband_1: Bei manchen Menschen können sie nicht wissen deswegen für diese Menschen ist in Germany bedeutungslos, weil diese Menschen denken. Was hat sich mit Deutschem und man nicht weiß, dass berühmte Wissenschaftler aus.

00:47:12

Türkei_Proband_1: Deutschen Regionen oder deutschsprachige Regionen kommen, weil sie nicht wissen dass...

00:47:20

Türkei_Proband_1: Sie haben schon aus diesem Bereich aber viel Erfahrung in diesem Bereich. Und sie sind amerikanischen oder lokalen. Dann haben wir ja eine Chance geben.

00:47:43

Arthur Bohlender: Und was macht damit hier das Label Made in Germany. Kennst du das Label Made in Germany von Produktion etc. Was macht das mit dir.

00:47:54

Türkei_Proband_1: Es handelt sich um Wissenschaft. Es gibt so viele Dinge Autos Waschmaschinen Maschinen Autos Kraftwerke so viele Dinge elektronische Material. Haltbar. Sie haben eine hohe Stabilität.

00:48:32

Türkei_Proband_1: Also zum Beispiel eine Waschmaschine kaufen oder eine Waschmaschine. Aber ich weiß nicht ich kaufe nicht wieder eine Stabilität. Was ist das Wichtigste Die Haltbarkeit ist die wichtigste...

00:48:59

Türkei_Proband_1: Bessere kaufen davon aber Made in Germany bedeutet Stabilität Nachhaltigkeit und Haltbarkeit.

00:49:11

Arthur Bohlender: Wunderbar.

00:49:16

Arthur Bohlender: Inwiefern spielt für dich zum Beispiel die Kultur eine Rolle in der Dienstleistung Psychologie bzw. psychologische Beratung.

00:49:32

Türkei_Proband_1: Gute Frage. Es spielt eine Rolle aber wir leben in einer globalen Welt. Fast alle sehen die Umweltberater. Ich sehe da kein Problem. Zum Beispiel ist man gegen diese Linie. Ich weiß es nicht. Es kann Gegenteil sein aber nicht besser, wenn man konservativ ist hat man mit diesen Dinge Probleme. Aber die sind nicht in aber sind eine wichtige Rolle. Aber haben wir Zeit. Wir leben in einer globalen Welt. Wir haben alle mit der Superheldin aufgehört. Und wir haben ähnliche ähnliche ähnliche Traditionen. Wir haben eine gemeinsame Sprache kommunizieren nichts ein Heftiges eine Heftige nicht. Wir haben schon gemeinsame.

00:51:18

Türkei_Proband_1: Material. Diese gemeinsame sehr gut.

00:51:30

Arthur Bohlender: Sehr schön. Dann sage ich an der Stelle vielen Dank für die Teilnahme an dem Interview. Und selbstverständlich, wenn ich die qualitativen Studien aber fertig habe kann ich dir die sehr gerne dann auch per E-Mail zuschicken. Wenn das alles gemacht ist!

Kategoriensystem – Klienten Interview Türkei_Proband_1

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsges taltung	Wünsche, Ziele & Erwartunge n	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
----------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	-----------------------------

- 29 Jahre, männlich, Master Student Interkulturelles Management, Single, Istanbul	- ungerne lokale psychologische Beratung - Face to Face gut Online möglich - Erfahrung mit einem amerikanischen Unternehmen - Video Call Skype - Arbeitszimmer in Istanbul - befriedigende Tonqualität - Dauer 51:30	- Gelegenheit zu kommunizieren - Interaktion konstant halten mit dem Coach - Konflikte können entstehen durch Vereinbarung von Online Coaching & physische Behandlungen - Berater aus Deutschland, England oder USA, Diversität - unterschiedliche Aspekte & Normen mit Bearbeitung	- Akademiker werden - wissenschaftlicher Mitarbeiter - Promotion - internationale Unternehmen - Masterarbeit beenden - Gitarre spielen & Texte schreiben - Familie aufbauen	- Professionalität, Struktur, sehr perfekt - viele Wissenschaftler aus Deutschland, deutschsprachiger Raum => Adler, Freud - Psychologie sehr hoch angesehen aus Deutschland	- Erfolge aus Deutschland international - Wissenschaft sehr gut, Wirtschaft sehr stark, Dinge, wie Autos, Waschmaschinen, Kraftwerke, einfach elektronisches Material => hohe Stabilität & Haltbarkeit - globale Welt, ähnliche Traditionen, gemeinsame Sprachen zum kommunizieren
--	--	---	---	--	--

	<p>global, aus verschieden en Ländern</p> <p>- unterschiedl iche Perspektive n einnehmen</p>	<p>eines Problems</p> <p>- kostengünstig er Online als lokal</p> <p>- Normen & Werte ausbauen</p> <p>- Beziehungse bene gut zu sexuellen Themen</p> <p>- Ich kann mich Online leichter ausdrücken als lokal</p> <p>- Missverständ nisse spürbar kleiner Online</p> <p>- Muttersprach e Türkisch, dementsprech end die</p>			
--	--	---	--	--	--

		<p>Auswahl wichtig beim Coaching, Englisch zwar sehr gut, aber nicht detailliert</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faszination teilen über ein Thema zu diskutieren - Made in Germany gute Qualität - Toleranz haben, keine Vorurteile - verstanden fühlen - Bereiche sollen spezialisiert sein - fokussiert mit meinen Gedanken sein 			
--	--	--	--	--	--

		<p>- ökologische Probleme zum Beispiel sind sowohl Privat auch als in der Arbeit wichtig</p> <p>- Deutsche oder Amerikaner haben eine bessere Ausbildung</p> <p>- Kommunikationsform ist sehr individuell</p> <p>- seriöse Fragestellungen</p>			
--	--	--	--	--	--


Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

22.05.2019
Datum


Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG E: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Türkei_Klient_Proband_2

00:00:00

Arthur Bohlender: So Hallo herzlich willkommen lieber Proband zu meinem qualitativen Interview heute und zwar zur Einleitung mein Thema geht halt darum was ich untersuche inwiefern Made in Germany bzw. Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten?

00:00:23

Arthur Bohlender: Und zur Aufklärung der Thematik warum untersuche ich das überhaupt. Ich bin zurzeit im Doppel Master-Studium zwischen der Universität Passau und der türkisch deutschen Universität in Istanbul. Und das ist jetzt die Thesis die ich abschließe und daher jetzt auch die qualitative Datenerhebung. Das heißt wir kommunizieren jetzt über ein Online-Kommunikation Stuhl das heißt Wir kommunizieren über Skype. Das heißt du bist physisch jetzt nicht vor Ort aber ich stelle dir Fragen. Zu unterschiedlichen Themengebieten und Schwerpunkten.

00:01:02

Arthur Bohlender: Du musst einfach ganz normal beantworten. Also zum Warm up zum Anfang würde ich dich bitten dass Du einfach Dein Alter nennst und dein Beruf zurzeit oder deine Ausbildung?

00:01:24

Türkei_Proband_2: Ja ich habe eine Ausbildung von der Wirtschaft und Wissenschaft gerade mache ich als Übersetzerin in der Türkei und Deutschen. Dann mache ich...

00:02:03

Arthur Bohlender: Was ist dein Geschlecht?

00:02:05

Türkei_Proband_2: weiblich

00:02:09

Arthur Bohlender: Und welche Hobbys hast du?

00:02:15

Türkei_Proband_2: Ich laufe weil ich die Leidenschaft gefunden im Zeichnen und im Sport auch!

00:02:33

Arthur Bohlender: Als abschließende Frage Wie ist deine Wohnsituation. Also Wo wohnst du wohnst du jetzt. Deutschland Türkei Kasachstan Russland Österreich wie auch immer und wie wohnst du wohnst du alleine oder wohnst du mit der Familie oder in einer WG?

00:02:55

Türkei_Proband_2: Ich würde aber natürlich so sagen: Ich lebe mit meiner Familie gerade hier in Istanbul. Wir sind gerade Mama Papa und ich in einem Haus.

00:03:16

Arthur Bohlender: Wunderschönen dann würden wir beginnen mit dem ersten Teil der Fragen und zwar. Was fällt dir spontan zum Thema Online-Beratung ein ganz spontan

00:03:36

Türkei_Proband_2: ganz interessant, weil sie. Sich. Natürlich. Das heißt wir haben so viel Zeit. Wir haben nicht das Problem uns spontan beraten werden irgendwie interessant und effizient.

00:04:18

Arthur Bohlender: Und was für Was bedeutet für dich. Online Beratung online Coaching in deinem privaten Leben?

00:04:29

Türkei_Proband_2: Ich glaube. Wenn es ein gutes Unternehmen ist. Es ist nicht gefährlich und Datenschutz es deswegen für mich ist nichts so. Ist es auch. Natürlich nützen Instagram und so weiter die Schäden irgendwie. Und da deswegen auch nicht so gefährlich.

00:05:09

Arthur Bohlender: Und wie würdest du dich beschreiben ein ideales Coaching vorstellen was sehr gut läuft oder ein Coaching das nicht so gut läuft online.

00:05:27

Türkei_Proband_2: Diese Person sollte genau wissen was bin ich. Und so weiter. Und ich muss

sagen, ich muss interessant sein. Man muss sich gegenseitig passen. Aber es gibt auch die andere Seite. Das muss auch so sein damit wir einander sehr gut verstehen.

00:06:16

Arthur Bohlander: Sehr schön sehr angenehm. Und welche Art welches Themengebiet wer für dich interessant Im online. Damit du das wahrnimmt. Welches Thema würdest du sagen. Das würde ich niemals mit einem Online-Portal besprechen.

00:06:36

Arthur Bohlander: Also zum Beispiel Was meinst du z.B...?

00:06:42

Türkei_Proband_2: Zum Beispiel würde ich sagen Okay ich möchte ein Online-Portal Buchen im Thema. Ich möchte mich besser präsentieren. Zum Beispiel. Das wäre für mich sowas.

00:06:53

Türkei_Proband_2: Von Vorteil. Und dann Sachen wie private Sachen zum Beispiel Sexualität würde ich nicht mit meinem Kopf.

00:07:07

Türkei_Proband_2: Nein ich habe auch gesagt ich habe es nicht. Das heißt wenn ich eine. Das heißt ich muss alles ich kann alles erklären. Das stört mich nicht. Also kein Problem. Ich muss alles kann damit meine Probleme lösen. Deswegen fühle ich mich nicht schlecht.

00:07:58

Arthur Bohlander: Darf ich fragen. Hast du schon mal eine Online-Beratung gemacht.

00:08:03

Türkei_Proband_2: Nein ich habe nie etwas gehört. Dann würde ich gerne erfragen. Bei Problemen Hilfe suchen international.

00:08:17

Türkei_Proband_2: Wie würdest du dir denn so ein Online Coaching vorstellen.

00:08:25

Türkei_Proband_2: Keiner ist physisch da. Weil es irgendwie nicht. Ich glaube nicht. Aber es ist auch nicht so schlecht. Ich habe nicht eine Vorstellung.

00:08:59

Arthur Bohlender: Und jetzt sagen wir mal du würdest mal in eine Situation kommen in der du vielleicht auch ein Online Coaching zurückgreifen würdest. Was wäre das ausschlaggebende Kriterium für ein Online-Coaching?

00:09:24

Türkei_Proband_2: Zu sein, wenn ich keine Ahnung habe zu Themen ergibt sich nicht auf. Ich glaube, wenn ich ehrlich bin ich fühle mich schön und ich kann schreien. Ich fühle mich, wenn ich mich so fühle mehr. Ich. Fühle mich nicht mehr angenehm und ich kann sagen, weil ich weiß es ist sehr schwierig. Ich habe gerade gesagt, wenn ich etwas. Erkläre etwas Lösungen suche irgendwie meine Hilfe. Eine gute. Organisation sehr schwierig ist. Deswegen soll die so gut sein irgendwie aber. Soll sie irgendwie schaffen.

00:11:12

Arthur Bohlender: Also darf ich wiederholen. Für dich ist es wichtig, dass dein Gegenüber einen Präsenz hat. Muss musste ich überzeugen können der muss vielleicht auch ein bisschen lebendig sein damit nie das Gefühl haben, dass du kommst und man sich gegenseitig spürt.

00:11:35

Türkei_Proband_2: Je genau.

00:11:36

Arthur Bohlender: Wie würde denn für dich eine ideale Beratung ablaufen, wenn du dir vorstellst und nimmst eine Beratung wahr. Und wie wäre sie für dich effektiv?

00:12:02

Türkei_Proband_2: Ich muss mir angenehm. Ich habe schon abgesagt. Oh nein sehr schwierig. Aber ich muss wirklich so gut für. Mich und meine Probleme. Diese Person soll sehr sehr lebendig sein.

00:12:34

Arthur Bohlender: Und wie stellst du dir ein Ideal vor zum Beispiel was ich jetzt.

00:12:46

Arthur Bohlender: Zum Beispiel. Du gehst in eine Online-Beratung. Und du hast ja eine Vorstellung. Und wie sollte für dich dann ein perfekter Coach sein.

00:13:03

Türkei_Proband_2: Also ich glaube. Sie sollen.

00:13:14

Türkei_Proband_2: Sehr sympathisch und Arbeit. Nein ich kann nicht eingreifen. Ich kann es nicht. Sehen soll mir wie hier fühlen. Ich muss damit ich mich jetzt fühle ich mich in meinem Haus. Und ich muss sehen wie meine Familie muss ich mich auch angenehm in meinem Kopf unterhalten und ich jemand Probleme uns so angenehm.

00:14:22

Arthur Bohlender: Wunderbar.

00:14:24

Arthur Bohlender: Und wie würde ich Grenzen ziehen zum Beispiel zwischen Privatleben und Arbeitsleben glaubst du es gibt da eine Schnittstelle oder gibt es da Unterschiede. Was Thema Coaching angeht.

00:14:41

Arthur Bohlender: Ja es gibt so sehr unterschiedliche Arbeit. Geht es auch regelmäßig so. Aber Privatleben. Im Arbeitsleben mehr, wenn ich ein Problem. Mein Privatleben ist mein Arbeitsort. Aber wenn ich aber eins habe das liegt nicht so viel in meinem Privatleben. Ich kann zum Beispiel, wenn ich. Zu Hause komme. Ich kann alles mit meiner Familie oder mit meinem Privatleben, wenn ich gute Privatleben habe. Ich kann sagen okay ich fühle mich sowieso gut in Arbeit. Ich kann mein Privatleben ist sehr schwer und sehr schwierig. Deswegen ja aber. Nicht mein. Privatleben. Schwierigster im Privatleben tolle mitmachen.

00:16:01

Arthur Bohlender: Alles wunderbar klar und deutlich. Was würdest du sagen was für dich individuell ausmacht. Und was sind die Vor- und Nachteile?

00:16:32

Türkei_Proband_2: Vorteil ist es kann sehr schnell überall sein und auch ich habe sehr große Probleme. Zum Beispiel wenn ich in einem anderen Land wäre. Aber natürlich Ausbildung Unterschiede und so weiter ich kann nicht so tolle Ausbildungen. Ich kann also effektiver laden und ich kann diese effektiv finden. Ich kann aber nicht jeden Tag jede Woche nach Deutschland oder nach Amerika gehen. Was. Kommt in seinem Home mit den Nachtzeiten. Diese werden sie nicht. Banal. Ich fühle mich nicht ideal und ich kann es noch sagen Es gab ich. Ja. Ich kann

mich hier nicht greifen deswegen will ich mich. Natürlich. Auf der anderen Seite muss ich fühle mich gut. Ich kann mich. Fremd fühlen und dann. Nicht mehr. Ich brauche das Zwischenmenschliche das sympathisch ist sehr wichtig. Sondern sehr schön.

00:19:05

Arthur Bohlender: Dann darf ich dich fragen Was sind denn für dich persönliche berufliche Ziele die du hast. Und wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllt.

00:19:21

Türkei_Proband_2: Ja.

00:19:23

Arthur Bohlender: Gerade für meinen Beruf oder allgemein berufliche persönliche Ziele für dich die in den nächsten Stationen in deinem Leben anstehen. Also ich bin zum Beispiel eine ich in meinem Beruf ist auch so. Ich würde gerne meine Arbeit machen und so weiter beraten die in meiner Arbeit gut natürlich ist. Ein Mensch eine gute Sache. Sind Sie mit dem Menschlichen. Leben auch so. Und deswegen ja ich muss sehr risikofreudig und zielstrebig.

00:20:40

Arthur Bohlender: Und wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du diese Ziele nicht erfüllt.

00:20:48

Türkei_Proband_2: Einem halben Heilmittel für sich.

00:20:57

Arthur Bohlender: Und wo siehst du dich selbst in fünf zehn oder 15 Jahren wo bist du da was hast du denn privat oder beruflich erlebt.

00:21:07

Arthur Bohlender: Wo lebst du.

00:21:11

Türkei_Proband_2: Ich plane einem internationalen Meilenstein mit meinem Beruf. Ich sehe mich so weil ich so viele Kontakte mit Leuten, denn ich mag Leuten gerne und so weiter. Ich würde gerne auch in meinem Beruf. Das habe ich war sehr international und deswegen. Weil ich mit den Leuten nach vielen Jahren entweder eine diplomatische oder ein internationales Unternehmen und eine wichtige Person. Ich fühle, weil ich auch Leute heißt. Deswegen Ich

muss eine wichtige Person sein damit ich so viele Leute halten kann. Deswegen Ich bin ich bin ich.

00:22:16

Arthur Bohlender: Und wohin möchtest du mich auf gar keinen Fall wo würdest du auf gar keinen Fall landen wollen und warum nicht.

00:22:39

Türkei_Proband_2: Nie gedacht ich bin. Ja so allein lebe arbeite ich das sein allein aber ich war meine allein das ist ja. Auch etwas wo du auf gar keinen Fall hin möchtest. Allein in einem Büro arbeiten.

00:23:15

Arthur Bohlender: Dann kommen wir zu dem zweiten Teil des Interviews und zwar möchte ich dich bitten überlege dir fünf Begriffe die mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt zu tun haben. Und die soll Zeit in Verbindung bringen welche fünf Begriffe wären das.

00:23:39

Arthur Bohlender: Also fünf Begriffe die mit Beratung Coaching zu tun haben auf dem deutschen Markt Was würde dir da spontan einfallen. Fünf Wörter.

00:24:08

Türkei_Proband_2: Kann sein als sehr schwer denkt man auch ja noch. Professionalität, Qualität, Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit

00:24:45

Arthur Bohlender: Und wenn du jetzt sagen wir mal groß vor dir eine Weltkarte und diese Weltkarte ist jetzt so gesehen eine Berater Landschaft.

00:24:56

Arthur Bohlender: Welche Länder würdest du unter Favoriten zählen.

00:25:01

Türkei_Proband_2: Der Berater wählt jedes Mal für mich als. Das ist wichtig damit die Leute Plowdiw dann können anderen helfen. Die Leute haben ja auch eine tolle und in Europa. Das heißt Der Maßstab Plasmide ist voll und sie haben eine tolle leben können uns. Wir haben tolle die haben alle das heißt für sich. Sie sind wunderbar. In. Europa. Es gab Österreich seit Deutschland. Aber eine Ausnahme. Wir haben nicht so. Aber. Es kann Italien sein aber auch

die anderen Länder von Europa. Auf jeden Fall sagt mir Deutschland Österreich und Italien die Besten.

00:26:39

Arthur Bohlender: Und welches von den Kulturen in der Thematik Beratung machst du hier für dich aus. Welche kulturellen Eigenschaften Merkmale sind dafür ausschlaggebend.

00:27:00

Türkei_Proband_2: Ich. Kann mein Leben nicht. Das heißt zum Beispiel Österreich zahlt sein eigenes. Deswegen ist es für mich wichtig, dass das nicht.

00:27:37

Türkei_Proband_2: Und wenn du jetzt mal so überlegt.

00:27:41

Türkei_Proband_2: Gibt es internationale Online-Beratung die für dich interessant sind oder die du kennenlernen willst oder möchtest.

00:27:56

Türkei_Proband_2: Leider kein Thema, weil ich von einem Laden eine Beratung habe. Jeder kann Englisch oder Deutsch oder andere. Ich kann auch zum Beispiel gerade Ich bin in Österreich auch stabil und ich habe auch irgendwie etwas angenommen. Ich bin so aufgewachsen und lebe. Aber wenn ich Probleme habe mit Ich bin ich. Und wenn ich eine Beratung von Österreich, weil ich habe diese Kultur, weil sie wollten wie ich finde das ist eine gute.

00:29:08

Arthur Bohlender: Wunderbar. Gibt es irgendwelche internationalen Unternehmen die du nur ungerne wahrnehmen willst. Gibt es da irgendwelche Unternehmen die für dich so. Nicht attraktiv sind und spielt vielleicht der Standort eine Rolle.

00:29:26

Türkei_Proband_2: Ich glaube schon, denn amerikanische Unternehmen sind für mich nicht interessant. Ich finde es für mich irgendwie interessant deswegen. Das hat mir so effektiv aber auch geschickt. Deswegen für mich irgendwie interessant. Ich würde gerne von Unternehmen der Standort Europa.

00:30:06

Arthur Bohlender: Wunderbar. Kommen wir schon fast zu dem letzten Abschnitt von Fragen.

00:30:14

Arthur Bohlender: Das wird jetzt so gesehen. Die Frage kann eine deutsche Beratungsfirma. Eine höhere Kundenzufriedenheit auslöst. Also kann eine deutsche Beratungsfirma. Eine höhere Kundenzufriedenheit auslöst.

00:30:37

Türkei_Proband_2: Weil alle noch einmal wiederholen kannst Du es nochmal wiederholen. Ja. Ja n. Das heißt es gibt es irgendwie.

00:31:21

Arthur Bohlender: Und wie sieht in seiner Vorstellung eine deutsche Dienstleistung im Vergleich zu internationalen Dienstleistungen aus.

00:31:35

Türkei_Proband_2: Ich habe es auch Sorgen die Deutschen sind für die deutsche. Es ist wichtig ein Mensch zu sein. Das heißt eine Dienstleistung ist sehr wichtig für mich auch wenn ich denke die deutschen Unternehmen die deutschen Dienstleistungen und ich mitbringen. Okay ich bin ein Mensch. Sie denken nicht ob ich ein Mann oder ob ich ein oder ich würde mir diese Dienstleistungen gut in einem guten mich ein Mensch ja vorstellen.

00:32:33

Arthur Bohlender: Dann wie würdest du dir einen deutschen Berater vorstellen.

00:32:39

Arthur Bohlender: Gibt es für dich eine Vorstellung dazu.

00:32:43

Türkei_Proband_2: Ja eine deutsche. Ich glaube, wenn ich eine deutsche beraten habe. Es muss ja nicht so locker. Ich glaube. Diese Werte haben ja meist nicht so einfach. Ich habe sie sehr genau sehr genau und Ordnung.

00:33:24

Arthur Bohlender: Und ja da würde ich dich fragen was nimmst du denn für dich. Du hast ja gesagt, dass du in der Türkei lebst in Istanbul. Und was denkst du wie du das Label Made in Germany. Das.

00:33:48

Türkei_Proband_2: Made in Germany allgemein sehr gut im Gedächtnis natürlich besonders für einen Türkei Made in Germany sehr wichtig heißt immer Qualität sein.

00:34:09

Türkei_Proband_2: Und dann diese Dienstleistungen in Germany die die deutsche Kunst für uns immer so sicher wie es heißt für uns in unserer Vorstellung eine Qualität vielen Dank.

00:34:39

Arthur Bohlender: Und wie würdest du für dich sagen inwiefern spielt für dich die Kultur.

00:34:49

Türkei_Proband_2: Eine Rolle in der psychologischen Beratung. Weil. Jemand halten muss. Entweder er oder sie mir genau verstehen ist sehr schwierig zu verstehen. Das heißt auch gleich.

00:35:35

Arthur Bohlender: Danke für deine ehrlichen Antworten. Als abschließende Frage würde ich dir gerne noch stellen.

00:35:45

Arthur Bohlender: Würdest du eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger schätzen.

00:35:54

Arthur Bohlender: Im internationalen Vergleich. Wenn ja warum.

00:36:06

Türkei_Proband_2: Ja, weil es so. Eines sei habe ich gerne gesagt Die Deutschen machen alles ist sicher. Und auch die sehen uns als Kultur sehr wichtig. Und deswegen wird eine Beratung nicht einfach nehmen, sondern ich habe das sondern gehört und dann gab es einen kleinen Abo. Ich wiederhole jetzt diese Arbeitsdisziplin mit mir Kontakt haben und mir eine wichtige Stelle geben und eine gute Qualität mit mir. Auch gefühlsmäßig mehr wert. Und deswegen wird auch in dieser Gleichung Qualität sein. Meine Vorstellung war sehr gut zur Dienstleistung

00:38:00

Arthur Bohlender: Vielen Dank für deine Teilnahme. Ich würde halt nochmal sagen bei Interesse, wenn meine Arbeit fertig ist. Kann ich dir die natürlich sehr gerne zusenden und ich danke dir vielmals für die Teilnahme.

Türkei_Proband_2: Für mich war es auch besonders.

Kategoriensystem – Klienten Interview Türkei_Proband_2

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<ul style="list-style-type: none"> - 26 Jahre, weiblich, Master Studentin Interkulturelles Management, Single, Istanbul - schöne Atmosphäre - Arbeitszimmer in Berlin - Video Call Skype 	<ul style="list-style-type: none"> - ganz interessant - Zeitmanagement, wenig Zeit zum Coach zu fahren, Flexibilität & Mobilität, Effizienz - es muss gegenseitig passen, man muss sich sehr gut verstehen - meine eigenen 	<ul style="list-style-type: none"> - sehr sympathisch muss es sein - Probleme angenehm lösen können - unterschiedliche Themen von Arbeit & Privat, es gibt keine genaue Grenze - Vorteil, Flexibilität & Mobilität & Effizienz 	<ul style="list-style-type: none"> - sehr risikofreudig - international arbeiten - nicht allein in einem Büro arbeiten müssen 	<ul style="list-style-type: none"> - Professionalität, Qualität, Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit - Österreich, Deutschland, Italien - detaillierte Sprache Deutsch - kulturelle Nähe zu Italien - Standort Europa, 	<ul style="list-style-type: none"> - wichtig ein Mensch zu sein - Werte von Deutschen sehr ansprechend - sehr genau & Ordnung - Made in Germany sehr gut im Gedächtnis bei Türken (Qualität) - Arbeitsdisziplin

<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitszi mmer in Istanbul - eher gute Tonqualitä t - Dauer 38:19 	<ul style="list-style-type: none"> Probleme lösen von unterschiedli chen Themen - Probleme lösen, auch international - lebendig sein, sich spüren, guter Ausdruck, Charisma 	<ul style="list-style-type: none"> - internationale Berater wahrnehmen können - Zwischenme nschlichkeit 		<ul style="list-style-type: none"> Amerika nicht interessant 	
--	---	---	--	---	--

Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

21.05.2019

Datum

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kode', written over a horizontal line.

Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG F: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Türkei_Klient_Proband_3

00:00:00

Arthur Bohlender: Hallo, herzlich willkommen zu meinen qualitativen Interviews. Und war meine Thematik Made in Germany - Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten. Und warum erhebe ich diese Daten. Das hat ein Zusammenhang zu meinem Masterabschluss. Ich schreibe zurzeit meine Thesis.

00:00:24

Arthur Bohlender: Und genau dafür insgesamt mehrere qualitative Interviews. Und ich heiße Dich herzlich willkommen und hoffe du hast ein wenig Spaß daran. Erstmal würde ich dich bitten etwas über dich zu erzählen ohne namens Angabe.

00:00:46

Arthur Bohlender: Etwas zu deinem Alter, zu deinem Beruf, zu deinem Geschlecht, zu Hobbies, zu Job, zu Nebenjob, bereits absolvierte Studien oder abgebrochene Studien und deine aktuelle Wohnsituation bzw. auch Sozialisation.

00:01:06

Türkei_Proband_3: Die Einladung zu meiner Person. Ich bin 24 Jahre alt. Bin weiblich, ich bin in Deutschland geboren und aufgewachsen. Bis zum 18. Lebensjahr und anschließend bin ich dann in die Türkei gezogen und lebe seit ungefähr acht Jahren in der Türkei. Ich habe in der Türkei studiert und Erbteilung übersetzt dolmetschen und habe anschließend mein Masterstudium begonnen. Deshalb bin ich wieder in Deutschland und studiere meinen Master im interkulturellen Bereich. Ich hatte keinen Bachelor abgebrochen. Ich habe studiert und anschließend mit dem Master weitergemacht. Und zu meiner Sozialisation würde ich auf jeden Fall sagen, dass ich türkisch sozialisiert bin, weil ich seit meinem 15. Lebensjahr, in den Jahren in denen ich mit vier Erwachsene in der Türkei gelebt habe und lebe. Und türkisch sozialisiert fühle. Ich bin ja auch in Deutschland an einer türkischen Familie aufgewachsen ich war nie komplett deutsch sozialisiert, aber nachdem ich in die Türkei gezogen bin hat sich das intensiviert und ich fühle mich eigentlich zu meiner Wohnsituation. Ich lebe mit meiner Familie und würde ich sagen. Ich lese gerne, ich mache gelegentlich Sport nicht regelmäßig, aber ab

und zu spiele ich ein Instrument. Die Flöte orientalisches Instrument. Zu meiner Situation: ich habe eine lange Zeit als Übersetzerin gearbeitet und war auch in unterschiedlichen Dolmetsch Aufträgen. Zurzeit arbeite ich neben meinem Studium als Sachbearbeiterin in einem Unternehmen. Und bin eigentlich sehr zufrieden mit dem was ich mache.

00:03:18

Arthur Bohlender: Sehr schön das klingt sehr gut. Dann würden wir übersteigen zum ersten Teil des qualitativen Leitfadens und zwar: Was würde dir bzw. was fällt dir spontan zum Thema Coaching ein?

00:03:37

Türkei_Proband_3: Von Coaching spricht. Dann denke ich wieder über ein Skype Gespräch über das gerade am Ende eines Gerätes setzte und ich mich.

00:03:50

Türkei_Proband_3: Angeregt mit ihm unterhalten kann. Also ganz spontan. Ich habe natürlich auch keine Grenzen. Man ist nicht gebunden an einen Ort. Man kann dieses machen wo man es eigentlich gerne hat.

00:04:08

Arthur Bohlender: hört man ein bisschen Mobilität und Flexibilität raus.

00:04:19

Arthur Bohlender: Und was würde für dich bzw. Online-Beratung im persönlichen Leben bedeuten?

00:04:32

Türkei_Proband_3: Wären für mich sehr hilfreich. Ich hatte Erfahrung aber wenn ich bedenke, dass ich gerade Teilzeitarbeit und studiere nicht so viel Freizeit habe um hinzufahren und persönlich zu sehen wird das natürlich sehr vorteilhaft für mich weil ich dadurch meine Zeitplanung sehr flexibel gestalten kann und den dann zum Beispiel an einem Abend an dem ich frei zuhause sitze dann in Anspruch nehmen kann.

00:05:15

Arthur Bohlender: Wie würdest du für dich ein ideales online Coaching beschreiben und ein weniger gelungenes online Coaching?

00:05:24

Türkei_Proband_3: Ein ideales online Coaching wäre für mich auf jeden Fall eines das pünktlich beginnt bei denen man den Zeitplan auch einhält wie ich eigentlich vorhin angesprochen habe. Vorteil für mich das online zu dem Zeitpunkt auch mit mir ein Gespräch führen können in dem es mir auch passt. Deshalb finde ich die Zeitplanung sehr wichtig. Ein weniger Gelingen wäre zu aufdringlich wer Fragen nicht richtig einschätzen könnte wollte nicht wissen ob war sehr schön.

00:06:10

Arthur Bohlender: Und welche Art bzw. welches Thema von Online Coaching für dich interessant und würdest du gerne mal wahrnehmen oder welches Thema würde dir eher schwer fallen darüber zu sprechen?

00:06:28

Türkei_Proband_3: Ich würde gern in Themen wie Karriere oder Studium oder vielleicht sogar jeden Lebens gestalten. In diesen Tagen würde ich gerne einen anderen Quatsch haben aber über Politik würde ich gerne nicht sprechen.

00:06:53

Arthur Bohlender: Wie verliefen bisher die Sitzungen? Aber ich meine du hast gesagt dass du noch nicht ein Coaching wahrgenommen hast. Wie würdest du dir denn ein Online Coaching vorstellen?

00:07:09

Türkei_Proband_3: Ich würde mir vorstellen dass ich zum Beispiel auf einer Homepage lese, dass ich ein Kollege in Anspruch nehmen kann, dann ich diesen Coach kontaktiere, wir einen Termin vereinbaren und zum vereinbarten Zeitpunkt dann auch ein Skype Gespräch oder ein Gespräch über WhatsApp oder Facebook Messenger etc. durchführen und dass der Coach mit Fragen auf mich zukommt. Da ich jetzt nicht in Person vor ihm sitzen werde, würde er wahrscheinlich nicht sehen können wie ich reagiere, würde ich es bevorzugen, wenn mich der Coach fragen würde, in dem Sinne, dass ich auch lenken würde.

00:08:03

Arthur Bohlender: Und ja wie würdest du dich für ein Online Coaching entscheiden. Was wäre für dich das ausschlaggebende Kriterium um ein Coaching wahrzunehmen? Sowohl als auch in dem Sinne, weil ein Beweggrund für dich erst mal diese Hemmschwelle lösen würde dich mal an einen Coach zu wenden.

00:08:33

Türkei_Proband_3: Also ich denke, dass ich einen Coach in Anspruch nehmen würde, wenn ich nicht mehr mein Leben gestalten soll, wenn ich jemanden brauche der mich lenken soll oder mir den Weg zeigen soll zumindest da wo ich stolpere wäre das für mich natürlich erleichternd. Und das wäre vor allem wichtig wie wenn man zu viel auf einmal macht, wenn man nicht mehr weiß was man genau will und wenn man dann sitzt und mit ziemlich vielen Sachen angefangen hat nicht alles gleichzeitig beenden kann und deshalb ein Wirkweise braucht und ein paar Sätze vorher erwähnt. Es gebe also etwas nachgefragt ob es einen Unterschied geben würde zwischen physischem Coaching und.

00:09:32

Arthur Bohlender: Könntest du das noch nochmal ausführen - also gibt es für dich ein Unterschied?

00:09:39

Türkei_Proband_3: Für mich gäbe es eigentlich keinen Unterschied, weil ich normalerweise eine Person bin sehr distanziert mit Menschen umgeht. Ich habe immer eine gewisse Distanz auch wenn ich mit meinen Freunden spreche oder mit meinen Bekannten. Deshalb wäre es für mich jetzt nicht wichtig dass ein Coach neben mir steht oder dass man sich dann ständig berührt oder solche Dinge, aber ich weiß nicht ob es wichtig für den Coach wäre mich nicht in Person wird oder auch ich vielleicht nicht genau verstehen wird ob sich mein Ton jetzt senkt oder nicht weil ich ein Mikrofon haben werde, aber für mich wird es jetzt keinen Unterschied ausmachen.

00:10:29

Arthur Bohlender: Wie würde für dich ein ideales Coaching aussehen?

00:10:39

Türkei_Proband_3: Wie gesagt, wenn man den Zeitplan einhält und wenn der Coach flexibel ist, wenn ich einen Coach der sagt: „Ich arbeite von neun bis fünf oder von zehn bis sechs“, sondern dass du dann auch flexibel bist und auch mal am Abend oder am Sonntag ein Coaching anbieten kann. Und dahingehend wie würdest du dir einen idealen Kodex vorstellen. Coach wäre für mich jemand der wissen würde wie er anfangen soll in welche Punkte er sich niederlassen sollte bzw. welche Aspekte. Er sollte verstehen können welche Themen für mich wichtig sind und warum ich diesen Coach in meinem Leben haben möchte. Und natürlich sollte eine gewisse Distanz auch da sein so wie ich am Anfang auch erwähnt hatte finde ich es nicht gerade angenehm jemand zu aufdringlich ist wenn die Person nicht weiß wo oder stoppen soll

daher. Ein Coach mit den Mitmenschen gut ausgehen kann und versteht wie ich bin wäre für mich.

00:11:59

Arthur Bohlender: Und wo würdest du für dich eine Grenze ziehen zwischen Privat und Arbeitsleben? In der Thematik Beratung gibt es eine Grenze für die ich.

00:12:14

Türkei_Proband_3: Für mich endet die Arbeit finde ich raus aus der Arbeit. Ab diesem Zeitpunkt bin ich dann eigentlich komplett frei. Ich mache mir keinen Kopf über die Arbeit oder denke nicht darüber. Aufträge die ich nicht bearbeiten konnte an diesem Tag, weil ich vielleicht Zeitmangel hatte oder vielleicht anderes zu tun hatte. Eigentlich habe ich die Arbeit meinen Kopf komplett erledigt.

00:12:49

Arthur Bohlender: Wunderbar und in Bezug zum Coaching. Wenn du dir überlegst jetzt ein Coaching wahrzunehmen wäre da die Grenze klar zwischen Privat und Beruf? Zeitlich gesehen Formen vom Thema. Von der Topik her, würde es für dich eine Überschneidung geben oder denkst du man kann ganz klar sagen, dass ist ein individuelles Coaching, das ist ein Business Coaching, da sind Unterschiede?

00:13:22

Türkei_Proband_3: Ich verstehe nicht.

00:13:27

Arthur Bohlender: Zum Beispiel: es gibt verschiedene Themen im Coaching und dann hast du halt persönliche Themen und mehr Themen, die vielleicht mit der Arbeit zu tun haben.

00:13:39

Arthur Bohlender: Gibt es da eine klare Grenze für dich oder gibt es da auch Überschneidungen?

00:13:47

Türkei_Proband_3: Es gibt für mich keine klaren Grenzen. Ich könnte sowohl über Themen über die Arbeit sprechen. Wie gesagt, wenn ich einen Coach in Anspruch nehme dann wahrscheinlich, weil ich mein Zeitmanagement nicht selbst kontrollieren kann, weil ich wahrscheinlich arbeite und studiere oder irgendwas anderes mache.

00:14:08

Türkei_Proband_3: Daher würde ich natürlich auch über meine Arbeit sprechen wollen meine Aufgaben.

00:14:17

Arthur Bohlender: Und würdest du eine physische Beratung vorziehen?

00:14:24

Türkei_Proband_3: Ich würde ganz klar nein sagen. Da macht es keinen Unterschied ob jemand in Person von mir aus seiner individuellen Beschreibung auch sagen, dass es Nachteile gibt in beiden Bereichen. Vor und Nachteile. Vorteile werden für mich auf jeden Fall wie gesagt Flexibilität, dass ich den Coach überall in Anspruch nehmen kann, weil ich Pendler zwischen Deutschland und der Türkei ständig und ich kann mir nicht vorstellen, dass ich dann ein Coach der Türkei in Deutschland bin und diesen dann nicht besuchen kann.

00:15:09

Türkei_Proband_3: Wird ein Coach für mich in der Hinsicht natürlich vorteilhafter und zeitlich gesehen vorteilhaft, wenn ich meinem Zeitplan anpassen könnte flexibel ist. Und Nachteil wären für mich eigentlich keine. Es gibt keine Nachteile für mich aber ich weiß nicht ob was für den Coach ausmachen würde mich nicht physisch sehen zu können.

00:15:35

Arthur Bohlender: Vielen Dank für Deine ehrlichen Aussagen.

00:15:41

Arthur Bohlender: Was hast du persönlich bzw. beruflich für Ziele? Wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllen kannst? In den nächsten Jahren und genau wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du diese eher erfüllt? Und womit hängt das wohl zusammen?

00:16:05

Türkei_Proband_3: Ich möchte in Zukunft in der Geschäftsführung tätig sein. Ich muss jetzt nicht die Führungsrolle besetzen aber ich möchte auf jeden Fall bei der Geschäftsführung mit dabei sein. Ich denke ich liebe meine Fans. Ich nehme an dass ich zu 75 Prozent erfolgreich werde und 75 Prozent würde ich jetzt schätzen weil ich eigentlich immer noch motiviert bin und während meines Studiums auch immer wollte, dass ich in der Geschäftsführung mit dabei helfen würde. In Bezug zu meinem Studium möchte ich später auch promovieren und weil ich

Zeit zu investieren in meinem Studium und Weiterbildung daher denke ich die Erfolgsquote in meinem Studium.

00:17:08

Arthur Bohlender: Sehr schön. Und wie siehst du dich individuell in fünf zehn oder 15 Jahren?

00:17:17

Arthur Bohlender: Wo stehst du selbst? Was hast du denn privat, beruflich erreicht? Wo lebst du?

00:17:27

Türkei_Proband_3: Genau. Schwer zu beantworten. Aber ich denke, dass ich in einem Großkonzern arbeiten werde, vielleicht in einem Institut. Je nachdem ob mich das Arbeitsfeld jetzt oder nicht. Ich denke, dass ich mit meiner Familie leben werde. Ich werde meine Familie gründen in zehn oder 15 Jahren. Ich denke ich werde schon das Erreichen was ich jetzt natürlich nicht in dem Maße indem ich es mir wünsche aber schon.

00:18:10

Arthur Bohlender: Du hast erwähnt, dass du viel unterwegs bist zwischen Deutschland und der Türkei. Wo siehst du dich da zukünftig?

00:18:19

Türkei_Proband_3: Auf jeden Fall in der Türkei.

00:18:25

Arthur Bohlender: Und wie erklärst du dir deine eigene Zielsetzung? Meinst du es hat einen Grund oder hängt da irgendwas zusammen? Zwischen Familie und Arbeit oder zwischen deiner Zielsetzung, dann das du zum Beispiel hast das Ziel zu promovieren. Du hast das Ziel auch eine Familie zu gründen und du hast auch das Ziel einem Großunternehmen zu arbeiten und auch eine Führungsperson zu sein. Und denkst du da gibt es von der Zielsetzung her.

00:19:07

Türkei_Proband_3: Ich weiß jetzt nicht ob man das als Zusammenhang erklären kann, aber wie gesagt ich bin in einer türkischen Familie aufgewachsen und es ist sehr üblich, dass man dann irgendwann die eigene Familie gründet. Man wächst schon mit diesem Gedanken auf, dass man dann irgendwann eine eigene Familie hat und als Kind würde ich dann immer motiviert zu lernen und weiter zumachen mehr Zeit ins Studium zu investieren, weil das für Frauen in der Türkei nicht sehr wichtig ist. Und dadurch denke ich meine Familie hat mich sehr stark

beeinflusst von dem was ich heute machen möchte. Ich möchte später erfolgreich sein und auch eine eigene Familie haben. Ich sehe das jetzt nicht getrennt voneinander. Ich denke das wird einfach so dazu kommen. Es muss jetzt natürlich nicht alles gleichzeitig zustande kommen. Kann auch sein, dass ich drei Jahre in einem Großkonzern arbeite und dann kündige. Zeit für meinen promovierten Promotion habe ich dann meine Promotion beende und wieder anfangen zu arbeiten. Wie gesagt es muss jetzt nicht alles gleichzeitig sein aber ich denke es hat schon alles zum Ziel, dass man erfolgreich im Leben sein möchte. Und da würde ich den Zusammenhang auch setzen.

00:20:19

Arthur Bohlender: Das ist ein sehr schöner Beweggrund.

00:20:30

Arthur Bohlender: Was du gar nicht möchtest. Also. Eine Situation, etwas Persönliches oder auch etwas beruflich wo du auf gar keinen Fall hinmöchtest.

00:20:42

Türkei_Proband_3: Also ich möchte auf gar keinen Fall unglücklich sein in dem was ich tue. Ich möchte planlos sein um. Alles zu planen und zu wissen was ich gerade mache.

00:20:53

Türkei_Proband_3: Ich kann mir nicht vorstellen, dass ich in zehn Jahren zu Hause sitze oder einen Job der mich nicht befriedigt oder nicht erfüllt.

00:21:08

Türkei_Proband_3: Ist für mich sehr wichtig zu wissen was ich mache und meine Ziele immer zu sehen im Vordergrund zu haben.

00:21:15

Arthur Bohlender: Also, wenn ich das vielleicht wiederholen darf, dann würde ich das Ganze als Selbstverwirklichung beschreiben, da die Selbstverwirklichung dir sehr wichtig ist.

00:21:25

Türkei_Proband_3: Ja, genau das ist es.

00:21:29

Arthur Bohlender: Wunderbar. Gut dann kommen wir jetzt auch schon zu dem zweiten Teil des

Interviews. Und dann würde ich dich bitten, dir fünf Begriffe auszudenken, die mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt in Verbindung gebracht werden sollen.

00:21:52

Türkei_Proband_3: Da würde ich zuerst Pünktlichkeit sagen, das kennt man ja von den Deutschen. Distanz ist sehr wichtig für mich.

00:22:08

Türkei_Proband_3: Qualität auf jeden Fall, eines der wichtigsten Begriffe. Ich aufgewachsen bin und mich sehr locker ausdrücken, wenn ich deutsch spreche und was ich sagen möchte.

00:22:57

Arthur Bohlender: Die Netzwerkverbindung ist schlecht. Ich versuch die Probandin noch anzurufen. So die Verbindung scheint wieder zu stehen. Hallo.

00:23:49

Türkei_Proband_3: Alles. Wunderbar.

00:23:55

Arthur Bohlender: Die Verbindung ist anscheinend wieder da.

00:24:00

Türkei_Proband_3: Kannst du mich auch sehen? Ich kann dich nicht sehen.

00:24:10

Arthur Bohlender: Wunderbar. Jetzt kann ich dich nicht mehr sehen, aber die Probandin ist wieder zurück.

00:24:31

Türkei_Proband_3: Technische Probleme.

00:24:36

Arthur Bohlender: Genau ich glaube wir sind eben dabei stehengeblieben. Vier Begriffe genannt.

00:24:42

Türkei_Proband_3: Genau. Zuletzt habe ich gesagt dass ich direkt mit der Beratung zu tun hat aber Heimat ist für mich wichtig weil ich in Deutschland aufgewachsen bin und ich auch denke, dass ich mit einem deutschen Coach sehr gut auskommen würde, mich auch verstehen würde,

weil es auch viele Türken in Deutschland gibt und ich denke vom Profil her ähneln sich viele kulturell aufgewachsen sind und gleiche Merkmale aufweisen oder ähnliche Merkmale.

00:25:20

Arthur Bohlender: Vielen Dank für Deine und wenn du jetzt eine Weltkarte aufzeichnen solltest. In der Welt Berater Landschaft ja. Welche Länder würdest du unter die Favoriten zählen? Was sind für dich da zum Beispiel Stärken einer Kultur in der Thematik Beratung und Beratungsqualität? Und ja welche kulturellen Eigenschaften, Merkmale sind da für dich ganz besonders interessant?

00:25:55

Türkei_Proband_3: Die Türkei und Deutschland werden für mich die wichtigsten zwei, weil ich in beiden dieser Länder lange Zeit gelebt habe und ich denke, dass ich mit den Coaches hier mich am besten verstehen würde.

00:26:06

Türkei_Proband_3: Als drittes Land würde ich auf jeden Fall Spanien nennen. Ich habe nicht in Spanien gelebt, aber von den kulturellen Merkmalen her finde ich das Spanien sich der Türkei in bestimmten Punkten ähnelt. Genauso Italien und zuletzt würde ich dann von der Bildung her England und vielleicht sogar Österreich mit aufnehmen.

00:26:35

Arthur Bohlender: Und bei den genannten Ländern gibt es für dich prägende kulturelle Aspekte?

00:26:45

Türkei_Proband_3: Für Deutschland und Türkei auf jeden Fall ja. Da ich beide Kulturen sehr gut kennen und für Spanien und Italien würde ich jetzt vermuten, dass ich mit diesen Menschen gut auskommen könnte. Anhand der Erfahrungen die ich bisher mit Spanien und Italien gemacht habe. Für Österreich wäre mir der wichtige Punkt, dass auch viele wichtige Personen im Bereich der Psychologie aus Österreich kommen und England wäre für mich auch wieder von der Bildung her. Fünf oder sechs Länder, weil sehr gute Unis in England existieren und Universitäten. Ich denke, dass da auch sehr gut sich gebildet haben sehr schön.

00:27:39

Arthur Bohlender: Vielen Dank.

00:27:44

Arthur Bohlender: Und es gibt internationale Online-Beratung, die du gerne würdest bzw. hast

du schon von Unternehmen gehört? Und was machen die Unternehmen so? Welche Eigenschaft macht sie so interessant?

00:28:02

Türkei_Proband_3: Bis vor einigen Tagen konnte ich nur das von meinem Kommilitonen. Er arbeitet Teilzeit oder Vollzeit, ich weiß es leider nicht genau. In diesem Unternehmen hatte er erklärt, dass es online Coachings gibt und die auf der ganzen Welt in Anspruch genommen werden können. Dadurch sind diese Coachings sehr flexibel, mobil. Eignen sich eigentlich für Personen, die gerne Coaching in einer bestimmten Sprache in Anspruch nehmen würden, aber vielleicht keinen Ansprechpartner in dem Land finden indem sie leben und ja in den letzten paar Tagen habe ich gesehen, dass man auch online Coachings im Bereich Essen zum Beispiel in Anspruch nehmen kann. Was ich auch sehr interessant fand.

00:29:08

Arthur Bohlender: Und wie siehst du da zum Beispiel talknow im Vergleich von dem was du bisher weißt?

00:29:16

Türkei_Proband_3: Die Idee an sich finde ich sehr interessant und eigentlich auch sehr gut. Es kann natürlich sein, dass man in ein Land gezogen ist, aber die gleiche Sprache mit einem spricht. Deshalb ist die Idee dahinter eigentlich sehr umarmt würde ich sagen, weil man dadurch eigentlich die Möglichkeit hat mit einem gleich in der Muttersprache zu sprechen oder in der Sprache in der man sich am besten ausdrückt. Man versteht das vielleicht nicht bis man in einem fremden Land lebt, aber ich habe das in meinem Umzug in die Türkei sehr stark erlebt, dass ich mich auf türkisch nicht so gut ausdrücken konnte wie auf deutsch und dann habe ich mich natürlich sehr glücklich gemacht, wenn ich jemanden gesehen oder kennengelernt habe, der auch deutsch spricht oder der auch aus Deutschland kommt das war eigentlich die Heimat und dieses Gefühl auch.

00:30:11

Türkei_Proband_3: Daher würde ich es als sehr positiv bewerten.

00:30:16

Arthur Bohlender: Und das finde ich auch internationale Unternehmen die du ungeahntem kennenlernen würde bzw. du hast da nicht so etwas Gutes gehört oder spielt auch der Standort eine Rolle für dich?

00:30:32

Türkei_Proband_3: Für mich spielt der Standort keine Rolle. Genau aus dem Grund der Mobilität. Es gibt kein Unternehmen über das ich etwas Schlechtes gehört habe. Also kein Coaching Unternehmen und vermute du, dass eine deutsche Beratungsfirma genau in der Art und Form eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann.

00:31:06

Türkei_Proband_3: Ich denke wenn dieses Unternehmens aus Deutschland kommt bzw. den Bachelor in Deutschland studiert haben oder auch die ganze studentische Laufbahn in Deutschland erlebt haben, dann würde ich die Frage Ja beantworten weil ich den Vergleich auch in Deutschland erlebt habe und war auf der Schule ich habe gesehen dass sie schon sehr qualitativ sind. Dann auf jeden Fall. Ich mache mir gerade auch in Deutschland sehr wohl möglich das Studium hier sehr ernst genommen wird. Und deshalb würde ich auf jeden Fall denken, dass die deutschen Abschlüsse sehr positiv. Ich weiß nicht ob man das als sehr positiv beschreiben kann aber positiver als Absolventen von anderen Ländern wahrgenommen werden könnten.

00:32:05

Arthur Bohlender: Und wie sieht in deiner Vorstellung eine deutsche Dienstleistung im internationalen Vergleich aus?

00:32:19

Türkei_Proband_3: Ich finde es nicht positiv oder negativ. Ich finde es neutral, weil ich mir gesagt habe ich lebe in der Türkei. Ich habe dann gesehen, dass der Standort in der Türkei ist. Werden Sie in Deutschland sind deutsche Unternehmen die dann entstanden und zum Beispiel in der Türkei haben die Arbeitskraft zum Beispiel günstiger ist ganz Mitarbeiter können deutsch sprechen, aber nicht in Deutschland. Die Dienstleistung wird so aus der Türkei angeboten. Die Kunden wissen das natürlich nicht und nehmen das an als deutsche Dienstleistung, daher würde ich jetzt nicht sagen, dass jede deutsche Dienstleistung besser ist als die aus einem anderen Land. Also für mich ist das Material.

00:33:12

Arthur Bohlender: Und wie würde ich eine deutsche Beratung von ausländischen Beratungsfirmen unterscheiden wäre hier ein Unterschied?

00:33:33

Türkei_Proband_3: Ja es gäbe für mich ein Unterschied, weil ich grad auch bei einem

Dienstleistungsunternehmen arbeite und ich sehe, dass zum Beispiel wir haben um 9 Uhr offen und dann weiß der Kunde auch dass wir genau Punkt 9 Uhr da sind. Dann kann auch der erste Kunde schon um 9 Uhr anrufen und es passiert auch wirklich jeden Morgen, dass ein Kunde um 8 Uhr schon bei uns anruft und sich bei bestimmten Themen erkundigen möchte. Aber ich hatte auch zum Beispiel Einkäufer aus den USA oder aus anderen Ländern. Das ist natürlich nicht so pünktlich wie in Deutschland. Da sehe ich, dass sich zum Beispiel die Öffnungszeit um einige Minuten verzögern kann oder dass der Kundendienst nicht so schnell ist wie in Deutschland oder nicht so gut drauf eingeht. Ein deutsches Dienstleistungsunternehmen für mich selbst jetzt, weil ich arbeite vielleicht positiver auswerten, aber ich weiß nicht ob das für jedes Unternehmen so gesagt werden kann.

00:34:41

Arthur Bohlender: Und wie würdest du dir einem deutschen Berater vorstellen? Werden sowohl als auch etwas distanziert und sehr pünktlich.

00:35:04

Türkei_Proband_3: Nicht zu aufdringlich oder ich weiß nicht wie man das beschreibt, aber ich glaube die deutsche Art, die ich so kenne, wenn ich mit einer Person spreche, dann habe ich nicht das Gefühl irgendwie belästigt zu werden oder.

00:35:52

Arthur Bohlender: Wir sind stehen geblieben bei der Vorstellung von einem deutschen Berater oder Beraterin. Und du hast erwähnt, dass diese wichtig ist dass temperierte distanziert ist.

00:36:05

Arthur Bohlender: Weil du Distanziertheit auch so kennst.

00:36:09

Türkei_Proband_3: Seit meiner Kindheit. Distanzierte Pünktlichkeit hin und her. Sehr angenehm würde ich das beschreiben.

00:36:26

Arthur Bohlender: Dann kommen wir zur nächsten Frage und zwar: Welche Unternehmen wären für dich tabu? Warum? Beschreibe diese.

00:36:42

Arthur Bohlender: Im Bereich Made in Germany Unternehmen Wahl. Was ist da zum Beispiel auch tabu?

00:36:53

Arthur Bohlender: Was würdest du da nicht wahrnehmen wollen?

00:37:03

Türkei_Proband_3: Made in Germany hat einen negativen Effekt für mich würde ich antworten können wunderbar.

00:37:16

Arthur Bohlender: Was nimmst du bei dem Label Made in Germany wahr?

00:37:23

Arthur Bohlender: Was sagt würde ich diese Marke Made in Germany aus?

00:37:29

Türkei_Proband_3: Qualität statt Qualität. Insbesondere weil ich in der Türkei lebe da kennt man natürlich den Vergleich. In der Türkei hat Made in Germany einen sehr, sehr positiven Effekt. Den ganzen vielen Autos zum Beispiel die meisten Autos kommen her und werden aus Deutschland importiert.

00:37:57

Arthur Bohlender: Du meinst gerade, dass in der Türkei da das Label Made in Germany sehr populär ist. Kannst du das ein bisschen ausmalen?

00:38:14

Türkei_Proband_3: Ich kann es mal versuchen. Also es ist so, dass man den Label Made in Germany immer mit hoher Qualität verbindet, weil man aus den Produkten, die man zum Beispiel einkauft und die diese Label haben, immer sieht, dass sie länger haltbar sind im Vergleich zu den anderen zum Beispiel im Vergleich mit China oder sonst wo. Und das ist jetzt nicht so weil es aus Europa kommt. Hat zum Beispiel nicht den gleichen Effekt wie Made in Germany. In der Türkei unterscheidet sich das hat jetzt nicht nur damit zu tun, dass Deutschland in Europa liegt, sondern wirklich mit der Qualität die die Produkte aufweisen.

00:39:00

Arthur Bohlender: Und inwiefern spielt für dich die Kultur eine Rolle in der Dienstleistung? Psychologische Beratung.

00:39:13

Türkei_Proband_3: Ich finde da sollte man das Thema nicht mit Kultur verbinden, sondern, mit dem Thema Persönlichkeit. Es kommt auf die Person an, die diesen Studiengang studiert.

00:39:23

Türkei_Proband_3: Wenn es eine Person ist, die Fähigkeit Empathie zu machen oder nicht auf einen anderen eingehen kann, diesen Studiengang aber trotzdem studiert, kann ich jetzt nicht sagen, dass es ein sehr guter Coach oder ein sehr guter Absolvent in diesem Bereich aus der deutschen Kultur kommt oder weil er mit dieser Kultur aufgewachsen ist. Ich denke dieser Bereich hat sehr stark mit der Persönlichkeit zu tun.

00:39:55

Arthur Bohlender: Und du hattest ja vorhin auch bei einer Frage beantwortet, dass du auch weißt, dass die Psychologie aus dem deutschsprachigen Raum stammt. Denkst du das hat da irgendwo noch ein Zusammenhang, dass vielleicht die Wahrnehmung von deutscher Beratung als hochwertiger angesehen werden kann - also aufgrund von Traditionen?

00:40:26

Türkei_Proband_3: Damit würde ich das jetzt nicht verbinden, weil es nicht viele Menschen gesehen haben, die zum Beispiel einen Psychologen in Anspruch nehmen und einen Coach nur einen deutschen Coach, weil Psychologie aus Deutschland stammt oder aus dem deutschsprachigen Raum.

00:40:44

Türkei_Proband_3: Ich würde das jetzt nicht so als Zusammenhang sehen.

00:40:51

Türkei_Proband_3: Ich würde das beschreiben.

00:40:57

Türkei_Proband_3: Es mag zwar sein, dass es so ist, aber wie gesagt ich bin der Meinung, dass viele das nicht kennen. Die Psychologiestudenten der Türkei würden das natürlich wissen und da vielleicht andere Studiengänge, die auch einen psychologischen Schwerpunkt haben, aber Menschen die keinen psychologischen Studiengang studiert haben oder eine Verbindung oder eine Beziehung zu diesem Bereich hatten würden wahrscheinlich nicht wissen, dass es aus dem deutschsprachigen Raum stammt und deshalb wird es auch keinen Effekt haben, keine Auswirkungen.

00:41:33

Arthur Bohlender: Dann kommen wir zu den allerletzten Fragen.

00:41:37

Arthur Bohlender: Würdest du die deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger beschreiben?

00:41:44

Arthur Bohlender: Wenn ja warum?

00:41:47

Türkei_Proband_3: Ja, weil ich gesehen habe, dass Studiengänge hier sehr ernst genommen werden. Und daher gehe ich auch davon aus, dass ein Student, der den Studien oder ein Absolvent aus Deutschland sich sehr intensiv mit diesem Thema beschäftigt hat und sein theoretischer Hintergrund in Bezug auf Wissen auch sehr viel höher ist, als viele andere Absolventen die aus anderen Ländern kommen. Daher würde ich die Frage mit Ja beantworten. Ich würde Psychologen aus Deutschland qualitativ hochwertiger einschätzen.

00:42:33

Arthur Bohlender: Okay wunderbar, dann bedanke ich mich vielmals für die Teilnahme an diesem Interview.

00:42:39

Arthur Bohlender: Und selbstverständlich - sobald die Arbeit fertig ist - werde ich dir die Arbeit zukommen lassen, per Mail.

Kategoriensystem – Klienten Interview Türkei_Proband_3

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany“
----------------------------	-------------------------------------	--------------------------------	------------------------------	----------------------------------	------------------------------

- 24 Jahre, weiblich, Master Studentin Interkulturel les Managemen t, Single, Ankara - Arbeitszim mer in Berlin - Video Call Skype - Arbeitszim mer in Heilbronn - angenehme n Arbeitssitua tion - Dauer 42:39	- am Ende eines anderen Gerätes ein Mensch, Online verbunden - angeregt unterhalten, keine Grenzen, spontan, nicht gebunden an einen Ort - Mobilität & Flexibilität - Zeitplanung, mehr flexibel sein - sehr vorteilhaft - frei zu Hause in gewohnter Umgebung - pünktliches beginnen,	- Coach flexibel ist - gewisse Distanz ist mir wichtig - er sollte auf mich eingehen können - eigentlich komplett frei von Wertungen - kleine klaren Grenzen zwischen Arbeit & Privat - Selbstkontrol le - Zeitmanagem ent - physisch oder Online	- Geschäftsfü hrung - Studium & Weiterbildu ng - Türkei, ganz klar - eigene Familie gründen - nicht unglücklich sein, ein Ziel vor Augen haben	- Pünktlichkeit, Distanz & Nähe, Qualität, sehr locker - Heimatgefühl - deutsch türkischer Coach am besten für mich durch meine interkulturell e Wahrnehmun g - Türkei, Deutschland, Italien & Spanien - ähnliche kulturelle Merkmale - Standort spielt keine Rolle	- mit einer deutschen Ausbildung, auf jeden Fall - deutsche Abschlüsse sind sehr qualitativ & hochwertig - Genauigkeit & Verlässlichke it - Türken denken sehr positiv über die Deutsche Qualität - Germany VS. China => Gegenteil - Persönlichkei t ist natürlich auch sehr wichtig - Ja, die Studien,
---	--	---	--	--	--

	<p>genauen Zeitplan</p> <ul style="list-style-type: none"> - entspanntes Coaching, nichts Aufdringlich es - Karriere & Beruf wäre spannend - Politik bitte nicht - Leben frei gestalten 	<p>kein Unterschied für mich</p>		<ul style="list-style-type: none"> - positive Bewertung von DE durch das Heimatgefühl - es kann eine höhere Kundenzufrie denheit auslösen, da Deutschland sehr im Wohlstand lebt & mehrere Kulturen vereint 	<p>Ausbildunge n werden sehr ernst genommen, daher qualitativ hochwertiger</p> <ul style="list-style-type: none"> - theoretischer Hintergrund & Wissen sehr viel höher im internationalen Vergleich
--	---	--	--	---	--

Einwilligungserklärung zum Interview

Ich bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

24.05.2019

Datum



Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG G: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Kasachstan_Klient_Proband_1

00:00:01

Arthur Bohlender: Herzlich Willkommen zu meinem qualitativen Interview. Und zwar geht es in der Thematik Made in Germany – Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten. Also... Wozu mache ich diese Untersuchung ich bin gerade in meinem Doppel Master Studium zwischen der Türkei und Deutschland und habe studiert an der Universität Passau und an der türkisch deutschen Universität in Istanbul. Und genau ich schreibe dazu jetzt meine Masterarbeit und würde dich dazu gerne befragen. Genau ich selbst hab so gesehen im Bachelor vorher Psychologie studiert und arbeite jetzt zurzeit in Berlin für ein Start up das heißt talknow und dahingehend steht diese Untersuchung auch in Verbindung zu dem Unternehmen. Und als kleinen Warm Up würde ich dich gerne bitten, dass du dich einfach selber beschreibst, was dein Alter ist, was zurzeit ein Studium, eine Ausbildung, deine jetzige Wohnsituation, Geschlecht, Hobbies, Jobs, Nebenjobs, alles was dir irgendwie zum Thema einfällt.

00:01:30

Kasachstan_Proband_1: Ich bin 20 Jahre alt und gehe in Nur Sultan zu einer Universität. Genau ich aber schreibe nebenbei an Übersetzungen, aber ich habe seit einem Monat in der Personalabteilung viele Unternehmen kennen gelernt. Ich habe mal ein Praktikum gemacht. Genau und aber gar nicht so viel Zeit zum Arbeiten, weil ich beim Schreiben in der Uni dann wenig für die Arbeit für die Nacharbeiten habe. Ich pendle zur Zeit viel zwischen Russland und Deutschland wegen meinem Studium. Aufenthaltsorte sind Berlin und Moskau.

00:02:42

Arthur Bohlender: Ich danke dir. Und wenn ich jetzt sagen wir mal so ich nach deinem Gefühl fragen müsste also nach deiner Sozialisation. Wie würdest du dich selbst sozialisiert beschreiben?

00:02:59

Kasachstan_Proband_1: Ich habe mich eigentlich an solche abgewrackten Erinnerungen alles angepasst ich fühle mich schon als Deutscher aber ich habe ja auch den kasachischen russischen

Einfluss. Meine Familie hat in Kasachstan gelebt und dort Russisch gesprochen und deswegen spreche ich Russisch. Sozialisiert als auch Kasachin! Bzw. interkulturell flexibel!

00:03:22

Arthur Bohlender: Wunderbar. Und wenn du dann sagst, dass deine Eltern den Hintergrund haben aus Kasachstan. Wie würdest du das für dich interpretieren?

00:03:33

Kasachstan_Proband_1: Kasachisch bin ich indirekt eigentlich nicht. Ich denke wir haben gar keine Familie mehr in Kasachstan. Meine Familie hat mich wirklich sehr gut erzogen nach kasachischen, deutschen und russischen Standards.

00:03:54

Arthur Bohlender: Zusammenfassend was ich gehört habe. Geburtsort Kasachstan. Sozialisierte Denkweise eher deutsch. Aber auch sprachlich russisch. Ja sehr interkulturell wunderbar.

00:04:13

Arthur Bohlender: Dann kommen wir zu dem ersten Teil des Interviews und zwar...

00:04:19

Arthur Bohlender: Was würdet ihr spontan zum Thema Online-Beratung einfallen?

00:04:35

Kasachstan_Proband_1: Ich kann schnell und unkompliziert einen Termin vereinbaren.

00:04:56

Arthur Bohlender: Und was würde ich online Coaching im persönlichen Leben bedeuten?

00:05:15

Kasachstan_Proband_1: Ich vermute, dass ich wesentlich auf das Business zurückgreifen würde, mich selbst zu optimieren, Lerntechniken kennen zu lernen, die mich in meinem Leben weiterbringen!

00:05:26

Arthur Bohlender: Okay du bist jetzt so gesehen mit deiner Denkweise mehr bei dem Business to Business Coaching bzw. Beratung als Dienstleistung, wenn man sich irgendwie gründen möchte oder irgendwelche Erfahrungen heranziehen möchte. Könntest du dir das aber auch im gesundheitlichen vorstellen? Gibt es da Sachen die dich die die du kennst oder was du dir vorstellen könntest im persönlichen Alltag?

00:06:23

Kasachstan_Proband_1: Ein ganz gutes Beispiel bei psychologischer Beratung. Auf jeden Fall machen Psychologen das Online zusammen und treffen sich immer eine Stunde am Tag mit vereinbarter Zeit und dann wird diskutiert auf medizinischer Ebene!

00:06:51

Arthur Bohlender: Und könntest Du für Dich ein ideales Online bzw. ein wenig weniger Gelungenes Coaching beschreiben. Also ein ideales und ein weniger Gelungenes?

00:07:11

Kasachstan_Proband_1: Weiterbringen soll es mich! Würde es nicht klappen dann würde es auch an der Technik liegen, kann ich mir vorstellen, aber in der heutigen Zeit auch nicht mehr so sehr!

00:07:25

Kasachstan_Proband_1: Genau. Man müsste erst mal gucken wie das abläuft und dann zu entscheiden ob es einem gut gefällt oder nicht!

00:07:31

Arthur Bohlender: Und welche Art und Weise von Online Coaching würdest du für dich bzw. welches Thema ansprechen?

00:07:53

Kasachstan_Proband_1: Da kann ich mir vorstellen da habe ich gesehen, dass viele das eben machen und anbieten da kann man ausprobieren. Auch wenn jemand mit seiner Familie spricht das ist sehr subjektive, dann kann ein Außenstehender sehr gut helfen.

00:08:44

Arthur Bohlender: Hattest du bisher ein Online Coaching ausprobiert?

00:08:52

Kasachstan_Proband_1: Nein!

00:08:52

Arthur Bohlender: Wie würdest du dir ein Online Coaching vorstellen?

00:09:04

Kasachstan_Proband_1: Entweder mitmachen oder die andere Person lernt.

00:09:15

Arthur Bohlender: Und was wäre für dich ein ausschlaggebende Kriterium in einer Situation sich eventuell beraten zu lassen?

00:09:34

Kasachstan_Proband_1: Bedarfsanalyse, Optimierung und Coaching zu machen, was einen weiterbringen kann oder neue Ideen annehmen, eine Unterstützung wahrnehmen durch das Aktive Zuhören.

00:09:59

Arthur Bohlender: Wie würde für dich eine ideale Beratung aussehen?

00:10:06

Kasachstan_Proband_1: Je nach Bedarf sein Wissen einsetzen kann. Derjenige das Coaching macht soll gutes Wissen über die Hilfestellung haben oder ob man einfach aktiv zuhört und einem Raum gibt zur Problemstellung. Das heißt, dass man noch einmal wiedergeben darf das Erlebte die Situation und das Wohlfühlen ist halt wichtig. Diese Beratungstätigkeit auf soll auf mich abgestimmt sein, dass man spürt seine eigenen Bedürfnisse werden geklärt also zielorientiert arbeitet! Gut für mich sollen dann auch Mehrwerte entstehen.

00:10:59

Arthur Bohlender: Und wie stellst du dir visuell einen idealen Coach vor?

00:11:06

Kasachstan_Proband_1: Das was ich darunter verstehe ist, dass man sich sehr wohlfühlt, ja, das zwischenmenschliche muss stimmen!

00:11:17

Arthur Bohlender: Danke. Und wie würdest du die Grenzen ziehen zwischen Privat und Arbeitsleben in der Thematik Beratung trennen? Gibt es da eine klare Grenze für dich?

00:11:32

Kasachstan_Proband_1: Ich glaube, dass was Arbeit angeht sogar vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt wird das eigentlich ganz privat bedarf der eigenen Optimierung!

00:12:00

Arthur Bohlender: Und was denkst du welche Vor- und Nachteile sich ergeben durch Online-Beratung?

00:12:26

Kasachstan_Proband_1: Unabhängig kann Online Beratung machen von Raum und Zeit. Nachteil ist, dass man eine sehr schöne Atmosphäre hat, wenn man bei jemanden vor Ort ist, man mit anderen etwas zusammen erlebt!

00:12:59

Arthur Bohlender: Und würdest du für dich persönlich eine physische Beratung vorziehen?

00:13:04

Kasachstan_Proband_1: Nein, ich denke beides hat seine Vor- und Nachteile!

00:13:11

Arthur Bohlender: Und ja sie sehen denn für dich deine persönlichen beruflichen Ziele aus? Wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllst? Und wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du diese auch eher nicht erfüllst? Und was denkst du womit das zusammenhängt?

00:13:41

Kasachstan_Proband_1: Ich möchte jetzt eigentlich für mich persönlich in eine andere Richtung. Deswegen habe ich vor im Master meinen Abschluss in Wirtschaftspsychologie zu machen oder vllt. auch am Straßenrand stehen. >lach< Und deswegen glaube ich, dass ich einen Master machen sollte damit ich nochmal einen Schwerpunkt zum Studium habe. Und wenn das alles so klappt, dann glaube ich schon, dass ich meine Ziele erreichen kann und auch dann später in diesem Ich habe ja noch gar keine Erfahrung an mir selbst im Arbeitsleben. Ich kann mir vorstellen, dass es dann eventuell auch nicht klappen könnte.

00:14:37

Arthur Bohlender: Wie würdest du dich selbst in 5, 10 oder auch 15 Jahren beschreiben, was hast du dann privat und beruflich erreicht und wo lebst du?

00:14:58

Kasachstan_Proband_1: Kommt auf den Abschluss an, ich denke ich schließe erst mal meinen Bachelor Abschluss ab oder nicht wird sich dann erst in einem Jahr zeigen. Ich bin nach 10 Jahren dann definitiv mit Kind oder Kindern, dann noch eine schöne Wohnung und verheiratet. Ich hoffe, dass ich danach weiter aufgestiegen bin, das wäre dann wirklich sehr schön!

00:15:32

Arthur Bohlender: Und hast du für dich eine räumliche Vorstellung von deinem Wohnort?

00:15:47

Kasachstan_Proband_1: Definitiv in Berlin! Ich fühle mich in Berlin sehr wohl!

00:15:57

Arthur Bohlender: Und wie erklärst du dir deine Zielsetzung. Gibt es für dich da einen plausiblen Zusammenhang?

00:16:05

Kasachstan_Proband_1: Ich mache denke ich meine Zielsetzungen abhängig von einem schönen Leben in der Zukunft, dass lebe ich dann auch entsprechend einer schönen Wohnung leisten kann, gerne etwas teurer aber im Vergleich zum Erhalt trotzdem bezahlbar wäre!

00:16:27

Arthur Bohlender: Das ist sehr schön und gibt es für dich etwas wo du sagst: Da möchte ich mich auf gar keinen Fall entwickeln?

00:16:37

Kasachstan_Proband_1: Verkäuferin bei Aldi zum Beispiel!

00:16:47

Arthur Bohlender: Okay gut dann kommen wir jetzt zu dem zweiten Teil des Interviews. Da würde ich dich halt eben darum bitten, dass wir einfach einen offenen Einstieg hinlegen und du suchst dir fünf Begriffe aus die mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt. Und wie würdest du diese Begriffe benennen?

00:17:15

Kasachstan_Proband_1: Diese fünf wären auf jeden Fall Pünktlichkeit, Fleiß, Management, Orientierung, Sicherheit!

00:18:01

Arthur Bohlender: Wunderbar. Und wenn du dir jetzt vorstellst eine Weltkarte anzulegen der Berater Landschaft das heißt welche Länder würdest du unter die Favoriten zählen. Und welche Stärken einer Kultur in der Thematik Beratungsqualität machen sich für dich aus? Oder halt auch welche kulturellen Eigenschaften Merkmale sind für dich interessant?

00:18:54

Kasachstan_Proband_1: Auch die Qualität der Beratung kann ich mir vorstellen in Deutschland Österreich und der Schweiz als sehr, sehr hochwertig!

00:19:14

Arthur Bohlender: Du hattest als erste drei Länder Deutschland, Österreich und die Schweiz genannt?

00:19:20

Arthur Bohlender: Das sind ja alle drei deutschsprachigen Länder und kannst du da vielleicht ein bisschen genauer deine Bewegungen beschreiben?

00:19:34

Kasachstan_Proband_1: Bei Deutschland das weiß man einfach oder? Da hat man einfach das Gefühl, dass genau da die Qualität ihren Preis hat aber so kann ich mir das auch in der Schweiz und Österreich vorstellen, dass die Produkte oder Dienstleistungen, die angeboten werden eben auch einen sehr hohen Standard entsprechen und deswegen ja sehr schön funktionieren!

00:20:05

Arthur Bohlender: Gibt es für dich internationale Online-Beratung die du schon kennenlernen konntest?

00:20:17

Kasachstan_Proband_1: Ganz grob, ja!

00:20:35

Arthur Bohlender: Ja und hattest du vorher schon mal von talknow gehört?

00:20:43

Kasachstan_Proband_1: Nee noch nicht.

00:21:03

Arthur Bohlender: Und ich hatte die ja zu Beginn des Interviews etwas von talknow erzählt. Und genau talknow ist so ein Startup mit Sitz in Berlin und fokussiert sich eben auf Psychologische Beratung und auch Beratung in Ernährung und Fitness. Das heißt talknow hat intern über 70 Berater die ein Psychologiestudium haben und Wirtschaftspsychologie Studium oder Trainer sind Fitness oder eine Ausbildung im Ernährungs Bereich vorweisen können. Und talknow bietet so 25 und 50 minütige Sessions an um Leuten zu ermöglichen per Video Call oder per Anruf sich mental ein bisschen upzugraden um halt gewisse Sachen Lebenskrisen anzusprechen oder auch Verbesserungsvorschläge anzunehmen oder Dinge die irgendwie einen weiterbringen können und dazu dann die Frage: Kann deiner Meinung nach eine deutsche Beratungsfirma als Beispiel talknow für eine höhere Lebenszufriedenheit sorgen?

00:22:19

Arthur Bohlender: Eine höhere Kundenzufriedenheit auslöst? Und macht für dich eben der Standort spielt der Standort für dich eine Rolle?

00:22:48

Kasachstan_Proband_1: Klar, wenn man weiß wo gibt es auch ein positives Gefühl der Sicherheit. Man kann das Vertrauen mehr aufbauen! Ich denke, dass dieses Konzept sehr erfolgreich werden kann, da die Nachfrage sehr steigt in Themen der Psychologie und leider das Angebot nicht ausreicht!

00:22:57

Arthur Bohlender: Und wie sie deiner Vorstellung nach einer deutschen Dienstleistung im internationalen Vergleich aus?

00:23:18

Kasachstan_Proband_1: Beratung von ausländischen Beratungsfirmen unterscheiden sich in Sprache und Kultur. Deutsch sprechen in internationaler Zusammenarbeit mit Unternehmen wahrscheinlich schon sehr gut, dass kann ich mir vorstellen! Auch für die Wahrnehmung aus Berlin, weiß man das Berlin multikulturell ist, das schlägt auch auf internationaler Ebene ein! Mit internationalen Beratern plus der deutschen Qualität!

00:24:49

Arthur Bohlender: Und du bist ja vorher auch darauf eingegangen, dass du Made in Germany das Label kennst?

00:24:57

Arthur Bohlender: Und ja was macht deine Wahrnehmung bei dem Thema Label Made in Germany?

00:25:07

Kasachstan_Proband_1: Ist man eigentlich ganz klar eher bei Produkten die man im Vergleich zum Beispiel auch die Qualität kennt!

00:25:38

Arthur Bohlender: Und wie ist das Made in Germany für dich behaftet. Aus welcher Landschaft?

00:25:47

Kasachstan_Proband_1: Wenn ich mir das aussuche eher aus der Produktion. Und würdest du

dir vorstellen können, dass man dieses Label Made in Germany von Produktion auch auf die Dienstleistung übertragen kann. So gesehen als kollektives Bewusstsein sowas!

00:26:26

Kasachstan_Proband_1: Ich denke die Qualität spielt eine große Rolle, das macht sich für Deutschland gut. Deutschland ist sehr innovativ!

00:26:36

Arthur Bohlender: Inwiefern spielt für dich die Kultur eine Rolle in der Dienstleistung psychologische Beratung?

00:26:55

Kasachstan_Proband_1: Von meiner Stellung aus sagen wir mal, dass Kultur und Sprache, auch die Sozialisierung sich unbedingt auch auf die psychologische Beratung auswirkt!

00:27:32

Arthur Bohlender: Gut dann kommen wir zu der abschließenden Frage beschreibst du eine deutsche Dienstleistung für dich als qualitativ hochwertiger? Wenn ja, warum?

00:27:51

Kasachstan_Proband_1: Ich denke schon es beeinflusst uns, dass man weiß das man solche Produktionen und Dienstleistungen durch Voreingenommenheit spiegelt und davon ausgeht es hat eine hochwertigere Qualität!

00:28:20

Arthur Bohlender: Ok.

00:28:22

Arthur Bohlender: Gut dann bedanke ich mich für die Teilnahme an diesem Interview und bei Interesse kann ich dir natürlich dann die qualitative Studien Arbeit per Mail zukommen lassen!
Ciao!

Kategoriensystem – Klienten Interview Kasachstan_Proband_1

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<ul style="list-style-type: none"> - 20 Jahre, weiblich, Dolmetscherin, Russlandstudien, Beziehung, Nur Sultan - interkulturell flexibel - Arbeitspraxis in Saarlouis - Video Call Skype - Arbeitsplan 	<ul style="list-style-type: none"> - schnell & unkompliziert - wesentlich Business - selbst zu optimieren, Lerntechniken lernen, im Leben weiterbringen - Psychologin, zusammen diskutieren - Außensteher, der mir hilft 	<ul style="list-style-type: none"> - sein Wissen einsetzt - einen Raum geben - sich wohlfühlen - eigenen Bedürfnisse abgestimmt - Mehrwerte entstehen - zielorientiert arbeiten - zwischenmenschlich muss es stimmen 	<ul style="list-style-type: none"> - Wechsel zum Studiengang Wirtschaftspsychologie - Arbeitserfahrung sammeln - erstmal den Bachelor abschließen - in naher Zukunft dann auch Kinder, Familie und eine schöne Wohnung - weiter aufsteigen 	<ul style="list-style-type: none"> - Pünktlichkeit, Fleiß, Management, Orientierung & Sicherheit - Deutschland, Österreich & Schweiz - Qualität hat ihren Preis, hoher Standard - sehr schön funktioniert - positives Gefühl 	<ul style="list-style-type: none"> - Vertrauen, Sicherheit - Sprache und Kultur - Wahrnehmung aus Berlin, sehr multikulturell - internationale Berater plus Qualität - sehr innovativ - Sozialisierung/kulturelle Nähe

tz in Nur Sultan - freundlich e Atmosphä re - gute zwischen menschlic he Beziehung - Dauer 28:22	- Bedarfsanal yse, Optimierun g & Coaching - neue Ideen, Unterstützu ng & Aktives Zuhören	- eigene Optimierung - Unabhängig sein kann - vor Ort mit jemandem etwas gemeinsam erleben kann	- Berlin fühle ich mich sehr wohl	- Voreingenom menheit der deutschen Qualität führt zur Wahrnehmun g einer höheren Qualität
---	--	---	---	---

Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

20.05.2019

Datum



Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG H: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Kasachstan_Klient_Proband_2

00:00:00

Arthur Bohlender: Gut. Hallo herzlich willkommen zu meinem qualitativen Interview. Mein Thema zu meiner Master Thesis lautet Made in Germany.

00:00:12

Arthur Bohlender: Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten. Warum mache ich die Untersuchung überhaupt? Es geht um meine Abschlussarbeit, die ich zwischen der Universität Passau und der türkisch deutschen Universität in Istanbul absolviere. Genau, dazu möchte ich in dem Bereich der Deutschen Beratungsqualität forschen. Vielleicht Erstmal zu meiner Person. Ich heiße Arthur Bohlender, habe vorher Psychologie studiert, bin jetzt im Studiengang interkulturelles Management und 27 Jahre alt, lebe und arbeite in Berlin. genau dann würde ich dich bitten, einfach ein bisschen über dich zu erzählen. Ja was du zurzeit machst, was deine Ausbildung oder dein Studium ist. Wie alt du bist, was für Hobbys und Jobs Nebenjobs du hast, alles was dir einfällt?

00:01:40

Kasachstan_Proband_2: Meine Hobbys sind Sport.

00:02:05

Kasachstan_Proband_2: Manchmal arbeite ich als Dolmetscher. Meistens sind das irgendwelche Landwirtschaftsbetriebe aus Deutschland.

00:02:34

Arthur Bohlender: Klingt gut. Und du sagtest bereits, dass du... Hörst du mich noch gut?

00:02:52

Arthur Bohlender: Dass du in Kasachstan leben würdest du würdest sagen, dass du Kasachisch sozialisiert bist.

00:03:11

Kasachstan_Proband_2: Ja.

00:03:15

Kasachstan_Proband_2: Ich lebe seit 2010 dort. Man merkt schon, dass es hier anders ist, die Einstellungen.

00:03:56

Arthur Bohlender: Sehr schön. Das heißt du bist ja auch sehr interkulturell geprägt. Zwischen Deutschland und Kasachstan. Wunderbar. Gut dann würde ich sagen Wir starten mit dem ersten Teil des Interviews. Was verstehst du spontan unter Online-Beratung?

00:05:06

Kasachstan_Proband_2: Man schreibt sich und sowas.

00:05:25

Arthur Bohlender: Was würde Online-Beratung für dich persönliches Leben bedeuten. Und wenn du dir spezifisch vorstellen Online-Beratung als psychologische Beratung. Hättest du deine Vorstellung?

00:06:32

Kasachstan_Proband_2: Ganz einfach hier jetzt das Gespräch.

00:06:59

Arthur Bohlender: Welches Thema könntest du dir vorstellen bei einer Online-Beratung anzusprechen?

00:07:22

Kasachstan_Proband_2: Ja, Es gibt spezifische psychologische Beratung. Meistens sieht man ja im Internet solche Bemerkungen, wie wenn es zum Beispiel auf der Arbeit oder in der Familie Probleme gibt, bei denen man bei Skype oder so mit den Leuten im Dialog herausfindet, wo das Problem liegt.

00:08:16

Arthur Bohlender: Und hättest du hättest du eine Vorstellung wie so eine psychologische Online-Beratung ablaufen könnte?

00:08:40

Kasachstan_Proband_2: Ein paar. Fragen klären. Ich kann mir das nicht ganz genau vorstellen.

00:09:02

Arthur Bohlender: Und wie würde das Setting aussehen, wenn es dir vorstellst?

00:09:14

Kasachstan_Proband_2: Zum Beispiel fragt ein Psychologe, was das Problem ist und fragt Fragen, die nötig sind, um das Problem zu erfassen.

00:09:49

Arthur Bohlender: Sagen wir mal in deinem persönlichen Umfeld, ja da passiert etwas. Und was für dich ausschlaggebende Kriterien sind, um so ein Onlinemarketing wahrzunehmen. So gesehen. Welchen Beweggrund, welche Motivation würdest du finden, um dich dann bei so einem Online-Kauf coachen zu lassen.

00:10:40

Kasachstan_Proband_2: Nach meiner Vorstellung kann ich solche Probleme, die ich mit irgendwelchen Leuten habe auch dann mit diesen Leuten regeln.

00:11:20

Arthur Bohlender: Ich höre gerade halt heraus, dass du keine Erfahrung mit Online-Beratung hast.

00:11:34

Arthur Bohlender: Und wenn du dir jetzt vorstellst, wie so ein Coaching aussehen soll, wie würde für dich ein idealer Coach aussehen?

00:11:50

Kasachstan_Proband_2: Schwer zu sagen, das Aussehen ist völlig egal.

00:12:11

Arthur Bohlender: Sehr schön. Und was ist neben dem Aussehen noch für dich...

00:12:24

Arthur Bohlender: Wichtig? Sagen wir mal ist dir noch wichtig. Wenn dir zwischendurch Wörter auf deutsch fehlen, kannst du probieren mich auf Russisch zu fragen und ich sage es auf Deutsch.

00:13:40

Kasachstan_Proband_2: Das sind dann Referenzen oder Bewertungen. Auch seine Erfahrungen.

00:14:14

Arthur Bohlender: Und ja wie würde sagen wir mal eine ideale Online-Beratung aussehen?

00:14:31

Kasachstan_Proband_2: Es kommt auf den Grund an, warum ich das mache.

00:14:42

Arthur Bohlender: Ja stell dir einfach mal einen Grund vor. Und versuche nachzuempfinden oder dir vorzustellen wie das ablaufen würde, für dich ideal?

00:15:00

Kasachstan Proband 2: Also zum Beispiel ich habe irgendwelche finanzielle Probleme oder Probleme mit einem Freund. Dann schreibe ich halt Online wie ich das alles sehe mit meinen Augen. Vielleicht sehe ich das ganze ja nur subjektiv und nicht objektiv. Das objektive Bild kann mir dann die Person geben und Fragen stellen über die Beziehung mit der Person mit der ich Probleme habe, ob ich mit diesen Menschen überhaupt geredet habe über das Problem, ob es überhaupt ein Problem gibt oder nicht. Vielleicht ist die Situation in ihren Augen ganz anders und dann kommt es schon darauf an, was ich erzählt habe.

00:16:41

Arthur Bohlender: Sehr gut. Wo würdest du für dich die Grenzen ziehen zwischen Privat und Arbeitsleben?

00:16:54

Kasachstan_Proband_2: Im Bereich der psychologischen Beratung, würde ich sagen, dass viele Menschen auch deswegen keine konkreten Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben.

00:17:49

Arthur Bohlender: Und jetzt werde ich zusammenfassend darstellen was online Coaching für dich ist. Wie würdest du die Vor- und Nachteile von Online Coaching beschreiben?

00:18:16

Kasachstan_Proband_2: Ein Vorteil ist, dass man die Situation von einer anderen Seite aus betrachten kann, da die andere Person objektiv ran geht, zumindest ohne irgendwelche Einstellungen, die man schon hat. Der Situation die man hat den Menschen mit denen man gerade ein Problem hat. Einmal Online ist es ganz schwer. Den Menschen herauszufinden. Besser kennenzulernen und eine ganz individuelle kleine Sache für sich zu Ziehen. Und. Auch. Alles Kleinigkeiten. Zum Beispiel manche Leute haben Angst mit irgendwelchen Leuten. Die fehlende Aufmerksamkeit. Diesen Kleinigkeiten bekommen im Alltag keine Aufmerksamkeit. Man kann nur sagen, weil man von denen einfach keine Ahnung hat. Wenn man mit diesen Menschen das erste Mal überhaupt redet von diesem Leben.

00:20:28

Arthur Bohlender: Verstehe. Das ist plausibel. Du hast ein Paar Vor- und Nachteile aufgezählt. Wenn ich Dich vor die Wahl stelle,

00:20:44

Arthur Bohlender: willst du einen psychologischen Berater lieber physisch treffen also vor Ort oder online? Was ist dein persönlicher Vorzug?

00:21:03

Kasachstan_Proband_2: Physisch treffen.

00:21:11

Arthur Bohlender: Ja dann würde ich dich fragen, welche persönlichen bzw. beruflichen Ziele hast du dir gestellt? Und was denkst du, wie wahrscheinlich es ist, dass du diese Ziele erreichst bzw. diese Ziele nicht erreichst. Und womit hängt das für dich zusammen?

00:21:48

Kasachstan_Proband_2: Nicht wirklich viele, ein wenig von jedem Bereich. Es ist schon gut, dass ich Deutsch und Russisch spreche, dadurch fällt es mir schon leichter hier. Seit einiger Zeit lerne ich jetzt auch Englisch. Also meine Ziele waren Englisch, Deutsch und Russisch zu lernen. Jetzt mal sehen, ich würde gerne noch Spanisch, Chinesisch und Französisch lernen, aber da ich schon Deutsch gelernt habe, wird das nicht total schwer sein. Es kommt darauf an, wie sehr ich dieses Ziel erreichen will. Dann schaffe ich das auch mit dem Englisch.

00:23:56

Arthur Bohlender: Und wo siehst du dich selbst in den nächsten 15 Jahren? Was würdest du sagen, wo du beruflich und privat stehst? Und wo lebst du?

00:24:19

Kasachstan_Proband_2: Fünf zehn Jahre, schwer zu sagen. Vor zwei Jahren hatte ich noch überhaupt gar nichts. Ich würde ich auch nicht sagen, dass ich zum Ende des Studiums heiraten werde. An der Stelle ja in 15 Jahren sehe ich mich beruflich als Deutsch Englisch Russisch Dolmetscher. Privat werde ich schon eine Familie haben, mit den Kindern weiß ich nicht. Noch nicht. Seit 18 Jahren bin ich erst in Kasachstan.

00:27:35

Arthur Bohlender: Ja du hast deine Ziele genannt. Und was denkst du wie das zusammenhängt, also dein Berufswunsch und deine private Situation? Denkst du da gibt es einen Zusammenhang?

00:27:52

Kasachstan_Proband_2: Klar, finde ich. Echt arbeiten und wir leben in einem Rechtsstaat in welchem Land ist die Frage quasi. Muss man auch den eigenen Weg durchleuchten. Von meiner Frau auch nachvollziehen. Insgesamt für sich den richtigen Weg suchen.

00:29:02

Arthur Bohlender: Und gibt es für dich etwas wo du auf gar keinen Fall für dich hinmöchtest? Und warum, gibt es einen Grund?

00:29:28

Kasachstan_Proband_2: Ich hatte ja schon ein Praktikum. Das Leben hier in Kasachstan ist sehr klein. Ein Lehrer bekommt ungefähr 200 Euro, 300 Euro pro Monat. Also man will ja auch manchmal irgendwo in ein Restaurant gehen. Wenn man keine eigene Wohnung hat kann man das eben auch. Da kann man aber nichts sparen.

00:31:22

Arthur Bohlender: Das kann ich verstehen. Und genau dann kommen wir zu dem zweiten Teil des Interviews. Dann würde ich dich bitten, dass du fünf Begriffe aufstellst, die für dich einen Zusammenhang haben zu Deutschland, also zu deutscher Beratung. Fünf Begriffe womit du an den deutschen Markt der Beratung denkst. Wir können auch Russisch ausprobieren. Aber es gibt hier keine Garantie.

00:32:26

Kasachstan_Proband_2: Konkretisierungen. Professionalität. Wie bereits gesagt, Vielfältigkeit. Vielleicht noch zwei Vorurteile gegenüber dem Deutschen. Bereitschaft und Zuverlässigkeit. Ja das hängt damit zusammen.

00:34:42

Arthur Bohlender: Ok. Stell dir mal vor. Du sollst eine Weltkarte zeichnen.

00:34:59

Arthur Bohlender: Welche Länder würdest du als Favoriten zählen, in der Beratung oder bei Dienstleistungen? Ist für dich Kultur eine wichtige kulturelle Eigenschaft oder Merkmal? Okay fangen wir mal ganz kurz mit dem an, was als Erstes genannt wurde Westeuropa, warum Westeuropa?

00:36:04

Kasachstan_Proband_2: Anders als hier im Osten, hängt das davon ab, dass man in Westeuropa mehr privat sein kann und es einen größeren Bereich an Arbeit hat. Es gibt mehr Unprofessionalität in Kasachstan, würde ich sagen.

00:37:06

Arthur Bohlender: Gibt es für dich internationale Beratungsfirmen, die du schon kennengelernt hast?

00:37:15

Kasachstan_Proband_2: Nein.

00:37:20

Arthur Bohlender: Ja und denkst du, dass der Standort eine Rolle spielt. Für ein Beratungszentrum oder für eine Beraterlandschaft?

00:37:41

Kasachstan_Proband_2: Ja so wie Europa, vor allem Deutschland.

00:38:10

Arthur Bohlender: Ich habe noch nichts von Talknow erzählt. Ein Berliner Start Up. Bietet psychologische Beratung an und Beratung im Gesundheitswesen, wie körperliche Fitness. Wir sind dort in einem Team von über 70 Psychologen und KOD. Und diese arbeiten dann auch interdisziplinär und international mit unterschiedlichen Sprachen und unterschiedlichen Persönlichkeiten. Und unsere Mindestvoraussetzung sind zum Beispiel Psychologieabsolventen mit einem Master-Studium. Genau da bieten wir unterschiedliche Themenabende zur Beratung an, wie zum Beispiel zu Beziehung, Sexualität Selbstverwirklichung, Achtsamkeit oder planen Ernährung. Wie kann man seine mentale Gesundheit fördern. Dazu würde ich dir die Frage stellen. Denkst du, dass eine deutsche Beratungsfirma, wie jetzt am Beispiel Tollkühner eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann?

00:39:59

Arthur Bohlender: Und was denkst du warum. Und wie sieht deiner Meinung nach

00:40:51

Arthur Bohlender: eine deutsche Beratung im internationalen Vergleich aus. Wie würdest du in deiner Vorstellung die deutsche Beratungsqualität im internationalen Vergleich sehen?

00:41:19

Kasachstan_Proband_2: Zum Beispiel Vergleich der Deutschland England, Deutschland Japan, Deutschland Russland. Wirklich professionelle Arbeit. Nicht nur multikulturell, sondern auch kulturell.

00:42:44

Arthur Bohlender: Wenn ich jetzt sage, wie stellst du dir einen klassischen deutschen Berater vor.

00:42:51

Arthur Bohlender: Gibt's für dich eine Vorstellung?

00:42:54

Kasachstan_Proband_2: Ich glaube, das lässt sich mit den meisten Klischees erklären. Es ist wichtig zu sagen, dass es auch in Deutschland sehr verschiedene Leute gibt, es ist auch sehr multikulturell geworden. Über Klischees haben wir ja schon gesprochen.

00:44:12

Arthur Bohlender: Kennst du das Label Made in Germany? Und was macht diese planende Made in Germany: Wie wirkt diese Marke?

00:45:04

Kasachstan_Proband_2: Irgendeine Sicherheit. Organisation. Überzeugung. Sicher. Qualität. Ein gutes Bild.

00:46:02

Arthur Bohlender: Und. Ja denkst du, dass diese Marke Made in Germany. Was ja bekannt ist aus dieser Produktion. übertragbar ist auf die Dienstleistung also auch Beratung. So gesehen, dass diese Marke diesem kollektiven Bewusstsein. Ausprägt. Und inwiefern denkst du. Dass Kultur. Eigenschaften einer Kultur. Für Psychologie psychologische Beratung wichtig sind?

00:46:55

Kasachstan_Proband_2:

Die Leute hier in Kasachstan haben solche Einstellungen je von einer Kultur schon. Wie der Mensch sich in verschiedenen Kulturen kristallisieren kann und mit den Leuten überhaupt verschiedene Kulturen auch miteinander kommunizieren.

00:47:48

Arthur Bohlender: Sehr schön. Und. Dann kommt jetzt die abschließende Frage, die letzte Frage. Beschreibst du die deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger?

00:48:07

Arthur Bohlender: Wenn ja warum.

00:48:12

Kasachstan_Proband_2: Wie schon gesagt, Begriffe, die für mich mit den deutschen Dienstleistungen mit zusammenhängen sind Zuverlässigkeit, Qualität, Professionalität. Das alles ist wichtig, wenn man eine gute Dienstleistung anbieten möchte.

00:49:12

Arthur Bohlender: Ja dann vielen Dank für die Teilnahme an dem Interview. Und wenn du Interesse hast kann ich dir dann gerne, wenn ich fertig bin die Thesis senden!

Kategoriensystem – Klienten Interview Kasachstan_Proband_2

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<p>- 23 Jahre, männlich, Beziehung, Norden von Kasachstan, Student Lehramt</p> <p>- nette Atmosphäre</p> <p>- Arbeitspraxis in Saarlouis</p> <p>- Video Call Skype</p> <p>- Arbeitszimmer im Norden von</p>	<p>- sich schreiben sowas</p> <p>- hier jetzt das Gespräch</p> <p>- Probleme auf der Arbeit, Familienprobleme => Herausfinden, wo das Problem liegt</p>	<p>- Probleme erfassen</p> <p>- mit Leuten Probleme lösen</p> <p>- Aussehen ist egal</p> <p>- Referenzen oder Bewertungen</p> <p>- finanzielle Probleme oder Probleme mit meinen Freunden</p> <p>- mehr objektiv</p>	<p>- Vorteil deutsch & russisch in KA</p> <p>- Ende des Studiums heiraten gehen</p> <p>- Deutsch, Englisch, Russisch Dolmetscher</p> <p>- mit meiner Frau in eine Richtung gehen</p> <p>- geringer Verdienst in KA, ein Lehrer verdient 200-300€</p> <p>- man kann nichts sparen</p>	<p>- Konkretisierung, Professionalität, Vielfältigkeit, Bereitschaft, Zuverlässigkeit</p> <p>- Westeuropa; mehr privat; unprofessionell in KA</p> <p>- vor allem Deutschland</p>	<p>- Deutschland, Japan & England als Beispiel sehr multikulturell</p> <p>- Sicherheit, Organisation, Überzeugung, Qualität, ein gutes Bild</p> <p>- gute Dienstleistungen anbieten können</p>

<p>Kasachstan</p> <p>- sprachliche Barrieren vorhanden</p> <p>- einige Wörter wurden auch auf russisch genannt</p> <p>- Dauer 49:12</p>		<p>durch einen Coach</p> <p>- Fragen stellen über die Beziehung</p> <p>- keine konkreten Grenzen zwischen Arbeit - & Privatleben</p> <p>- fehlende Aufmerksamkeit</p>			
---	--	---	--	--	--

Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

25.05.2019

Datum



Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG I: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Kasachstan_Klient_Proband_3

00:00:01

Arthur Bohlender: Hallo herzlich willkommen zu meinem qualitativen Interview mein Thema in dem Interview, es handelt sich um Made in Germany und zwar inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten?

00:00:25

Arthur Bohlender: Und warum mache ich diese Datenerhebungen. Ich studiere zurzeit im Doppel Master zwischen der Universität Passau in Bayern und der türkisch deutschen Universität in Istanbul.

00:00:44

Arthur Bohlender: Genau zu meiner Person. Ich bin 27 Jahre alt, habe Psychologie studiert und Interkulturelles Management und schließe das Studium jetzt mit meiner Thesis ab. Ich würde zu Beginn dich bitten, dass du etwas zu dir sagst. Vielleicht zum ersten:

00:01:12

Arthur Bohlender: Wie alt bist du?

00:01:28

Arthur Bohlender: Und was ist zurzeit dein Beruf, deine Ausbildung oder Studium?

00:01:37

Kasachstan_Proband_3: Ich habe auch gearbeitet, ich habe Jura studiert.

00:01:48

Kasachstan_Proband_3: Ich habe zwei Ausbildungen, also Lehramt und Jura.

00:02:26

Arthur Bohlender: Ja ich wollte fragen: was ist dein Geschlecht?

00:02:33

Kasachstan_Proband_3: Ich bin weiblich. Und genau Studiengänge waren Jura und Lehramt.

00:02:44

Arthur Bohlander: Wo wohnst du?

00:02:49

Kasachstan_Proband_3: Ich wohne in Kasachstan. Hauptstadt Astana oder wie es heute heißt: ...

00:02:59

Kasachstan_Proband_3: ...Nursultan jetzt.

00:03:17

Kasachstan_Proband_3: Ich habe zwei Kinder und bin verheiratet!

00:03:25

Arthur Bohlander: Ok. Sehr schön vielen Dank! Dann würde ich beginnen mit dem ersten Teil des Interviews. Was fällt dir spontan zum Thema Online-Beratung ein?

00:03:52

Kasachstan_Proband_3: Im Moment habe ich keine Gedanken zu diesem Thema!

00:04:00

Kasachstan_Proband_3: Was wir denn damit gemeint eine Beratung nutze ich sehr selten. Meistens habe ich mit Papieren zu tun. Deshalb bin ich nicht so auf Beratung aus. Heißt es auf Deutsch nicht so erleben. Ich bin nicht ausgebildet und ich bin sehr selten Online. Das brauche ich nicht. Viel in meinem Leben in der Arbeit bespreche ich mit Kollegen zum Beispiel, aber nicht Online.

00:05:19

Arthur Bohlander: Jetzt stell dir einfach vor?

00:05:25

Arthur Bohlander: Was könnte für dich Online-Beratung bedeuten?

00:05:32

Arthur Bohlander: Du sagst selbst du hast nicht so viele Überschneidungen mit Beratung bzw. Online-Beratung. Aber was könntest du dir vielleicht vorstellen wie Online-Beratung

funktioniert. Wenn ich zum Beispiel irgendwelche Dienstleistungen bekommen möchte und vielleicht frage bei jemandem bekommt man da irgendwelche Antworten und wie?

00:06:15

Kasachstan_Proband_3: Ich verstehe, dass das Wort Beratung nicht, nicht ganz Beratung und Online-Beratung.

00:06:28

Kasachstan_Proband_3: Was ist damit gemeint?

00:06:34

Arthur Bohlender: Also im ersten Schritt wollte ich einfach mal fragen was du selbst unter Online-Beratung verstehst. Das hast du mir gesagt.

00:07:07

Kasachstan_Proband_3: Für mich heißt meistens, wenn ich zum Beispiel Probleme habe mit meiner Karte, Probleme habe mit den Spezialisten der Bank. Was kann ich damit machen? Wie kann ich dieses Problem lösen?

00:07:32

Kasachstan_Proband_3: Ich habe zum Beispiel keine Kredite. Ich bin ganz frei von diesen Sachen. Wenn ich zum Beispiel sehr viel Geld für etwas bezahlt habe dann kann ich auch jemanden anderen nach Geld fragen. Oder Organisationen die damit beschäftigen kann ich auch anrufen und vielleicht auch Papiere schicken.

00:08:52

Kasachstan_Proband_3: Zum Beispiel mit dem Menschen zu sprechen. Ich mag nicht einfach auf nett zu machen.

00:09:05

Kasachstan_Proband_3: Ich geh selbst zu diesen Menschen. Irgendwelche Probleme lösen!

00:09:28

Kasachstan_Proband_3: Irgendwelche Leute anrufen und möchte zum Beispiel nicht irgendwelche Fragen stellen.

00:09:46

Kasachstan_Proband_3: Ich gebe dafür keine Antwort. Ich spreche nicht mit jemandem nur alles was ich mit meinen Augen sehe und höre ist echt.

00:10:32

Arthur Bohlender: Und wenn du dir jetzt vorstellst du würdest ein Online Coaching wahrnehmen. Ja, welche Themen würdest du ansprechen wollen. Und welche Themen würdest du sagen würde ich nicht ansprechen?

00:11:07

Kasachstan_Proband_3: Über das Wetter sprechen vielleicht und über die Schule. Insgesamt locker sprechen. Alles was alles was meine Familie betrifft niemals.

00:11:45

Arthur Bohlender: Und ja was könnte so gesehen für dich ein ausschlaggebendes Kriterium sein warum man zum Beispiel in dieser Form Online-Beratung jemanden nach Rat fragt?

00:12:00

Arthur Bohlender: Fragt. Was könnte für dich eine Situation sein?

00:12:17

Arthur Bohlender: Dass du sagst Du möchtest dich trotzdem in dieser Form der Online-Beratung beraten lassen?

00:12:40

Arthur Bohlender: Und was wäre ein Fall?

00:12:48

Kasachstan_Proband_3: Ich habe gesagt alle Themen die ich im Allgemeinen besprechen kann oder nach würde ich sprechen oder irgendwelche Beratung bekommen. Nicht so schnell und so leicht wie du das denkst!

00:13:36

Arthur Bohlender: Alles gut.

00:13:36

Kasachstan_Proband_3: Vielleicht bin ich nicht der Mensch der oder zurzeit was macht und was die anderen machen. Ich bin ein Mensch der alles schriftlich macht!

00:14:28

Arthur Bohlender: Das heißt wenn ich das richtig verstehe.

00:14:33

Arthur Bohlender: Dann würdest du, wenn es um eine Online-Beratung geht dann gerne chatten?

00:14:41

Arthur Bohlender: Also einfach nur schreiben. Ja wenn du zum Beispiel eine Online-Beratung wahrnehmen würdest dann lieber Schreiben?

00:15:08

Kasachstan_Proband_3: Ja. Okay!

00:15:10

Arthur Bohlender: Und wenn du dir jetzt vorstellst wie würde dann diese Online Beratung für dich perfekt aussehen? Was würde dich glücklich machen mit der Beratung?

00:15:35

Kasachstan_Proband_3: Glücklich verbinde ich nicht mit solchen Sachen glücklich ist für mich nur meine Familie!

00:15:57

Arthur Bohlender: Und das ist ja alles gut das ist deine Meinung das ist okay das ist in Ordnung und sollte ja für dich sein. Hättest du eine Vorstellung von einem Coach?

00:16:27

Kasachstan_Proband_3: So gesehen dann in dem Moment ein Psychologe.

00:16:51

Kasachstan_Proband_3: Ja es gibt. Es gibt den Coach und den Trainer im Sport ja. Aber es gibt auch einen Trainer und ein Coach der für die psychologischen Dinge auch Beratung. Es wird an der Zeit ein wenig Probleme zu lösen!

00:17:36

Kasachstan_Proband_3: Probleme hat hier und da ein Mensch. Da habe ich einen Menschen respektiert. Der mir geholfen hatten diese Probleme zu lösen und wieder glücklich zu werden. Aber das war in meinem Leben meine Familie. Das war nicht auf der Arbeit oder auch das allgemeine Leben!

00:18:39

Kasachstan_Proband_3: Eine Freundin zum Beispiel. Ich habe mich in meinem Leben darauf verlassen. Kann die Menschen verstehen vielleicht Fragen stellen vielleicht auch Antworten finden?

00:19:13

Kasachstan_Proband_3: Eine Hilfe von jemandem anzunehmen es gibt keinen Menschen außer meinen Eltern die mir vielleicht etwas hier und da geholfen haben.

00:19:43

Arthur Bohlender: Wie würdest du Grenzen ziehen für dich zwischen Privat und Arbeitsleben. Im Thema Beratung gibt es für dich eine Grenze zwischen Privat und Arbeitsleben?

00:20:07

Kasachstan_Proband_3: Mein Privatleben und mein Leben sind ganz unterschiedlich. Das Eine ist Arbeit und hat mit meinem Privatleben nichts zu tun!

00:20:26

Arthur Bohlender: Und was würde es jetzt zusammenfassend sagen, wenn du jetzt alles was du bisher gesagt hattest zusammenfasst als Vor und Nachteile der Online Beratung. Was wären für dich Vor und Nachteile zu dem Thema?

00:21:05

Kasachstan_Proband_3: Ja. Ich weiß nicht!

00:21:22

Arthur Bohlender: Ja also zum Beispiel ich selbst als Psychologe und Coach. Ein Vorteil für mich ist es ich kann Menschen aus der ganzen Welt beraten egal ob dieser Mensch in Berlin ist oder nicht. Der Mensch kann in Moskau sitzen oder auch in Istanbul und die Menschen können alle mit mir sprechen und ich kann dich beraten. Das ist zum Beispiel für mich ein großer Vorteil!

00:22:10

Kasachstan_Proband_3: Dafür bekommst du ja dann Geld. Deshalb ist es auch egal. Du sprichst du bekommst Geld zum Beispiel für deine Online Beratung. Auch egal mit wem ich spreche. Online oder in einem Zimmer spreche und sie alle sprechen miteinander mir auch egal wenn ich Geld dafür bekomme.

00:22:48

Arthur Bohlender: Oder zum Beispiel ein anderer. Ein anderer Vorteil wäre für mich auch für Klienten also für die Leute die zum Beispiel Hilfe suchen oder Tipps benötigen. Dass diese Leute nicht so viel Angst haben. über das Internet mit mir jetzt zum ersten Mal zu sprechen, weil viele Leute haben Probleme öffentlich zum Beispiel zu einem Psychologen zu gehen!

00:23:21

Kasachstan_Proband_3: Denn für mich ist das interessant, wenn ich zum Beispiel irgendwelche Probleme habe dann möchte ich nicht mit einem Psychologen sprechen, sondern mit meiner Familie!

00:23:54

Kasachstan_Proband_3: Wenn dieser Mensch geholfen hat dann kann ich vielleicht meine Geschichte erzählen.! Vielleicht möchte ich von ihm einen Rat bekommen zur Hilfe?

00:24:31

Kasachstan_Proband_3: Ich mag nicht zum Psychologen gehen. Mir hat ein Mensch geholfen der kein Geld von mir bekommen hat. Danach habe ich auch verstanden, wenn du irgendwelche Probleme hast. Egal wie deine Lebenssituation ist, oder deine Arbeit aussieht.

00:25:01

Kasachstan_Proband_3: In anderen Bereichen hilft kein Mensch. Vielleicht kann jemand einen Rat geben!

00:25:27

Arthur Bohlender: Ja okay das ist deine Meinung ja vielen Dank. Und. Ja welche persönlichen beruflichen Ziele hast du für dich. Was denkst du wie wahrscheinlich es ist, dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllen kannst und was denkst du womit das zusammenhängt?

00:26:10

Kasachstan_Proband_3: Persönlich, ich möchte ins Ausland. Das ist wichtig für mich. Immer wieder ein Mitarbeiter sein. Der immer dem Leiter folgt immer mit den Leuten zusammen ist.

00:26:54

Kasachstan_Proband_3: Solche Stellen habe ich schon immer. Ich möchte vielleicht etwas weiter mit Jura zu tun haben aber das geht auch nicht direkt wegen der Sprache. Ich muss, wenn ich nach Deutschland auswandern möchte mein deutsch nochmal verbessern.

00:27:32

Arthur Bohlender: Gibt es für dich eine Situation in der du auf gar keinen Fall stecken möchtest. Gibt es für dich etwas wo du auf gar keinen Fall hin willst?

00:27:53

Arthur Bohlender: Gibt es für deine Situation in die du nicht willst?

00:28:18

Kasachstan_Proband_3: Weiter in Kasachstan leben zu müssen!

00:28:19

Arthur Bohlender: Dann kommen wir zum zweiten Teil des Interviews! Und da würde ich dich bitten ganz offen zu antworten!

00:28:37

Arthur Bohlender: Fünf Wörter oder fünf Begriffe die mit dem Thema Beratung in Deutschland zu tun haben. Welche fünf Wörter fallen dir ein. Im Thema deutsche Beratung in Deutschland. Also zum Beispiel. Also du bist jetzt in Kasachstan und du sitzt ja außerhalb von Deutschland. Und wie hörst du von Freunden oder von Familie oder durch Werbung von Deutschland. Was hast du für ein Gefühl? Bei einer deutschen Beratung aus Deutschland? Welche Wörter würden dir einfallen?

00:30:05

Kasachstan_Proband_3: Deutschland ist für uns ein Musterland. Ich kann mich sehr genau erinnern in verschiedenen Bereichen. Die Deutschen sagen und machen alles richtig. Zurzeit gibt es in Deutschland sehr viel Wohlstand.

00:31:14

Kasachstan_Proband_3: Mir gefällt alles. Zwischen den Leuten im Innenverhältnis und zwischen den Leuten auf der Straße. Also ich möchte nach Deutschland!

00:31:34

Arthur Bohlender: Sehr schön. Ich habe jetzt raus gehört, dass du sagst ja deutscher Markt ist für dich sehr genau sehr perfekt. Und du hast es beschrieben als Musterland. Und wenn du dir vorstellst du zeichnest eine Weltkarte im Thema Beratung. Welche Länder werden für dich sehr gute Beratung Länder. Zum Beispiel weil dir hier die Kultur besonders gefällt es gibt schöne kulturelle Eigenschaften Merkmale?

00:32:51

Kasachstan_Proband_3: Ich mag zum Beispiel nicht Frankreich. Aber ich kann mich nur sagen. Ich war den ganzen Tag in Paris. Ich sage nichts über Frankreich, aber die Leute habe ich nicht sehr gemocht. Ich war einmal in Amsterdam, das wars.

00:33:53

Kasachstan_Proband_3: Ich auch nichts sagen. Ein Tag in Amsterdam sagt nichts über andere Länder. Zum Beispiel habe ich meine Mutter sie ist Deutschlehrerin in Kasachstan. Ich habe studiert da meine Eltern sind deutschsprachig. Vielleicht besser ist Deutschland für mich andere Länder kann ich nicht sagen die ist auch. So ein Land wie z.B. Frankreich indem ich nicht sprechen kann und die Kultur verstehen kann.

00:35:33

Arthur Bohlender: Dann würde ich dir kurz etwas über eine Firma erzählen also über ein Unternehmen in Deutschland: die heißen talknow!

00:35:47

Arthur Bohlender: Genau. Ich schreibe meine Abschlussarbeit meinen Master. Meine Master Thesis in Kooperation zu einem Start Up also einem Unternehmen in Berlin. Und ja dieses Start Up arbeitet deutschlandweit natürlich auch international. Mit 75 über 70 Berater Coach zusammen. Das heißt es sind alles so gesehen Psychologie Absolventen mit mindestens einem Masterabschluss und auch ähnliche Abschlüsse wie zum Beispiel Ernährung und Fitness Selbstverwirklichung Themen Beziehung Individualität. Wie kann ich mein mentales Upgrade erzielen wie kann ich besser mit gewissen Situationen umgehen oder auch mit Lebenskrisen.

Dazu würde ich dich gerne fragen. Denkst du, dass eine deutsche Beratungsfirma als Beispiel talknow?

00:37:01

Arthur Bohlender: Eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann? International?

00:37:12

Kasachstan_Proband_3: Ich habe nicht alles ganz gehört und verstanden. In Deutschland gibt es also eine Hilfe für die Menschen in der ganzen Welt. Und. Ich soll einschätzen wie es international wirkt?

00:37:48

Kasachstan_Proband_3: Was soll ich dazu sagen?

00:37:58

Arthur Bohlender: Für dich ein wenig vereinfacht ob eine deutsche Beratungsfirma eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann?

00:38:35

Kasachstan_Proband_3: Ich denke schon, aber es ist kostenaufwendig. Wer kann sich das leisten?

00:38:43

Kasachstan_Proband_3: Richtig. Die Frage, wenn ich mich die Frage in Kasachstan stelle? Hier in Kasachstan hätte niemand Geld dafür! Mentale Gesundheit ist bei uns nicht angekommen!

00:38:54

Arthur Bohlender: Sehr gut, danke. Die Frage ist ganz offen gestellt. Ich habe dir einfach kurz ein bisschen beschrieben. Was das Unternehmen macht. Ganz grob. Und Du entscheidest für dich selbst. Du sagst ja international ist das vielleicht eine gute Idee. Oder du sagst Nee das glaube ich nicht, weil es online ist?

00:39:36

Kasachstan_Proband_3: Wenn ich zum Beispiel auch Deutsch nicht so gut verstehen kann. Wie soll es mir helfen?

00:39:42

Arthur Bohlender: Wir haben ja auch internationale Leute. Das heißt wir haben Leute die beraten auch auf Russisch. Wir haben Leute die beraten auf Englisch Deutsch Luxemburgisch Französisch Italienisch ganz viele Sprachen. Um auch zu gewährleisten, dass Leute die zum Beispiel in Moskau leben oder in Astana Entschuldigung seit neustem Nur Sultan, dass man da auch auf Russisch oder Kasachisch sprechen kann.

00:40:24

Kasachstan_Proband_3: Natürlich nicht kostenlos! Nein kostenlos ist das ja nicht. Ein Mensch, wenn ich zum Beispiel Geld hätte dann könnte ich z.B. die Dienstleistung wahrnehmen.

00:40:49

Kasachstan_Proband_3: Kein Geld, dann ist mir egal ob es die deutsche Firma ist. Ich kann meine Probleme lösen, wenn ich kein Geld habe kann ich mir diese Schwierigkeiten wegdenken. Das Problem ist immer wieder das Geld. Alle Menschen haben Möglichkeiten ihre Probleme mit jemandem zu besprechen. Sehr gerne auch nur mit der Familie!

00:42:22

Arthur Bohlender: Vielen Dank.

00:42:27

Arthur Bohlender: Ja wie sieht deiner Vorstellung eine deutsche Dienstleistung im internationalen Vergleich aus? Kannst du dazu etwas sagen?

00:44:06

Kasachstan_Proband_3: Verstehe ich nicht ganz was die Beratung meinen soll.

00:44:22

Kasachstan_Proband_3: Die Menschen Probleme haben. Wir haben gehört. Und gesehen wie die Amerikaner zum Beispiel, wenn sie Probleme haben dann gehen sie zum Psychologen. Diese Probleme haben wir Kasachen nicht.

00:44:54

Kasachstan_Proband_3: Ich selbst löse meine Probleme mit meinen Freunden und Familie vielleicht auch mit Nachbarn.

00:45:06

Kasachstan_Proband_3: Es gibt kein System den Menschen zu helfen die Menschen helfen sich selbst. Aber ich sehe es nicht so wie im Ausland!

00:45:31

Arthur Bohlander: Vielen Dank. Und jetzt würde ich gerne ganz allgemein fragen. Kennst du dieses Label?

00:45:42

Arthur Bohlander: Made in Germany? Kennst du dieses diese Bezeichnung Made in Germany?

00:46:46

Kasachstan_Proband_3: Die Deutschen verstehen in verschiedenen Bereichen wie man das alles richtig macht. Ich habe gesagt in Deutschland verbinde ich mit dem Label Made in Germany auch einfach Musterland. Und. Alles ist perfekt!

00:47:21

Arthur Bohlander: Denkst du, dass die Kultur...

00:47:26

Arthur Bohlander: Eine Rolle spielt für die Dienstleistung Psychologie psychologischer Berater. Und jetzt kommen wir zu der letzten Frage beschreibst du eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger?

00:48:16

Kasachstan_Proband_3: Deutsche Qualität.

00:48:25

Kasachstan_Proband_3: Es gibt auf Russisch eine Aussage. Die Deutsche Qualität ist Tugend & Disziplin! Man sollte immer deutsche Sachen kaufen!

00:48:48

Kasachstan_Proband_3: Ich mag zum Beispiel die deutsche Sprache. Ich mag das Land. Ich wollte vielleicht mein ganzes Leben in Deutschland verbringen. Zum Beispiel wenn ich nach Deutschland kommen dann werde glücklich sein und viel arbeiten.

00:49:48

Kasachstan_Proband_3: Für mich ist es egal, wenn ich nicht mit meinen Nachbarn sprechen werde zum Beispiel in Deutschland. Ich spreche hier nicht mit meinen Nachbarn. Ich gehe nicht. Ich gehe nicht hier, weil ich keine Zeit habe und ich brauche das nicht. Ich habe Freunde mit meiner Familie habe ich auch in Deutschland dir dort leben. Ich brauche nicht mehr. Ich arbeite und ich gehe mit meinen Kindern spazieren. Ich mache verschiedene Sachen mit meiner Familie und deshalb brauche ich keine Menschen mehr. Ich bin mit meiner Familie glücklich. Für mich ist es egal ob die Deutschen in diesem Haus leben oder. Egal. Aber für mich wichtig, dass die Deutschen sind sehr fleißig und machen alles richtig!

00:51:23

Kasachstan_Proband_3: Ist meine Meinung. Die Deutschen arbeiten sehr viel zum Beispiel, aber haben dazu auch sehr gute Regeln. Ich möchte nicht den ganzen Abend zur Verfügung stehen.

00:51:36

Kasachstan_Proband_3: Mit meinem Chef bei der Arbeit und an Geschäfte arbeiten und sehr spät nach Hause kommen. Es gibt die Reichen, die bestimmen alles hier. Und mein ehemaliger Chef hat gesagt.

00:52:25

Kasachstan_Proband_3: Deutsche. Er hat gesagt Wir haben acht Stunden schlafen acht Stunden Arbeit acht Stunden hier für Freizeit und Spaß. Nicht wie bei Kasachen zum Beispiel. Es gibt keine Grenzen zwischen dem Arbeitsleben!

00:53:02

Kasachstan_Proband_3: Ich möchte alles in meinem Leben Schritt für Schritt machen und alles zurzeit und alles richtig. Und ich mache alles gut für mich, dass ich sage, dass man alles machen kann, wenn man will.

00:53:41

Kasachstan_Proband_3: Meine Meinung.

00:53:43

Arthur Bohlender: Ja sehr schön. Vielen, vielen Dank für das Interview. Vielen Dank, dass du

so ehrlich warst. Und. Genau wenn meine Arbeit fertig ist, wenn ich fertig geschrieben habe kann ich dir diese sehr gerne zuschicken, wenn du Interesse hast!

Kategoriensystem – Klienten Interview Kasachstan_Proband_3

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgesaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<ul style="list-style-type: none"> - 36 Jahre, weiblich, Lehramt & Jura, Nur Sultan, Verheiratet, Familie - schwere sprachliche Barrieren (kein eindeutiges Verständnis der Themen) - Arbeitspraxis Saarlouis 	<ul style="list-style-type: none"> - keine Gedanken - ich arbeite mit Papieren - rede mit Kollegen, nicht online - Probleme habe, dann mit der Bank - selbst zu Menschen gehen - Probleme lösen 	<ul style="list-style-type: none"> - Coach/Trainer im Sport ja - mich macht nur meine Familie glücklich - Arbeit mit Privatleben nichts zu tun 	<ul style="list-style-type: none"> - möchte ins Ausland - nicht mehr in Kasachstan sein 	<ul style="list-style-type: none"> - ein Musterland - sehr viel Wohlstand - Innenverhältnis und zwischen den Leuten gut 	<ul style="list-style-type: none"> - kostenaufwendig - Mentale Gesundheit gibt es in KA nicht - Amerikaner nutzen Psychologen, wir nicht - kein System was Menschen helfen würde - die Deutschen

<ul style="list-style-type: none"> - Call per Skype - Arbeitszimmer in Nur Sultan - ruhige Atmosphäre - Dauer 53:43 	<ul style="list-style-type: none"> - Wetter sprechen, Schulthemen, locker sprechen - Familienthem en niemals - wenn dann schreiben, also chatten 				<ul style="list-style-type: none"> verstehen, wie man etwas richtig macht - alles ist perfekt - einfach Musterland - Deutsche Qualität ist Tugend sagen wir auf Russisch - glücklich und viel arbeiten (8 Stunden)
---	---	--	--	--	---

Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

21.05.2019

Datum



Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG J: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Österreich_Klient_Proband_1

00:00:01

Arthur Bohlender: Herzlich Willkommen zum qualitativen Interview im Themengebiet Made in Germany - Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten. Und warum mache ich diese Befragung zum Doppel Master Abschluss zwischen der türkisch deutschen Universität Istanbul und der Universität Passau. Ja. Wenn jetzt alles so gut weiterläuft bin ich Mitte Juli fertig.

00:00:34

Arthur Bohlender: Dann würde ich sagen wir starten mit einem kleinen Warm Up. Ich würde gerne wissen was dein Beruf ist, welche Studien du abgeschlossen hast?

00:00:46

Arthur Bohlender: Welche Jobs, Nebenjobs du nachgehst, welche tollen Hobbys du hast und wie deine Wohnsituation aussieht und deine Verbindung zu deiner Sozialisation. In welchem Land du dich heimisch fühlst?

00:01:04

Österreich_Proband_1: Sehr viele Fragen. Ich bin 30 Jahre alt.

00:01:17

Österreich_Proband_1: Ich studiere Germanistik.

00:01:20

Österreich_Proband_1: Ich habe alte Geschichte und Germanistik begonnen, alte Geschichte habe ich schon abgeschlossen, Germanistik mache ich jetzt den Abschluss. Ich bin auch hoffentlich Mitte Juli fertig ungefähr oder genau. Ich arbeite nebenbei. Also im Moment nicht. Im Moment bin ich daran meine Thesis fertig zu schreiben. Aber davor habe ich zwei Jahre als Fahrerkurier gearbeitet.

00:02:01

Österreich_Proband_1: Also eigentlich Radfahren in einem vegetarischen Gastronomiebetrieb mit dem Essen. Ich wohne hier in einer Wohngemeinschaft in Wien in einem Bezirk.

00:02:39

Österreich_Proband_1: Ich bin in Oberösterreich aufgewachsen und bin dann zum Studium nach Wien gekommen seitdem hier jetzt. Ich habe auch nicht vor, dass ich unmittelbar hier vielleicht irgendwann bestimmt, aber jetzt im Moment passt mir dann auch zu meinen Selbstbeschreibungen als Österreicherin und so sozialisiert bin ich in Österreich sozialisiert auf jeden Fall als Österreicherin natürlich in diesem Kontext. Ich habe meine österreichische Staatsbürgerschaft und ich habe den Großteil meines Lebens in Österreich verbracht. Ich würde mich unter entsprechenden Umständen als Österreicherin bezeichnen.

00:03:38

Arthur Bohlender: Wunderbar, dann würde ich noch ganz kurz zu dem Setting etwas anmerken. Das läuft per Skype und das ist ja eine Online-Kommunikation. Das heißt Es kann zwischendurch auch mal zu Störungen kommen.

00:03:50

Arthur Bohlender: Und wenn man da auf Abwege gerät wird es ein paar Minuten dauern. Gut dann würden wir mit dem ersten Teil Anfang des Interviews und zwar würde ich ganz spontan fragen. Was fällt jetzt zum Thema Coaching, ein Coaching im Sinne von Online Coaching?

00:04:09

Arthur Bohlender: Was stellst du dir da vor?

00:04:15

Österreich_Proband_1: Als Erstes fällt mir ein Sprach Coaching ein, wenn ich einmal bei einer Sprachschule gearbeitet habe übers Internet Kurse angeboten hat die im Unterricht waren was dann eher weniger Frontalunterricht wie es in der Schule vielleicht in einer größeren Gruppe sei eher eine Art von Coaching war so dass sich die Lehrperson sehr auf die Lernenden einget und ihnen eher Tipps gibt wie sie selber die Sprache in dem Fall erwerben können. Und welche Übungen sie machen sollen. Weniger, dass jemand einen Vortrag hält.

00:04:59

Österreich_Proband_1: Vielleicht in der Schule. Das war für mich eine Art von Coaching

ansonsten habe ich keine Erfahrungen mit Coaching. Ich habe auch so den Begriff noch nie verwendet gehört, aber auf jeden Fall nicht bewusst.

i00:05:30

Arthur Bohlender: Was würde denn für dich wiederum aus deiner Vorstellungskraft im persönlichen Leben bedeuten?

00:05:42

Österreich_Proband_1: Wahrscheinlich das ich Hilfe benötige. Ich stelle mir vor, dass ich mich regelmäßig wöchentlich oder zweimal wöchentlich mit jemanden mit einem Coach im Internet über Skype oder irgendwas bespreche. Wahrscheinlich, dass die Person irgendetwas vorbereitet was sie mich fragt. Und was mich irgendwie auf eine Idee bringt auf die ich selber nicht kommen würde z.B. was mein Leben oder irgendwelche Probleme in meinem Leben betrifft. Wahrscheinlich würde ich mich zu einem Coach wenden, wenn ich schon wüsste, dass ich bestimmte Schwierigkeiten habe und mir dann erwarten, dass diese Person mir da weiterhelfen kann. Auf jeden Fall irgendwie regelmäßig sprechen kann.

00:06:59

Arthur Bohlender: Wunderbar an der Stelle wäre dir dann bei einem Coaching Online Coaching auch wichtig, dass man eine konstante hat zu seinem Gegenüber. Und dass man eben dementsprechend darauf achtet, dass gewisse Fragen gestellt werden auch in dem Kontext.

00:07:17

Österreich_Proband_1: Ich glaube ja, ich glaube so kann man es formulieren was ich meine eine Konstante. Ich stelle mir mit Coaching keine unmittelbaren persönlichen Erfahrungen vor, aber ich stelle mir vor, dass so etwas allgemein Coaching allgemein nur sinnvoll ist, wenn es über einen bestimmten Zeitraum über einen längeren Zeitraum regelmäßig gemacht wird und erst recht nicht, wenn man nur einmal etwas hört. Das ist eine gute Idee. Das wäre für mich nicht nur Coaching, sondern vielleicht auch Online Coaching.

00:07:57

Arthur Bohlender: Welche Art von welche Themengebiete könntest du dir vorstellen. Diese anzusprechen oder danach zu suchen?

00:08:38

Österreich_Proband_1: Denke da an nichts. Ich habe mich auf meine persönlichen Interessen oder Probleme kein Leidensdruck. Ich kann mir...

00:08:41

Österreich_Proband_1: Ich kann mir nicht vorstellen das überhaupt zu machen aber wenn...

00:08:51

Österreich_Proband_1: Aber ich informiere mich zunehmender mehr Online. Ich würde eher Themen über die ich im Alltag auch versuchen würde mit Freunden zu reden besprechen. Und wenn ich merke ich komme nicht weiter. Das Gespräch mit Leuten die ich kenne oder die Erfahrungen die anderen Leute haben reichen irgendwie nicht und ich brauche irgendwie mehr dann werde ich vielleicht so etwas wahrnehmen, aber würde ich vielleicht danach suchen. Aber ich kann mir im Moment echt kein Beispiel in welchem Themengebiet ich mir vorstellen könnte das mache ich persönlich vllt. im Bereich Sport.

00:09:45

Arthur Bohlender: Und wenn du dir zum Beispiel jetzt mal vorstellen sollst an das Setting von Online-Beratung was denkst du wie das ablaufen könnte oder wie das aussehen würde?

00:10:10

Österreich_Proband_1: Naja dadurch, dass es online ist stelle ich mir vor, dass es eigentlich freier und flexibler sein müsste als jede andere Art von Coaching wo ich wahrscheinlich irgendwo hinfahren müsste und dort zu einer bestimmten Zeit sein müsste. Das kenne ich also da kann ich wieder meine Erfahrung mit der Sprachschule zurückdenken. Wir haben uns zu zweit einen Termin ausgemacht und es ist praktisch. Der Vorteil ist man muss nicht hinfahren man verliert nicht Zeit wegen dem Weg. Es ist wichtig, dass zwei Personen zu dem Zeitpunkt verfügbar sind. Und ja ich kann zu Hause sein, wenn ich übers Internet mache so werde ich zu Hause einen Internet-Anschluss brauchen. Sonst stelle ich mir keinen großen Unterschied vor. Zu einer nicht physischen Begegnung will ich also keinen Pyjama tragen. Mich beraten lassen werde ich nicht. Aber das würde ich wahrscheinlich nicht machen wollen, wenn jemand ungepflegt vor der Kamera sitzt. Ich würde mich wahrscheinlich nicht so wohlfühlen, wenn ich hier ganz schlecht auftreten würde außer, dass es zeitlich wahrscheinlich flexibler nicht an bestimmte Räumlichkeiten gebunden ist. Stelle ich mir vor als wenn ich, wenn ich ein Online Coaching wahrnehme. Wohin ich auch gehe dort mit jemandem zu reden, zur Heranführung finde ich auch ganz wichtig, dass die Mobilität im Vordergrund steht! Flexibilität stimmt, wenn es für mich ein größeres Problem wäre jetzt an einen bestimmten Ort zu gelangen dann ist das natürlich ein großer Vorteil. Ich wohne relativ zentral in der Stadt und ich bin mit dem Fahrrad überall in 20 Minuten. Aber natürlich nicht für alle Leute so bin ich darauf aufmerksam

geworden, wenn man zum Beispiel auf dem Land lebt. Das viel größere Ganze dann aus einer Stadt wahrnehmen kann, einfach Online.

00:12:49

Arthur Bohlender: Was würdest du für dich sagen was für dich individuell ein Beweggrund also eine Motivation sich an einen Coach zu wenden?

00:13:32

Österreich_Proband_1: Wahrscheinlich will ich irgendwas, irgendwo mit einem Problem ändern oder irgendetwas erreichen wollen würde ich entweder mit Leuten die ich kenne darüber sprechen oder ich möchte aus irgendeinem Grund mich nicht teilen. Oder wo ich glaube, dass das eine bestimmte Expertise von jemanden Bestimmten da sehr hilfreich sein könnte. Wenn ich davon hergehe wie ich immer einen Sport Coach brauche mich ein bisschen daran zu erinnern und habe ich auch ein sportlich aufregendes Spiel und wir haben sicher auch Trainings und Coaches wo wir gemeinsam mit der Gruppe trainieren. Und wenn ich jetzt das Gefühl hätte ich brauche irgendwie etwas darüber hinaus von dem was mir angeboten wird in dem Verein und ich will besser werden irgendwo. Sie können mir nicht helfen die ihr gibt in meiner Umgebung. Da kann ich mir vorstellen, dass ich entweder irgendwie im Internet nach Profis suche. Zuerst würde ich wahrscheinlich versuchen selbst zu recherchieren verschiedene Dinge über Sport, Psychologie, Motivation solche Dinge aber in weiterer Folge wenn das irgendwie ausgeschöpft ist was ich so mit Google Recherchen finde, Podcasts und Artikel finden kann oder weil ich noch professioneller werden möchte! Da kann ich mir vorstellen, dass ich auch mit jemandem der darauf speziell trainiert ist reden wollen würde im Themengebiet von Mentalität und Aktivität und nichts verpassen möchte.

00:14:54

Arthur Bohlender: Schön beschrieben, danke. Gibt es für dich ein Ideal Coach?

00:15:47

Österreich_Proband_1: Ich glaub da gehört sehr viel Verschiedenes dazu und ich glaube, dass eine Person fast gar nicht alles in sich vereinen kann was einen guten Coach ausmachen kann und es ist glaube ich auch. Also ich glaube auch, dass unterschiedliche Leute unterschiedliche Typen von Coaches gut finden und mit unterschiedlichen Leuten das eher passt und das ist so weil ich eben jetzt schon aus dem Sport Bereich komme, ich kann mir vorstellen für mich ist es gut wenn mich jemand einfach motivieren kann, dass ich selbst Dinge mache oder dass ich selber Dinge versuche die ich eigentlich vielleicht gar nicht gedacht habe. Andere Leute sind

vielleicht demotiviert und haben vielleicht Angst vor irgendwas und sie brauchen jemanden der ihnen die Angst nimmt oder solche Dinge ein gewisses Methoden, eine Reparatur ist natürlich auch gut wenn ein Coach die Erfahrung hat also dasselbe mit verschiedenen Problemen und unterschiedlich reagieren kann. Vorbereitet ist sozusagen auf verschiedene. Bedürfnisse und gerade was Coaching betrifft ist es natürlich sehr wichtig auf die speziellen Bedürfnisse dieser Person eingehen zu können und nicht einfach ein Programm abzuspielen das man vielleicht glaubt, dass es allgemein so richtig und am besten ist. Aber vielleicht ist eine Person gar nicht so gestrickt oder so. Es kommt sehr auf den Bereich, auf die Personen, wie sie beteiligt sind sehr verschiedene Fähigkeiten Eigenschaften die einen guten Coach ausmachen. Ich habe wahrscheinlich nur 20 Prozent von dem gesagt was mir einfallen würde, wenn ich jetzt sage, dass das mir als Erstes eingefallen ist.

00:18:05

Arthur Bohlender: Vielen Dank. Und wie würdest du für dich persönlich eine Grenze ziehen zwischen Privat und Arbeitsleben in Hinblick auf Themen wie Beratung, gibt es für dich damit ganz klar definierte Grenzen zum Beispiel: Du sagst Okay ich habe jetzt das Anliegen das Feld zu 100 Prozent für mich in ein privates Coaching oder ich habe eben auch Themen die zu hundert Prozent in ein Business Coaching gehören? Gibt es für dich da eine klare Trennschärfe zwischen beiden?

00:18:40

Österreich_Proband_1: Eigentlich nicht. Spontan würde ich sagen nein. Das ist wahrscheinlich nur deswegen, weil ich bis jetzt nie in einem Bereich gearbeitet habe wo ich wirklich so mit echten Problemen konfrontiert war. Aber ich habe. Ich würde jetzt das Studium nicht als Arbeit bezeichnen. Und die Jobs die ich gemacht habe halt geben Nebenjobs für ein paar Stunden in der Woche meistens auch inhaltlich nichts zu fordern oder geistig nicht zu fordern, dass ich mich da wirklich mit schwierigen Situationen konfrontiert gewesen wäre. Deswegen fällt mir jetzt gar kein Beispiel ein wo ich denke das gehört wirklich nur in die Arbeit und im Alltag. Muss sich beeinflussen denke aber bewusst nicht darüber überhaupt nicht nach. So ein Thema fällt mir jetzt gar nicht ein. Hat dem vielleicht damit zu tun, weil ich nicht so viel mit der Arbeit beschäftigt bin. Aber in meinem Fall könnte ich es glaube ich würde ich es nicht trennen so würde ich mich ausmachen!

00:20:24

Arthur Bohlender: Was sind Vor und Nachteile spezifisch für Online Coaching?

00:23:05

Österreich_Proband_1: Erscheinen mir nicht ganz klar. Ich versuche mir schon wie gesagt vorzustellen was bei Online Coaching ist: die Mobilität. Ich brauche nicht so mobil sein. Gleichzeitig finde ich es nicht unbedingt ein Vorteil, dass ich zuhause bin. Wenn ich also ich habe dann wahrscheinlich nicht wirklich eine andere Möglichkeit als zu Hause zu bleiben. Aber hier in meinem eigenen Zimmer und in meinem ganz privaten Umfeld ist vielleicht. Nicht wirklich an Erfahrung aber vielleicht gar nicht unbedingt die beste Atmosphäre um ein bisschen außerhalb meiner gewöhnlichen im Meer des Gewöhnlichen Horizonts zu denken. Vielleicht würde es mir sogar mehr helfen an einem anderen Ort zu sein, wenn ich irgendwie neue Wege finden möchte für mein Leben. Vielleicht wäre das sogar ein Vorteil woanders zu sein als hier und das dann wahrscheinlich. Natürlich kann ich mich auch in einen Park setzen, wenn ich dort Internet habe. Aber das ist wahrscheinlich schwieriger als wenn man in einem Sprechzimmer von einem Coach in einem Büro oder einer Ordination oder wo auch immer was auch immer ist. Das kann eben auch wahrscheinlich ein Nachteil sein. Und sonst. Es ist wahrscheinlich. Doch das einfacher und flexibler ist natürlich ein Vorteil, dass sich wirklich spontaner ist es wahrscheinlich als physisch. Wenn ich jetzt nicht um Coach zu sein irgendwo zu jemandem hingehen würde, wenn ich mir auch einen Terminvereinbarung aber ist auf jeden Fall sehr wahrscheinlich ein bisschen leichter von der Organisation her.

00:23:11

Arthur Bohlender: Und würdest du sagen, dass eine physische Beratung zum Beispiel eine physische Beratung bei einem psychologischen Berater oder auch eine physische Beratung bei einem Mentalcoach vorzuziehen ist?

00:23:45

Österreich_Proband_1: Ist schwierig. Ich tendiere dazu Ja zu sagen aber meine eigenen Argumente überzeugen nicht. Es ist nur. Kommen fallen mir natürlich wieder Vorteile oder Nachteile ein. Vielleicht ist es eine zuverlässigere Verbindung, wenn ich nicht das Internet dazwischen habe wo es ausfallen kann und wo ich vielleicht mich schwierig verständlich machen kann. Aus der Entfernung und ich bei einer physischen Beratung leichter, dass man sich verstehen kann. Es ist eine Baustelle draußen oder so aber wenn ich eine funktionierende Internetverbindung habe ich mir sicher bin warum eigentlich nicht und es ist wirklich nur vielleicht ein bisschen ungewohnt ist auch jetzt in meiner Situation. Ich habe am Anfang gesagt ich habe schon monatelang mit niemanden mehr über Video gesprochen kein bisschen es ist ungewohnt einfach aber wenn das gerade wenn das das ist was ich dann mit meinem Coaching

verbinde. Dann kann es auch wieder irgendwie zu einem besonderen Raum werden den ich vielleicht nicht habe welcher eigentlich zuhause ist. Diese Verbindung vielleicht irgendwie wieder das Außergewöhnliche was ich brauche um aufs Meer hinaus zu gehen kann genauso ein Vorteil sein. Im Gegensatz zu meiner physischen Beratung wo ich dann vielleicht in einem Raum ankomme wo ich mich gar nicht unbedingt wohlfühle, weil wer weiß. Ich meine ich suche mir im Idealfall einen Coach bei dem ich mich auch räumlich wohlfühle aber es kann natürlich sein dass es irgendwie im ersten Moment irgendwie komisch ist in einem fremden Zimmer zu sitzen und dann über das eigene Leben reden zu müssen.

00:26:14

Arthur Bohlender: Was sind deine eigenen persönlichen und beruflichen Ziele in den nächsten Jahren?

00:26:30

Österreich_Proband_1: Ich kann dazu immer schwer zu antworten, wenn mich jemand nach meinen Zielen fragt, weil ich irgendwie dazu tendiere, dass ich fast nie irgendwelche Ziele habe von denen ich weiß. Ich würde jetzt auf jeden Fall ein unmittelbares sicheres unmittelbares Ziel von mir betrachten das ich meine Thesis fertig schreiben möchte noch bevor der Sommer anfängt. Und da bin ich sicher, dass ich das schaffe einfach aufgrund meiner Erfahrung mit meinem eigenen Studium. Da habe ich bis jetzt noch immer und danach muss ich noch eine Diplomprüfung machen da habe ich schon einmal eine schlechte Erfahrung gemacht Bei meiner letzten Diplomprüfung. Ich habe es ja auch geschafft nicht zu gut aber da mache ich mir wahrscheinlich ein bisschen mehr Sorgen. Also es wird auch funktionieren. Aber ich werde vielleicht ein bisschen mehr Unsicher, wenn ich dann nach der Masterarbeit darüber nachdenke über die Prüfung werde ich vielleicht ein bisschen unsicherer sein. Ich bin mir sicher, dass ich die Prüfung schaffen werde und machen werde und danach wahrscheinlich werde ich wieder meine Bildungskarenz austesten und ich werde wieder mit meinem Lastenrad guten Job weitermachen aber über kurz oder lang möchte ich schon etwas anderes arbeiten. Es macht mir zwar sehr großen Spaß aber mit dem Fahrrad. Aber ich weiß, dass ich das nicht für immer machen wollen werde. Ich kann mir nicht sagen, dass jetzt mein Ziel wäre bis zum Ende des Jahres einen anderen Job zu finden. Einfach auch weil mir der Job so viel Spaß macht, dass ich irgendwie hin und hergerissen bin. Ich habe nur das Gefühl ich sollte vielleicht etwas arbeiten wo ich mich irgendwie auch einbringen kann was ich gelernt habe. Und das will ich sicher auch irgendwann machen. Aber im Moment habe ich kein konkretes Ziel und kann nicht sagen. Ich bin enttäuscht, wenn ich bis zu dem Zeitpunkt nicht das Erreichte. Und auch ansonsten

Fahnenmeer keine anstreben würde. Das kann ich mir überhaupt nicht vorstellen. Ich kann mir schon vorstellen, dass ich leben werde aber überhaupt nicht wo. Es kann überall sein. Ich kann mir gut vorstellen noch in Wien zu leben. Ich kann mir gut vorstellen in einer Wohnung zu leben die keine so schlechten Fenster hat wo es nicht immer kalt ist. Dass ich schon irgendwie meine Wohnsituation verändern werde verbessern werde früher oder später. Aber sonst. Ich stelle mir auch nicht vor das ich noch mit dem Fahrrad Essen Auslieferung mache in fünf Jahren. Also wenn ich mich in fünf Jahren denke sehe ich mich nicht mit dem Fahrrad ausliefern! Da sehe ich mich in der Freizeit viel mit dem Fahrrad fahren aber ich sehe mich wahrscheinlich eher irgendwo arbeiten wo ich keine Gastronomie mehr mache.

00:31:25

Arthur Bohlender: Vielleicht gibt es einen Zusammenhang?

00:31:44

Österreich_Proband_1: Von außen kommen Vorstellungen die ich glaube die andere Leute von einem richtigen oder guten Leben haben vielleicht meine Eltern sagen immer wieder wie wichtig ist dass ihre Kinder auf eigenen Füßen stehen können und wenn sie einmal nicht mehr da sind und sich kümmern können dann wollen sie das weil sie wissen dass sie Kinder mit einem selbstständigen leben haben und aber auch dass sie ihr Studium nicht umsonst gemacht haben und solche Dinge. Ich stelle mir vor, dass viel von diesem: Ich möchte nicht mehr mit dem Rad ist fahren davon kommt dass sich das andere Leute von mir erwarten dass ich das Wollen soll dass ich irgendwie einen Job haben soll wo ich viel Geld verdiene oder mehr Geld verdiene damit ich mehr mir mehr leisten kann und ein besseres Leben lebe auch wenn ich wenn ich mir selbst jetzt in meiner jetzigen Situation überhaupt nichts fehlt. Ich denke mir nicht ich brauche unbedingt einen Balkon oder ich brauche unbedingt ein Auto oder so. Das geht mir im Alltag überhaupt nicht durch den Kopf. Diese Dinge die ich mir vorstelle, wenn ich mir vorstelle, dass ich das wahrscheinlich in fünf Jahren alles habe. Das sind nicht Dinge die ich jetzt unbedingt haben möchte und nach denen ich jetzt strebe. Von mir aus eigentlich nicht schlecht ein bisschen komisch. Zumindest kommt es mir vor. Ich sehe, dass ich wahrscheinlich trotzdem in eine Richtung entwickeln werde die mir jetzt. Vorgegeben ist. Die jetzt nicht unbedingt brauche oder nicht unbedingt so wichtig sind. Aber ich gehe davon aus, dass ich meine eigenen Prioritäten auch verändern werde. Dinge die ich jetzt nicht wichtig finde werde ich sicher später wichtiger finden und umgekehrt!

00:33:58

Arthur Bohlender: Sehr schön an der Stelle nochmal vielen Dank für deine sehr vertrauliche

Art und Weise. Und ich würde dich dann auch noch Frage wollen was für dich sagen wir mal eine Situation mit der du gar nicht leben könntest? Was wäre für dich irgendwie eine Entwicklung wie du sagst nee das bin nicht ich?

00:34:33

Österreich_Proband_1: Sicher gibt's sehr viele Dinge. Ich glaub ich bin schon ein bisschen kreativ. Ich habe schon irgendwie Ideen und ich möchte nicht. Ich möchte nicht zum Beispiel Berufe ausüben um viel Geld zu haben zum Beispiel besser dazustehen als andere. Wenn ich, wenn dieser Beruf inhaltlich fragwürdig ist zum Beispiel aber ich habe Geisteswissenschaften studierte ich habe sowieso keine Möglichkeit, dass ich einen Beruf bekomme wo ich anderen Leuten schaden oder wo ich mich bereichere. Ich muss schauen, dass ich mich beim Mittagessen von meinem Lohn ernähren kann. Ich würde nicht ich muss in den Spiegel schauen können, wenn ich, wenn ich das kann oder wenn ich das nicht mehr kann dann muss ich möchte ich was ändern!

00:36:11

Arthur Bohlander: Nun kommen wir zu dem zweiten Teil des Interviews. Und da würde ich dich bitten, dass du dir fünf Begriffe ausdenkst die mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt in Verbindung stehen. Gibt es also gibt es für dich fünf Begriffe kannst du fünf Begriffe zusammenfassen?

00:36:42

Österreich_Proband_1: Verfälscht kann ich da nur auf Klischees zurückgreifen, weil ich einfach nicht viel Erfahrung mit Beratung auf dem deutschen Markt habe.

00:36:53

Österreich_Proband_1: Wobei ich nehme lieber meine eigenen Erfahrungen als Basis als irgendwelche Klischees, weil das bringt nichts!

00:37:17

Österreich_Proband_1: Professionell und oberflächlich.

00:37:36

Österreich_Proband_1: Aber vielleicht noch sowas wie vorschriftsgemäß. Ich vielleicht noch freundlich.

00:38:28

Arthur Bohlender: Ja und jetzt würde ich dich darum bitten, dass du dir eine Weltkarte vorstellst. Diese Weltkarte trägt für dich den Titel Berater Landschaft.

00:38:40

Arthur Bohlender: Und welche Länder würdest du für dich Favoriten zählen.

00:38:48

Arthur Bohlender: Das heißt Welche Stärken einer Kultur in der Thematik Beratung würdest du hier für dich ausmachen?

00:38:59

Österreich_Proband_1: Welche Länder wo ich glaube, dass die gute Beratung, dass ich dort gute Beratung finde?

00:39:06

Arthur Bohlender: Sozusagen genau anhand von kulturellen Eigenschaften anhand von kulturellen Merkmalen oder was dich selbst inspiriert und fasziniert?

00:39:22

Österreich_Proband_1: Japan oder so... da fällt mir da irgendwie vielleicht einfach Business ein. Was ich halt so gehört habe. Aber ich blättere gerade in einer Weltkarte damit ich mir wirklich vor die Nase legen kann mit Japan das erste sein und irgendwie aus irgendeinem Grund gerate dann eh schon Deutschland aber wahrscheinlich ist es nur wegen dir jetzt, weil wir über Deutschland und Beratung in Deutschland sprechen. England, Schweden, Norwegen oder Skandinavien im Allgemeinen.

00:40:35

Österreich_Proband_1: Ich könnte noch weiter spekulieren... Ich habe jetzt keine konkreten Verbindungen mehr zu!

00:41:17

Österreich_Proband_1: Wenn das irgendwie eine Rolle spielen könnte und sonst weiß ich halt oder habe ich mich schon öfters ein bisschen auseinandergesetzt auch im Studium mit der Kultur viel und habe den Eindruck dass dort die Leute viel miteinander reden auf Augenhöhe, gerade Japan.

00:41:39

Österreich_Proband_1: Irgendwie fiel der persönliche Austausch wichtig ist mir wahrscheinlich auch eingefallen weil ich wenn ich gerade ein Fahrrad gekauft habe bei einer deutschen Firma wo ich im Vorfeld auch ein bisschen mich per E-Mail beraten lassen habe über die Modelle die sie haben und da habe ich oberflächlich gesagt genannt vorher war ich da nicht ganz zufrieden war mit der Beratung aber das war nur über E-Mail und so. Ich habe irgendwie das Gefühl bekommen ich bekomme eher so Standard antworten die die irgendwo raus kopiert haben. Aber sie haben sich sehr bemüht so zu wirken als würden sie auf mich eingehen und waren freundlich aber inhaltlich waren die Antworten nicht wirklich hilfreich. Das war eine Erfahrung. Und England ist mir eingefallen, weil ich, weil ich eigentlich weil ich auf youtube, viele Videos schaue die in England gemacht werden zu einem bestimmten Thema und die ist sehr informativ und ausführlich und sehr gut gemacht weil ich sehr viel interessante Informationen heraus bekommen habe. Das verbinde ich jetzt mit England.

00:43:31

Arthur Bohlender: Und du meinst mal international Überschneidungen zu Beratungsfirmen bzw. Du hast mal Kontakt auch zu einem gewissen Rahmen von Dienstleistungen. Gibt es für dich spezifisch online Beratungsfirmen die für dich so interessant sind, dass du dich mal kontaktieren würdest?

00:43:53

Österreich_Proband_1: Wollen. Na ja ich habe. Ich habe zum Beispiel eine Beratungsfirma die Online Sprachschule bei der ich gearbeitet habe. Das war ein deutsches Unternehmen habe ich auch weiterempfohlen, weil ich das gut finde. Gerade wenn man irgendwo sitzt wo keine Sprachschule ist oder so für eine ausgefallene Sprache. Fahrradhersteller würde ich nicht empfehlen. Ich habe ansonsten habe ich mir jetzt keine weiteren Unternehmen ein.

00:44:57

Arthur Bohlender: Bei dieser Datenerhebung geht es auch um eine internationale Firma die jetzt in Deutschland sitzt.

00:45:08

Arthur Bohlender: Hast du von dieser Firma von diesem Startup talknow gehört?

00:45:14

Österreich_Proband_1: Nein hier würde ich ja eine andere Beratungsfirma kennen von der ich schon gehört habe die auch in Deutschland sitzt die Beratung bei der man wegen Problemen

anrufen kann und sie helfen mir übers Telefon oder. Ich weiß nicht ob. Also habe ich nur gehört, weil eine Freundin von mir dort arbeitet. Das kenne ich eigentlich nur konkret. Aber nur damit ich mich nicht ganz gut auskenne. talknow genau genommen habe ich nicht gehört, kenne ich nicht das Start up talknow aus Berlin.

00:46:14

Arthur Bohlender: Und das steht halt im Fokus. Das man halt unterschiedliche Themengebiete anspricht wie zum Beispiel psychologische Beratung sportliche Gesundheit, Ernährung Beratung und die Berater dann jeweils einen Schwerpunkt wählen wie zum Beispiel Ernährung und Fitness oder ein Beratung Bereich wie Sexualität und Beziehung oder eben auch ein Bereich wie Selbstverwirklichung und Selbstachtsamkeit. Und genau dort kann ein Start up aus Berlin helfen und wird dann auch international vermarktet und man findet dann so sein Match mit einem Berater auf der Seite und kann sich dann eben dadurch connecten und sich besprechen und irgendwie so dieses mentale Upgrade hervorrufen. Und genau dazu würde ich dir dann halt eine Frage stellen. Das jetzt vertiefend auf die Richtung von Deutschland wieder geht. Kann für dich persönlich eine deutsche Beratungsfirma in Klammern talknow eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen?

00:47:33

Arthur Bohlender: In meinem eigenen Land zum Beispiel oder allgemein ja allgemein also aus dem Wissensschatz aus dem Fundament was du hast würdest du sagen Okay deutsche Beratungsfirmen sind da irgendwie haben etwas was die erfolgreich macht und die Kunden zufriedener sind. Oder würdest du eher sagen Was für ein Quatsch. Ob jetzt Deutschland, Österreich, Schweiz oder Türkei, kein Unterschied?

00:48:03

Österreich_Proband_1: Das ist sehr individuell und ich würde eher dazu tendieren dass die Tatsache dass die Firma in Deutschland ist jetzt keinen Einfluss darauf hat ob ich mit der Beratung zufrieden sein werde eher nicht obwohl ich mir schon bewusst bin dass es wahrscheinlich viele Klischees gibt die doch wahrscheinlich diesen Eindruck erwecken würden. Also eben so was wie ordentlich. Also wenn die Deutschen das machen dann machen sie es richtig. Es gibt tatsächlich viele solcher Klischees. Ich glaube aber nicht, dass in einem bestimmten Fall in dem ich mir Beratung suche ich jetzt eine deutsche Firma vorziehen würde als eine andere. Das glaube ich nicht außer wenn sie andere Qualitäten haben, wenn die Webseite oder so besser gemacht ist als die von anderen Firmen.

00:49:26

Österreich_Proband_1: Auf jeden Fall oder wenn ich Erfahrungsberichte höre, dass die gut sind auf keinen Fall aber wenn ich zwei Firmen zur Auswahl habe und eine ist in Deutschland dann würde ich nicht automatisch die deutsche Firma zuerst kontaktieren, wenn ich nicht glaube dass das allein schon ein Qualitätssiegel ist!

00:49:53

Arthur Bohlender: Der Standort spielt keine Rolle? Und wie wäre denn aus deiner Vorstellung heraus eine deutsche Dienstleistung im internationalen Vergleich?

00:50:20

Österreich_Proband_1: Aufgrund meiner jetzt gemachten Erfahrungen kann ich mir vorstellen, dass diese Dienstleistung einen Wert darauf legt im internationalen Vergleich gut dazustehen und sich auch bemühen wird das zu erreichen. Aber das ich weiß nicht ob alle Firmen darauf solchen Wert legen. Ich kann mir vorstellen, dass es auch in Ländern irgendwie die Herangehensweise gibt kulturell bedingt, dass es ziemlich egal ist wie man international dasteht!

00:51:04

Österreich_Proband_1: Ich kann mir vorstellen; dass es einfach eine deutsche Firma oder aber auch z.B. eine österreichische Firma einfach die Werte wichtig ist. Im oberen Drittel ist unser Name und das ist deswegen wahrscheinlich auch deswegen auch wahrscheinlich daran arbeiten werden, dass sie weiterhin dorthin kommen und dass sie dann im internationalen Vergleich wahrscheinlich gut dastehen würden!

00:51:43

Arthur Bohlender: Du hast ja bestimmt selbst schon Erfahrungen gemacht mit diesem Label Made in Germany? Und was empfindest du bei diesem Label?

00:52:05

Österreich_Proband_1: Ich glaube das Selbstverständnis ist einfach Qualität Garantie sozusagen. Oder dass Leute die das Label verwenden für ihr Produkt damit zeigen wollen, dass sie ein Qualitätsprodukt ist das die Tradition vielleicht von diesem Label in jüngerer Zeit wieder versucht zu betonen, weil es ja auch. Naja ich kenne mich historisch nicht so gut aus dass ich sagen kann ob er auch eine Zeitlang keine Qualität Garantie war sondern eher negativ konnotiert!

00:53:14

Österreich_Proband_1: Gut und das mir schon aufgefallen, dass es in letzter Zeit immer wieder irgendwo kommt und irgendwie verwendet wird z.B. was ich ganz schrecklich fand. Das deutsche Nationalteam hat dieses Label verwendet für Ihre Nationalspielerinnen für die Sportlerinnen zum Spaß. Made in Germany als Slogan verwendet was ich ein bisschen schrecklich fand weshalb Menschen die auch nicht unbedingt alle aus Deutschland waren ursprünglich aber er geht halt in eine ganz komische Richtung für mich!

00:54:05

Österreich_Proband_1: Wenn man deswegen in Zusammenhang in den Zusammenhang mit Menschen bringt aber auch sonst. Ja ich habe deswegen wie einerseits der Versuch einer Ehrenrettung vielleicht für dieses Qualität oder für dieses Qualitätsmerkmal und andererseits teilweise auch der Versuch auf irgendeinen Zug aufzuspringen der jetzt anscheinend in eine bessere Richtung wieder fährt. Dass dieses Label verwendet wird. Für mich hat es immer noch einen bitteren Beigeschmack aber fast alles was irgendwie mit Nationalitäten, Ausbreiten von Nationalbewusstsein, mit diesen Dingen zu tun hat, hat für mich einen bitteren oder negativen Beigeschmack. Deswegen macht es mich eher skeptisch, wenn ich solche Label auch immer höre.

00:55:17

Arthur Bohlender: Denkst du es spielt eine Rolle in der Dienstleistung psychologischer Berater? Inwiefern siehst du die Kultur zusammenhängend zu einer psychologischen Beratung. Gibt es für dich einen Zusammenhang?

00:55:39

Österreich_Proband_1: Das kann ich eigentlich nicht sagen also habe ich zu wenig Erfahrungen mit psychologischer Beratung. Das nenne ich nicht Erfahrung, sondern zu wenig einfach. Einfach nichts. Ich mache mich natürlich irgendwie über Psychologen schlau die berühmt historisch vielleicht auch Österreicher, Deutsche waren oder Schweizer oder so. Aber das hat für mich wenig mit aktueller psychologischer Beratung zu tun, dass ich irgendwie sagen könnte in diesem Land gibt es eine gute Tradition von psychologischer Beratung und deswegen ist das eine deutliche Suppe für mich. Da kann ich gar keine Verbindung herstellen!

00:56:31

Arthur Bohlender: Und dann kommen wir zur abschließenden Frage beschreibst du eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger?

00:56:45

Arthur Bohlender: Wenn ja, warum. Wenn nein, warum?

00:56:58

Österreich_Proband_1: Ja nur wenn ich einen Witz mache also nur wenn ich eben genau dieses Klischee bedienen möchte dann kann es vorkommen, dass ich so rede aber nicht automatisch. Ich würde nicht grundsätzlich davon ausgehen, dass wir etwas das eine deutsche Dienstleistung in irgendeiner Form besser ist als eine andere. Ich habe die Befürchtung, dass die Vorurteile sich auf die Zufriedenheit auswirken!

00:57:34

Arthur Bohlender: Ich bedanke mich für die Teilnahme an dem Interview. Ich kann dir die These zukommen lassen, wenn das alles fertig ist!

00:58:01

Österreich_Proband_1: Gerne.

Kategoriensystem – Klienten Interview Österreich_Proband_1

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
- 30 Jahre, weiblich, Master Studentin Germanistik, Single, Wien	- Sprach Coaching fällt mir ein - Internetkurse - Interaktives Lernen	- freier & flexibler Online - kein Fahrweg, Mobilität & Flexibilität	- schwierige meine Ziele zu benennen - unmittelbares Ziel ist die Master Thesis diesen Sommer abzugeben	- Klischees zurückgreifen - Professionell & oberflächlich	- sehr individuell - Tatsache die Firma in Deutschland spielt eine kleinere Rolle

- angenehme Atmosphäre	- Hilfe benötige, mein Leben oder	- praktisch, nur zu zweit ein Termin ausmachen	- meinen Job mit dem Lastenrad irgendwann	- Vorschriftsge mäß & freundlich	- bin mir aber auch bewusst, dass es viele Klischees gibt die
- Arbeitszim mer in Berlin	Probleme zu verbessern	- bestimmte Expertise wahrnehme n	einzutauschen gegen einen Job den ich gelernt habe	- Japan, Deutschland, England, Schweden, Norwegen	wahrscheinlic h den Eindruck erwecken können
- Video Call Skype	Themen, regelmäßig mit	- verschieden e Dinge	- auf jeden Fall gerne weiter in Wien leben	oder Skandinavien	- Qualitätssieg el
- Arbeitszim mer in Wien	sprechen	über Sport, Psychologie , Motivation	- keine Gastronomie mehr	- Kulturell auf einer Wellenlänge sein, miteinander auf einer Augenhöhe	Deutschland - Deutschland möchte international gut dastehen
- Dauer 58:01	- eine Konstante, persönliche Erfahrungen teilen	kennen lernen	- von außen kommen Vorstellungen über mein Leben	- persönliche Austausch ist wichtig	- Selbstverstän dnis der Marke, Qualität & Garantie ausstrahlen
	- Themengebie t persönlich beim Sport	- Mentalität & Aktivität ausbauen können	- die Gesellschaft erwartet mich auch in einer Rolle	- freundlich, aber auch inhaltlich kompetent	- in jüngerer Zeit versucht man Made in Germany
		- diverse Typen von Coachs, je nach Themengebi et	- eigene Prioritäten setzen		

		<ul style="list-style-type: none"> - Chemie muss stimmen - beste Atmosphäre schaffen - gewöhnlichen Horizont zu denken - leichtere Organisationen Online - Sprechzimmer bei einem Coach vllt. das bessere Setting, da man nicht zu Hause ist - Physisch einen Psychologen treffen, tendiere hier 	<ul style="list-style-type: none"> - einen Job haben, in dem ich in den Spiegel schauen kann 		<ul style="list-style-type: none"> wieder mehr zu betonen - Zeitlang am Anfang war das Siegel negativ konnotiert - deutsches Nationalteam hat dieses Label benutzt, da fand ich den Slogan persönlich daneben, das geht in eine komische Richtung für mich - Nationalitäten, Ausbreiten von Nationalbewusstsein sehe ich kritisch - Vorurteile wirken sich bestimmt auf
--	--	--	---	--	--

		<p>mit ja zu antworten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Technik muss passen - sichere Verbindung , das Außergewö hnliche, damit ich auf das Meer hinauskann - es ist aber auch komisch in einem fremden Zimmer zu sitzen & über das eigene Leben zu sprechen 			<p>die Zufriedenheit aus</p>
--	--	---	--	--	--------------------------------------

Einwilligungserklärung zum Interview

Ich bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschlüsselt, anonymisiert und ausgewertet wird.

30.10.2019
Datum

Magdalena Fellinger
Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG K: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Österreich_Klient_Proband_2

00:00:00

Arthur Bohlender: Hallo herzlich willkommen zu meinem qualitativen Interview und zwar lautet die Thematik meiner Datenerhebungen Made in Germany - Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten?

00:00:18

Arthur Bohlender: Warum erhebe ich die Daten überhaupt. Ich bin zurzeit in meinem Doppel-Master-Studium zum interkulturellen Manager zwischen der Universität Passau und der türkisch deutschen Universität in Istanbul.

00:00:34

Arthur Bohlender: Und genau, diese Datenerhebung soll mir helfen meine Abschluss Thesis zu schreiben. Und ich möchte herausfinden wie Menschen internationale Klienten die Wahrnehmung der Deutschen Beratungsqualität teilen und welche Einstellungen dazu existieren? Und ich würde dich bitten zu Anfang etwas über dich und deine Person zu erzählen. Also was ist dein Alter. Was machst du beruflich, was war dein Studium oder ist dein Studium, was ist dein Geschlecht. Und wie ist deine Wohnsituation und wo lebst du?

00:01:28

Arthur Bohlender: Bin ich sehr gespannt.

00:01:31

Österreich_Proband_2: Ich stelle mich, ich 26 Jahre, lebe in Österreich in der Stadt Freistadt. Ich bin hier aufgewachsen. Nach dem Schulabschluss kurz im Ausland noch mein Studium angefangen an der Universität Wien, Englisch und Philosophie auf Lehramt studiert den Magister abgeschlossen als Lehrerin in Oberösterreich in einem Bundesland bekommen und zwar in Freistadt unterrichtete an einer katholischen Privatschule. Die Fächer Englisch, Psychologie habe dort angefangen befristet zu arbeiten es ist ungewiss wie es weitergeht für mich!

00:03:15

Österreich_Proband_2: Die aktuelle Situation ist ich bin jetzt letztes Jahr wieder zurück gezogen zu meiner Mutter, sie ist geschieden und sind jetzt vor einem Monat in eine kleinere Wohnung gezogen!

00:03:53

Arthur Bohlender: Ja dann würde ich noch ganz zu Anfang sagen, dass es zu technischen Problemen kommen kann, ich beginne mit dem ersten Teil und zwar würde ich dich einfach darum bitten ganz spontan zum Thema Online-Beratung etwas zu sagen?

00:04:36

Österreich_Proband_2: Ich finde es ein sehr interessantes Thema! Online etwas in Anspruch zu nehmen nicht persönlich zu jemandem hinzugehen. Es ist vielleicht einfacher diese Bequemlichkeit.

00:05:43

Arthur Bohlender: Was könntest du dir darunter vorstellen?

00:05:56

Österreich_Proband_2: Vielleicht wären es Möglichkeiten auch mit meinem Problem besser umzugehen und sich auch aus der Vorstellung für das persönliche, da man im Leben sehr beschäftigt ist. Preisgeben von Problemen man wird weniger verurteilt aufgrund von Wissen sich sehr wichtig aufgenommen fühlt. Wenn man jemanden bevormundet wirkt keine Veränderung. Sondern wirklich Möglichkeiten aufzuzeigen!

00:08:54

Arthur Bohlender: Und welche Art von Online-Coaching würdest du selbst gerne wahrnehmen?

00:09:04

Arthur Bohlender: Was wäre für dich ein Thema was du ansprechen könntest und welches Thema würde eher schwerfallen?

00:09:23

Österreich_Proband_2: Fragen zum Leben wären gut, leichtere einfache Dinge ohne große Pathologie ansprechen, die meine Situation betrifft.

00:10:02

Arthur Bohlender: Ja und wenn du dir zum Beispiel vorstellst den Verlauf einer Online-Beratung, könntest du dir zum Thema Setting oder Ablauf etwas vorstellen?

00:11:14

Österreich_Proband_2: Wahrscheinlich mehrere Berater zur Auswahl. Alter und Geschlecht wären Kriterien die man auswählen würde damit es besser passen würde. Ähnliche Lebensvorstellungen auf den ersten Blick anders ähnlich zur eigenen Sprache ist wichtig. Auf Englisch spricht man oberflächlicher ich kann mich besser ausdrücken in Deutsch, wiederum für mich etwas persönlicher.

00:12:40

Arthur Bohlender: Was könnte so gesehen ausschlaggebende Kriterium sein warum du oder warum man in dieser Form anfangen würde sich beraten zu lassen?

00:12:56

Arthur Bohlender: Also welchen Beweggrund könntest du für dich denn erkennen bzw. wahrnehmen?

00:13:14

Österreich_Proband_2: Dinge mit denen ich nicht zu meinen Freunden gehen kann, die sie auch belasten würden!

00:14:56

Arthur Bohlender: Wie sollte ein idealer Coach auf dich wirken?

00:15:20

Österreich_Proband_2: Vielleicht in meinem Alter nicht zu alt um nicht zu weit von meinem Mittelpunkt entfernt zu sein. die Menschlichkeit muss stimmen. Es soll auf meiner Wellenlänge geredet werden, nicht von oben herab!

00:15:46

Arthur Bohlender: Also ich höre bei der Antwort heraus, dass es wichtig ist dass es auf der zwischenmenschlichen Ebene mit dir gut interagieren soll und du da eben auch das Gefühl entwickelst von Verständnis und Ankommen, verstanden zu werden.

00:16:16

Österreich_Proband_2: Genau Einfach, wenn man jemandem erzählen kann ohne Angst zur Ablehnung oder Vorurteile.

00:16:26

Arthur Bohlender: Wo würdest du für dich individuell Grenzen ziehen zwischen Privat und Arbeitsleben im Hinblick auf das Thema Beratung.

00:16:40

Arthur Bohlender: Würdest du sagen es gibt eine Grenze für dich zwischen Privat und Arbeitsleben oder wer die Trennschärfe dann nicht so hoch die die Trennung schafft?

00:17:07

Österreich_Proband_2: In meinem persönlichen Bereich ist zu trennen. Ein Coaching mit strikten Vorstellungen zum Schulleben als Lehrerin und persönlich für individuelle Belange.

00:17:30

Arthur Bohlender: Und ja jetzt ist so gesehen rückblickend auf die letzten paar Fragen: Was würdest du zusammenfassend für dich an Vor und Nachteilen beschreiben. Welche Nachteile ergeben sich für dich?

00:17:57

Österreich_Proband_2: Sicherheit, bequem und praktisch, einfach gemütlich als Vorteil. Vielleicht wäre die Möglichkeit einen Wechsel hinzubekommen besser. Ungebunden zur körperlichen Nähe des Coaches. Flexibel. Spontan und auch Mobil!

00:18:41

Arthur Bohlender: Einschätzen. Ok und jetzt finde ich nochmal rückblickend würdest du sagen, dass du für dich eine physische Beratung vorziehen würdest.

00:19:52

Österreich_Proband_2: Hier an der Stelle denke ich mobiles Coaching ist genau so effektiv wie physisches Coaching. Im Internet kann ich sogar anonymer sein als in einer Kleinstadt bei einem Psychologen den jeder kennt aus meinem Bezirk!

00:20:13

Arthur Bohlender: Welche persönlichen beruflichen Ziele hast du und wie wahrscheinlich ist es für dich dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllen kannst?

00:20:32

Arthur Bohlender: Was denkst du womit das wohl zusammenhängt?

00:21:25

Österreich_Proband_2: Befristeter Vertrag bis dieses Jahr. Mit 26 in Freistadt es bleibt leider sehr konservativ. Bis ich 30 Jahre alt bin möchte ich die nächsten vier Jahre möglichst viel unterwegs sein und sehe viel von der Welt. Gesetzte persönliche Ziele viele Reiseziele die ich sehen möchte. Gern mal lange die Welt bereisen. Das Beste aus seinem Leben nehmen!

00:22:58

Arthur Bohlender: Sehr schöne Zielsetzungen!

00:23:02

Österreich_Proband_2: Würde ich mir es in Jahren vorstellen ist es unglaublich schwierig! Freunde, die sich ehrlich sorgen, denn es ist oft so, dass deine Probleme und Ziele durch den gesellschaftlichen Druck auferlegt werden um es heißt dann mit Mitte zwanzig Kinderkriegen und Hausbau und Familie und alles. Was mich schon sehr stark an meine Freunde erinnert die schon Mütter und Väter sind mit ihren momentanen Lebenssituationen Ich schätze, dass sie ich mich wieder als Lehrperson sehe und Kinder erziehen. Gefestigt doch eher wieder Richtung Heimat Richtung Österreich ziehen ob es unbedingt noch Freistadt sein soll es wäre schön!

00:25:45

Arthur Bohlender: Sehr verständlich.

00:25:46

Arthur Bohlender: Und gibt es für dich eine Situation in der du sagst nee da möchte ich mich auf gar keinen Fall entwickeln?

00:26:48

Arthur Bohlender: Mit sehr schwierigen Situationen und Orten sich arrangieren plötzlich wechselnd schon wieder umstellen von Großstadt Wien auf etwas Kleines wie Freistadt.

00:27:41

Arthur Bohlender: Nun kommen wir halt dann zu dem zweiten Teil des Interviews und da würde ich dich bitten ganz offen den Einstieg zu wählen und zwar Wörter ausdenken die mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt in Verbindung gebracht werden?

00:28:33

Arthur Bohlender: Das heißt du bist so gesehen jetzt in der Situation du bist jetzt in Österreich aus der Außenperspektive auf Deutschland?

00:29:12

Arthur Bohlender: Speziell auf Deutschland bezogen auf den deutschen Markt?

00:30:46

Österreich_Proband_2: Flexibilität, Struktur, Fleiß, Genauigkeit, Ja okay das reicht denke ich mal.

00:31:57

Arthur Bohlender: Wunderbar!

00:32:01

Arthur Bohlender: Es geht jetzt darum stellt dir eine Weltkarte vor und du hast so gesehen da auf eine Berater Landschaft was sagt dein visuelles Auge über Beraterlandschaften aus?

00:32:19

Arthur Bohlender: Und du sollst jetzt so gesehen eine Weltkarte entwickeln. Der Berater Landschaften und welches Land würdest du sind für dich auf die Favoritenliste selbst zählen. Also wie könntest du die Stärken einer Kultur in der Thematik Beratungsqualität ausmachen oder welche kulturellen Eigenschaften Merkmale sind für dich interessant mit denen du dich dann auch identifizieren kannst?

00:33:15

Österreich_Proband_2: Würde sehr die Mentalität der Menschen in den Vordergrund stellen sehr grundsätzlich eine gewisse Art und Weise erreichen zu wollen etwas weiterbringen zu können. Ähnlich wie in Deutschland oder Österreich seine Ziele erreichen, also eher im deutschsprachigen Raum.

00:35:41

Arthur Bohlender: Ich bin mir nicht sicher ob von talknow auch schon was gehört hast oder was kennst?

00:35:48

Österreich_Proband_2: Ja, nur wenig.

00:35:49

Arthur Bohlender: Also genau ein internationale Beratungsfirma mit Sitz in Berlin. So gesehen, beschäftigt zurzeit über 70 selbstständige Berater. Die auf unterschiedlichen Schwerpunkten fokussiert sind und. Ja auch informativ auf unterschiedlichen Gebieten stark sind und von der Beratungsqualität her eine Mindestanforderung wäre zumindest der Master in der Psychologie oder vergleichbare Fächer mit Zusatz als Therapie, Ausbildung und Beratung Ausbildung, genau und werden dann so gesehen Beratung angeboten in verschiedenen Feldern wie z.B. Beziehung, Liebe, Stress, Beziehungen, Streitigkeiten, Selbstverwirklichung, Business Coaching. Wie kann ich mich selbst verwirklichen, was sind Ziele von mir oder eben Themen wie Sexualität. Wie gehe ich mit meiner Sexualität um. Ebenso Sachen wie ein mentales Upgrade auszulösen und mit diesem Background wissen würdest du sagen, dass eine deutsche Beratungsfirma eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann?

00:38:33

Österreich_Proband_2: Ja ganz unterschiedlich über die Grenzen hinaus zum Beispiel für Österreich sind es auf jeden Fall Möglichkeiten die dafürsprechen. Wie sieht in meiner Vorstellung eine Deutsche Beratung im internationalen Vergleich aus. Würde ich eine deutsche Verdrahtung sich von ausländischen Beratungsfirmen unterscheiden. Kulturelle Unterschiede beachten. In Verbindung bringt der Bezug zu diesem Land zumindest die Sprache sprechen. Es gibt ja gewisse Klischees gibt von deutschen bzw. ja irgendwie so eine Art Stempel der Wahrnehmung.

00:42:19

Arthur Bohlender: Und was nimmst du für dich. Bei dem Label Made in Germany. Also gibt es das?

00:42:30

Arthur Bohlender: Dieses Label Made in Germany und was macht das mit mir.

00:42:57

Österreich_Proband_2: Entschiedenheit, Gewissenhaftigkeit, man sehr genau genommen wird und dieses Label Made in Germany ist ja so gesehen ja eine Qualität, also Qualitätssiegel aus der Produktion!

00:44:18

Arthur Bohlender: Welche Rolle spielt die Kultur eine Rolle spielt in der Dienstleistung psychologische Beratung?

00:45:13

Österreich_Proband_2: Es geht hier immer um einen kulturellen Kontext. Jeder Mensch hat diesen Kontext. Ich für mich persönlich denke ich ist die kulturelle Nähe wichtig für die Psychologie. Wie sieht die Sozialisation aus in einem Individuum, es muss gut passen.

00:45:37

Arthur Bohlander: Und dann kommen wir nun zu der abschließenden letzten Frage?

00:45:45

Arthur Bohlander: Schreibst du für dich eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger?

00:45:55

Arthur Bohlander: Wenn ja, warum? Wenn nein, warum?

00:46:03

Österreich_Proband_2: Im internationalen Vergleich, ja! Auf jeden Fall. Die Deutschen haben eine gute Stellung international. Sie haben eine positive Wahrnehmung in der Welt.

00:47:25

Arthur Bohlander: Sehr schön ich bedanke mich recht herzlich für die Teilnahme!

00:47:31

Arthur Bohlander: Vielen Dank für deine ehrlichen Aussagen ich kann dir sehr gerne auch die These zukommen lassen!

Kategoriensystem – Klienten Interview Österreich_Proband_2

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<p>- 26 Jahre, weiblich, Lehrerin Psychologie & Englisch, Single, Freistadt, Oberösterreich</p> <p>- angenehme Atmosphäre</p> <p>- Arbeitszimmer in Saarlouis</p> <p>- Call per Skype</p>	<p>- Möglichkeiten mit meinem Problem besser umzugehen</p> <p>- Preisgeben von Problemen, da man im Privatleben sehr beschäftigt ist</p> <p>- Zwischenmenschliche Ebene ganz wichtig</p> <p>- Möglichkeiten aufzeigen</p>	<p>- eher in meinem Alter, nicht von meinem Mittelpunkt weg</p> <p>- auf meiner Wellenlänge</p> <p>- Verständnis & Ankommen</p> <p>- ohne Angst vor Ablehnung & Verurteilung</p> <p>- Privat & Arbeitsleben trenne ich</p>	<p>- befristeter Vertrag</p> <p>- Freistadt ist konservativ</p> <p>- ich will viel von der Welt sehen</p> <p>- Das Beste aus meinem Leben nehmen</p> <p>- die meisten erhalten Probleme und Ziele durch den gesellschaftlichen Druck</p> <p>- meine meisten Freunde sind schon Mütter & Väter, leben</p>	<p>- Flexibilität, Struktur, Fleiß, Genauigkeit</p> <p>- Deutschland & Österreich</p> <p>- die Mentalität spielt eine große Rolle, gewisse Art & Weise etwas weiterbringen zu wollen</p> <p>- deutschsprachiger Raum</p> <p>- Grenzen hinweg</p>	<p>- Entschiedenheit, Gewissenhaftigkeit, Qualitätssiegel aus der Produktion</p> <p>- kultureller Kontext, darum geht es</p> <p>- kulturelle Nähe ist wichtig, sich verstanden fühlen</p> <p>- Sozialisation eines Individuums</p> <p>- internationale</p>

<p>- Interviewerin Arbeitszimmer in Freistadt - ruhiges Setting - Dauer 47:31</p>	<p>- Fragen zum Leben, leichtere Dinge, ohne Pathologie - mehrere Berater zur Auswahl, Alter & Geschlecht, Lebensvorstellungen bis zur eigenen Sprache - Dinge, mit denen ich zu meinen Freunden gehen würde, diese sie auch sehr belasten</p>	<p>ganz klar, da habe ich individuelle Belange, die Trennschärfe ist nicht ganz klar - Sicherheit, Bequemlichkeit, praktisch, einfach gemütlich als Vorteil, ungebunden zur körperlichen Nähe des Coachs, flexibel, spontan & mobil - mobiles Coaching ist genauso effektiv, wie physisches Coaching - Im Internet bin ich sogar</p>	<p>das Hausbau & Familie leben - von einer Großstadt, wie Wien in eine Kleinstadt, wie Freistadt, schwierige Situation</p>	<p>- international aus Österreich auf jeden Fall möglich & interessant - viele Klischees & Vorurteile, wie toll die Deutschen sind - ein Stempel der Wahrnehmung</p>	<p>r Vergleich, ja, auf jeden Fall, die Deutschen haben eine gute Stellung international, sie haben eine positive Wahrnehmung in der Welt</p>
---	--	--	--	--	---

		anonymer als in Freistadt (Kleinstadt)			
--	--	---	--	--	--



Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

20.05.2019

Datum

Andrea Hennerbichler

Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG L: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Österreich_Klient_Proband_3

00:00:01

Arthur Bohlender: Herzlich Willkommen zu meinem qualitativen Interview in der Thematik zu Made in Germany und zwar in wie fern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten. Genau das ist das Thema.

00:00:19

Arthur Bohlender: Und ja zur Aufklärung warum untersuche ich das ganze ich forsche in dem Thema.

00:00:30

Arthur Bohlender: Ich bin halt Masterstudenten doppelt Masterstudenten zwischen der Universität Passau in Bayern und der türkisch deutschen Universität in Istanbul in der Türkei. Und genau hebe jetzt so gesehen da erhebe so gesehen in Verbindung zu einer Kooperation zu einem Berliner Start up Unternehmen namens talknow.

00:00:56

Arthur Bohlender: Ja vielen Dank, dass du dir die Zeit nimmst meine Fragen zu beantworten. Und ja dann würde ich dich Wetten dass du anfängst mit einem kurzen Warm up zu deiner Person.

00:01:12

Arthur Bohlender: Wie alt bist du. Was ist halt deine Ausbildung oder einen Beruf oder deine Schulausbildung?

00:01:20

Arthur Bohlender: Was ist dein Geschlecht welche Hobbys hast du?

00:01:23

Arthur Bohlender: Jobs Nebenjobs ja bereits absolvierte Studien oder noch im Studium?

00:01:32

Arthur Bohlender: Oder wie ist deine Wohnsituation. Und wie ist deine Sozialisierung. Wo lebt wie ist deine Sozialisation wo lebst du in welchem Land und so weiter?

00:01:52

Österreich_Proband_3: Ich bin momentan noch 17 Jahre alt. Ich lebe in Österreich nächstes Jahr eine Matura also Abitur mache ich nächstes Jahr. Ich lebe mit meinen Eltern in einer Kleinstadt.

00:02:35

Arthur Bohlender: Sehr schön und hast du irgendwie neben der Schule noch einen Job oder Nebenjob?

00:02:45

Österreich_Proband_3: Ich arbeite schon

00:02:50

Arthur Bohlender: Und du hast ja gesagt Du lebst bei deinen Eltern ja auch in einer kleineren Stadt in Österreich. Du beschreibst dich auch als Österreicherin?

00:03:09

Österreich_Proband_3: Ja definitiv Österreicherin.

00:03:11

Arthur Bohlender: Dann ja lass uns mit dem ersten Teil des Interviews beginnen. Was fällt dir spontan zum Thema Coaching Online Coaching ein.

00:03:29

Österreich_Proband_3: Eh fällt mir ein. Ich weiß man kennt. Das. Ist immer sehr beliebt und. Das sagen viele und es wird auch sehr spannend. betterhelp zum Beispiel Es ist das Einzige was ich kenne.

00:04:05

Arthur Bohlender: Super kannst du kannst du das ein bisschen beschreiben.

00:04:10

Österreich_Proband_3: Ich glaube es ist so da sich zu verschiedenen Bereichen. Informieren kann Videos anschauen kann ich von zu Hause aus extra Bereichen holen kann.

00:04:29

Arthur Bohlender: Sehr schön. Und was denkst du was für ein Online Code für dich persönlich persönlichen Leben ja ausmachen würde.

00:04:48

Österreich_Proband_3: Welche Art von Coaching oder wie es aufgebaut werden soll.

00:04:54

Österreich_Proband_3: Erst mal war Online Coaching in seinem persönlichen Leben bedeutet Leben bedeutet sehr wenig Coaching Programme sind leider kostenpflichtig.

00:05:12

Österreich_Proband_3: Auch wenn ich mir das leisten könnte mir auch nicht je haben keine Kreditkarte oder ein Konto kann ich mir daher nicht vorstellen online Coaching mit psychologischer Beratung zu verbinden.

00:05:46

Arthur Bohlender: Könntest du für dich aus deiner Vorstellungskraft vorstellen was für dich was für dich ein ideales Coaching wäre eher eher weniger Gelungenes.

00:06:11

Österreich_Proband_3: Vielleicht auch. Dass die Inhalte nicht nur zu einer bestimmten Zeit zugreifbar sind auf die ich kann. Ich kann es trotzdem nachholen. Das ist vielleicht extra. Zu Erarbeiten. Und ja welche Art von Online-coaching ich angenehm finde. Virtuuell begegnen mir mehreren Personen. Sehr flexibel von Ort & Zeit.

00:07:14

Arthur Bohlender: Welches Thema würde dir eher schwerfallen.

00:07:23

Österreich_Proband_3: Harte Fälle und unangenehme die Richtung geht weil es schon sehr zum Beispiel um Ernährungsform Coachings mit Essstörungen oder sowas wäre ein Mittel um sich selbst zu helfen. das kann ich mir eher schwer vorstellen Online Aber nicht deine Beschwerden müssen das ideale glaubwürdig erklären konnte ja ja wie du dir vorstellen.

00:08:10

Arthur Bohlender: Hast du Vorstellungen dazu.

00:08:21

Österreich_Proband_3: Ich kenne lerne und anfängt mit dem Coaching meine. Es gibt aber auch zu sagen ein Standpunkt wo es endet dieser Tag die Ziele erreicht haben Ansporn. Ein Thema das leicht verständlich sein. Zu Hause habe ich dann. Auch sozusagen Möglichkeiten.

Dass man am Ende das Ziel erreicht das man sich gesetzt hat am Anfang des Coachings. Vorstellen.

00:09:24

Österreich_Proband_3: Schön und vielleicht endlich ein ausschlaggebendes Kriterium warum du zum Beispiel in dieser Form psychologische Beratung wahrzunehmen.

00:10:03

Österreich_Proband_3: Vielleicht auch wenn die Person qualifiziert ist. Ich würde mir sagen dass es kein. Es geht natürlich denke ich mir auch Leute mit Lebenserfahrungen Experten auf diesem Teilgebiet ist schon eine Person die mich coacht zum Austausch ist ein Experte ganz in Ordnung sozusagen. Du kannst es auch erreichen. Aber ein. Am Ende haben sie studiert hat es ja schon gut und vielleicht auch. Die. Kritischen Punkte. Die. Ja. Einstellen will muss man unbedingt jede Sitzung anwesend sein oder kann man das Nachholen zu in einem Spaß vielleicht auch. Möglichkeiten gibt. Auch außerhalb der Zeiten niemanden zu erreichen. Ich wäre könnte. Man auch mal eine Portion die man teilt nicht unbedingt auf diese Webseite zum Beispiel als Beispiel Kundenbewertungen. Sehr schön finde ich da ja.

00:11:52

Arthur Bohlender: Ja wie würde für sie eine ideale Online-Beratung aussehen.

00:12:00

Österreich_Proband_3: Ich würde. Strukturiert ist. Wer einen Plan hat okay. Diese zwei Wochen Beschäftigung mit dem Thema und das Ziel erreicht haben wir es reduzieren und dann gehen wir in die nächste Phase. So will ich mir vorstellen. Das will ich unbedingt Ich habe ein Gesicht zu Gesicht das man sich konsultieren kann und in dem anonymen Schlenkern das man kommentieren kann dazu gehöre ich nicht. Ich auf Youtube zum Beispiel anonym Beiträge senden so ein Thema anbringen und. Ich denke das wäre gut dann wäre das vorbei und man hat noch immer die Materialien zu erarbeiten. Ich möchte nicht, dass mir jemand auf die Schulter klopfen nicht bemitleidet sondern sagen mir Werkzeuge gibt um besser zu werden. Was wäre man bespricht es in diesem Setting von da etwas zu Hause und nächste Woche vielleicht reflektiert man aber man geht schon zum nächsten.

00:13:37

Arthur Bohlender: Sehr schön hast du auch eine Vorstellung zu einem idealen coach?

00:13:45

Österreich_Proband_3: wie ich schon erwähnt habe. Ich denke es. Wäre gut qualifizierte Personen an die. Kritik an sich auch lässt man vielleicht. Aber diese Methode. Vielleicht passt es nicht zu jedem, weil die Probleme zu lösen nicht passt. Sie hört sozusagen ein Quatsch für mich sozusagen der Sport kurz. Den du hast. Aber es ist deine Aufgabe sozusagen Spiegelfläche. Dass diese Disziplin aufbaut zu agieren das wäre wirklich nicht das er der nachrennen. Und diese Aufgabe ist es nur Leiden und ein Teil der Strecke geben aber nicht wirklich diese Persönlichkeit. Einmischen das Private oder Mitleiden sein Wissen Imperativs gut aber nicht das so A.

00:15:08

Arthur Bohlender: Sehr gut zum Ausdruck gebracht. Wo siehst du dich zwischen Privat und Arbeitsleben in der Thematik Beratung für dich da Grenzen.

00:15:27

Österreich_Proband_3: Grenzen helfen mich in der Online-Beratung werden. Ich bin mir Formulars Nichtteilnahme Nachname und so weiter aber ich denke mir schon mich. Verlangen würde ich nicht. Das verlangt schon keine Arbeit. Vielleicht bemerken Familienmitglieder nicht oder nichts. Ich wüsste nicht was da geschieht. Glaube ist grundsätzlich anders machen, wenn alles angeben zu müssen. Du musst das angesprochen oder irgendwie muss es ja auch geben anhand deiner Links. Ich weiß nicht. Mutter von zwei Kindern aber generell unabhängig davon was ich preisgeben.

00:16:58

Arthur Bohlender: Zusammenfassend nochmal alles was du bisher gesehen aufgelistet hatte zum Thema Online-Beratung. Wie würdest du das zusammenfassen.

00:17:11

Arthur Bohlender: Als Vor und Nachteile.

00:17:17

Österreich_Proband_3: Vorteile. Entscheiden kann welches Burggraben Ich wähle, weil ich mein Geld ausgabe und das sicher machen könnte. Auch in der anderen. Ich denke. Dass sich vielleicht auch Gleichgesinnte finden würde. Was das alles klingt auch an Experten heran die außerhalb der Landesgrenzen sind. Weil es nicht mehr zwei Sprachen. Ich könnte mehrere Menschen verstehen die Nachteile wären. Ich halte nicht was. Man Geld geschieht werden die Leute fair bezahlt für das was sie leisten. Ich weiß nicht wer dahinter steckt. Studie ist eine

Firma welche meine Daten gesammelt und interessante Sachen verkauft. Das ist alles nicht so unmöglich.

00:18:56

Arthur Bohlender: Und für dich persönlich eine physische Beratung vorziehen.

00:19:13

Österreich_Proband_3: Wenn nicht die Möglichkeit sicher nicht fortziehen, weil ich keine Kenne werde ich jetzt wird das anders aussehen. Was mich angeht ist mein Ziel das ich von zuhause aus ja meine persönlichen beruflichen persönlichen und beruflichen Ziele aus begleiten kann.

00:19:51

Arthur Bohlender: Und was denkst du ist es für dich, dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllt. Ja wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du diese auch nicht erfüllt. Und was denkst du womit das zusammenhängt.

00:20:11

Österreich_Proband_3: Ich bin unentschieden in meiner beruflichen Ausbildung werden sich geistig wissenschaftlichem Bereich. Wenig Chancen haben bin ich. Ich tendiere eher der Kunstgeschichte oder Lehramt in Latein. Und ich denke es ist sehr wahrscheinlich, dass sich alles von diesen drei Studienrichtungen konzentrieren kann. Weil es keine Leute rein. Mein Ziel wäre es dann in der Forschung zu arbeiten. Alle Wissenschaften der Kunstgeschichte unterrichten. Wahrscheinlich, weil es wenige Arbeitsplätze aber es gibt auch wenige Studierende wie sie es gäbe zum Beispiel jetzt im Jahre.

00:21:36

Arthur Bohlender: Jetzt zu dem zweiten Teil des Interviews.

00:23:09

Arthur Bohlender: Zwar würde ich dich bitten ein bisschen kreativ zu werden. Es ist ein ganz offener Einstieg. Du suchst dir fünf Begriffe einfach aus die für dich individuell mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt in Verbindung stehen. Welche fünf Wörter würdest du spontan am deutschen Markt

00:23:39

Arthur Bohlender: eher. Personenbezogen. Pünktlich. Zuverlässig. Distanziert

00:24:58

Arthur Bohlender: Ja wenn du dir vorstellen müsstest Du musst eine Weltkarte entwickeln. Der Berater Landschaft. Welche Länder würdest du unter die Favoriten zählen für dich persönlich. Und welche Stärken einer Kultur. In der Thematik Beratungsqualität machst du hier.

00:26:06

Österreich_Proband_3: Deutschland, USA, Schweden, vllt etwas Skandinavisches. Und.

00:26:19

Arthur Bohlender: Okay. Du hast jetzt die USA Deutschland und Schweden. Klar. Gibt es für diese Entscheidung für dich irgendeine Relevanz. Also was macht das für dich attraktiv.

00:26:40

Österreich_Proband_3: Ich. Glaube ich denke, dass dort die glücklichsten Menschen leben und vielleicht die Beratung in verschiedenen Bereichen. Ich glaube, dass der Staat sich ja auch daran, dass es allen gut geht. Ich weiß nicht ich will mal so sagen. In Deutschland glaube ich ist die Beratung auf einer hohen Ebene schwierige Frage. Ich glaube da kann man sich gut beraten lassen im internationalen Vergleich.

00:27:49

Österreich_Proband_3: Da muss eine Beratung wahrscheinlich ganz sein und diese ganze Beratung Coaching selbst stationiert sein. Ich lese meine.

00:28:20

Arthur Bohlender: Internationale online Beratungsfirmen die du kennen gelernt hast. Oder kennenlernen würdest.

00:28:33

Österreich_Proband_3: Ich kenne eins.

00:28:39

Österreich_Proband_3: Ich weiß nicht was dort angeboten wird da muss verschiedenen Themen anbieten. Es gibt noch eine psychologische Beratung auch online. Werbung angezeigt.

00:29:13

Österreich_Proband_3: Es gibt auch einen Namen. Ich finde, das nicht.

00:29:20

Arthur Bohlender: Kein Problem. Und denkst du der Standort spielt eine Rolle.

00:29:29

Österreich_Proband_3: Das glaube ich. Beratung. Der Standort. Selbst würde es zum Beispiel jetzt in Österreich eine Beratung zum Beispiel in Indien. Programm überzeugt. Andere bieten. Nicht meine Bekannten. Ja ich würde hier jetzt an der Stelle investieren was zu einer deutschen Beratungsfirma erzielen.

00:30:43

Arthur Bohlender: Es gibt in Deutschland in Berlin ein Start Up namens talknow. Und es beschäftigt sich auch psychologische Beratung. Und es werden verschiedene Themen angesprochen wie zum Beispiel Beziehungen Selbstverwirklichung Achtsamkeit. Business Coaching Teams über die Sexualität Themen wie Fitness und Ernährung et cetera pp. Und ja dieses Start up hat mittlerweile über 70 Berater die alle sagen wir mal Ausrichtung der Qualität alle mindestens einen Master haben. In der Psychologie oder in verwandten Fächern mit Coaching und Therapie Ausbildungen. Und ja genau und diese Beratungsfirma dieses Start up arbeitet deutschlandweit aber auch international. Und die Beratung wird angeboten auf Deutsch aber auch auf anderen Sprachen wie Englisch Russisch Türkisch kasachisch. Et cetera pp.

00:32:12

Arthur Bohlender: Und ja dazu würde ich dir die Frage stellen Bist du der Meinung, dass eine deutsche Beratungsfirma am Beispiel von talknow genau eine höhere Kundenzufriedenheit international auszulösen kann?

00:32:29

Österreich_Proband_3: Ja.

00:32:42

Arthur Bohlender: Aber es geht darum wie begründest du dir das. Was könnte. Die Kundenzufriedenheit auslösen. Breitgefächert ist qualifiziert haben mir. Und wie sieht in deiner Vorstellung eine deutsche Dienstleistung im Vergleich zu internationalen.

00:33:17

Österreich_Proband_3: Im internationalen Vergleich aus. Im internationalen Vergleich bieten sie so viele Fachrichtungen. So. Viele Sprachen. sogar russisch und Kasachisch angeboten wird. Da würde sich für mich eine deutsche Beratung von ausländischen Beratungsfirmen unterscheiden. Ich glaube ja es würde sich sehr unterscheiden. Das haben alle einen sehr guten Abschluss. Hat durchaus auch die Qualität einer Beratung. Ist sehr beliebt und hat damit schon Erfahrungen sehr viel auf Sponsoring.

00:35:39

Arthur Bohlender: Ja kennst du oder hast du schon mal Begegnung Punkt mit dem Label Made in Germany gemacht. Du kennst das Label Made in Germany was überall drauf geklebt wird das.

00:36:03

Österreich_Proband_3: kenne ich natürlich Reicht mir. Aber ich seid. Mir. Du Dir ein Auto aus deutscher Produktion gibt's da eine hohe Wahrnehmung Als Gegenteil. Chinesisch erbauten Auto. Ich werde. Chinesisches Auto in deutschen Autos als. Standardmäßig schon eine höhere Qualität.

00:37:21

Arthur Bohlender: Inwiefern spielt für dich die Kultur eine Rolle in der Dienstleistung psychologische Beratung?

00:37:39

Österreich_Proband_3: Ich glaube, dass deutsche Kunden Beratung sehr gut ist, weil sie Probleme lösen effektiv sind, weil andere. Und ich denke es ist nicht so eher ein Kunde egal, weil ich hier in Deutschland rufe ich und dann kommen wir der abschließenden Frage. Schreibst du eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger. Alle anderen internationalen. Standards heraus. Ich glaube, dass auch. Sie. Sagen, dass die. Schulisch akademisch in Deutschland sehr kommunikativ sind sie aber sehr hart arbeiten und sich bemühen. Auch innovative Berater.

00:39:47

Arthur Bohlender: Okay da bedanke ich mich recht herzlich für das Interview.

00:39:53

Arthur Bohlender: Vielen Dank für deine Zeit. Vielen Dank für Deine ehrlichen Antworten.

00:40:00

Arthur Bohlender: Deinerseits Interesse besteht kann ich hier natürlich auch die Ergebnisse und die Interpretation aus den Interviews natürlich auch zukommen lassen.

00:40:13

Österreich_Proband_3: Sehr gerne!

Kategoriensystem – Klienten Interview Österreich_Proband_3

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<p>- 17 Jahre, weiblich, Schülerin, Schärding, Familie, Grenznähe Passau</p> <p>- angenehme Arbeitsatmosphäre</p> <p>- Arbeitszimmer Berlin</p> <p>- Video Call Skype</p> <p>- Jugendzimm</p>	<p>- sehr beliebt, sehr spannend, betterhelp z.b.</p> <p>- diverse Bereiche, Videos anschauen, extra Bereiche nachholen bei Zeitmangel</p> <p>- Coaching Programme sind kostenpflichtig, besitze kein paypal oder eine Kreditkarte</p>	<p>- strukturiert sein, einen Plan haben</p> <p>- anonym Beiträge senden</p> <p>- Materialien erarbeiten</p> <p>- mir nicht auf die Schulter klopfen & Bemitleiden, sondern Werkzeuge hergeben etwas zu verbessern</p>	<p>- berufliche Ausbildung oder wissenschaftlichen Bereich</p> <p>- Kunstgeschichte oder Lehramt in Latein</p>	<p>- Personenbezogen, Pünktlich, Zuverlässig, Distanziert</p> <p>- Deutschland, USA, Schweden, Skandinavien</p> <p>- ich denke dort leben die glücklichsten Menschen, daher denke ich die Beratung ist auch stark in verschiedenen Bereichen</p>	<p>- international, bieten sie viele Fachrichtungen, z.b. kasachisch & russisch</p> <p>- deutsche Produktion hat eine sehr hohe positive Wahrnehmung</p> <p>- chinesische Produktion ist eher negativ belastet</p> <p>- Automobilindustrie</p> <p>- Probleme lösen effektiv</p>

<p>mer in Schärding</p> <p>- Tonaufnahme teilweise gestört durch einen Vogel (Papagei, Wellensittich)</p> <p>- Dauer 40:13</p>	<p>- Virtuell begegnen, sehr flexibel von Ort & Zeit</p> <p>- Harte Fälle, unangenehme Dinge</p> <p>- Ziel zu schaffen, das man am Anfang gesetzt hat</p> <p>- Themen wie Essstörungen, sehr sensibel</p> <p>- Personen, die qualifiziert sind</p> <p>- Lebenserfahrungen, Experten in Themen</p> <p>- Kundenbewertungen</p>	<p>- aus Disziplin handeln</p> <p>- Familienmitglieder bemerken nichts</p> <p>- Gleichgesinnte finden, durch die Community</p> <p>- Experten über Landesgrenzen hinweg</p> <p>- Datensammeln & Interessante Daten verkaufen</p> <p>- mein Hauptanliegen ist ja meine individuelle Ziele von einem</p>		<p>- gerade in DE eine Beratung auf einer höheren Ebene, gute Beratung international</p>	<p>- sehr kommunikativ, sehr hart am Arbeiten, auch sehr innovativ</p>
--	--	---	--	--	--

		Coach begleiten zu lassen			
--	--	---------------------------------	--	--	--



Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

20.05.19
Datum


Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG M: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Luxemburg_Klient_Proband_1

00:00:00

Arthur Bohlender: Hallo herzlich willkommen zu meinem qualitativen Interview zum Thema Made in Germany und zwar inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den globalen bzw. internationalen Klienten.

00:00:14

Arthur Bohlender: Genauso eben erst einmal zur Aufklärung und Begrüßung dann möchte ich erst einmal mit einem Warm Up starten und zwar einfach nur mal beschreib was dein Alter ist was dein Beruf ist, Stand des Studiums bzw. der Ausbildung dein Geschlecht, Hobbys, Jobs, Nebenjobs und deine aktuelle Sozialisation. Also wo du lebst und wie du lebst?

00:00:49

Luxemburg_Proband_1: Sehr gerne. Ich weiß gar nicht mehr was das Erste jetzt war. Also ich bin 22 und wohne momentan in Luxemburg bin Studentin im Master im zweiten Semester jetzt. Und wohne in Luxemburg im Wohnheim mit fünf anderen zusammen und ich arbeite in der Administration. Das nennt sich administrative Support Provider Administrationen von meinem vorherigen Bachelor-Studiengang im Bachelor.

00:01:43

Luxemburg_Proband_1: Genau das mache ich momentan sehr schön sehr schön und zurzeit auch noch. Ich reise sehr gerne. Sehr schön. Und mein aktueller Studiengang der Master der hat den Titel. Nationale Master in Sprachkultur Literaturwissenschaft und Geschichte des deutschsprachigen Raumes.

00:02:21

Arthur Bohlender: Sehr schön. Dann würde ich mit dir anfangen und zwar kommen wir erstmal zum ersten Teil des Interviews und zwar: Was würde dir spontan zum Thema Online-Beratung einfallen?

00:02:38

Luxemburg_Proband_1: Vernetzt und überall möglich. Und hattest du für dich individuell schon mal Überschneidungen mit einer Online-Beratung.

00:02:54

Arthur Bohlender: Hattest du mal eine Online-Beratung wahrgenommen?

00:02:59

Luxemburg_Proband_1: Ja tatsächlich als ich. Ich habe ja ein Erasmus Semester in Wien absolviert hier. Und. Dort gab es dann auch die Möglichkeit vorher sich beraten zu lassen bezüglich des Studiengangs den Anforderungen und der Wohnsituation.

00:03:20

Arthur Bohlender: Sehr schön.

00:03:22

Arthur Bohlender: Und wie würdest du für dich persönlich in einem persönlichen Leben Online-Beratung beschreiben oder wahrnehmen?

00:03:35

Luxemburg_Proband_1: Das war jetzt wie gesagt das erste und einzige Mal, dass ich so eine Online-Beratung gemacht habe. Aber. Ich würde das als extrem positiv wahrnehmen und beschreiben, weil ich finde das dann angenehmer jemanden zu sehen und gleichzeitig in einem gewohnten Umfeld zu sein. Das mit der Situation was man von Autorität zeigen kann auch im positiven Sinne ja sehr gut.

00:04:09

Arthur Bohlender: Und. Wie würdest du für dich persönlich ein ideales eine ideale Online-Beratung beschreiben und eine eher nicht ideale Online-Beratung.

00:04:22

Luxemburg_Proband_1: Also ideal. Wie gesagt persönliche und weil dadurch eben diese Autorität abgebaut wird. Ich fände es eben nicht gut. Wenn das so von oben herab stattfinden würde und so eine natürliche Autorität aufgebaut werden würde die ja eben durch das Internet irgendwie auch abgebaut wird.

00:04:54

Arthur Bohlender: Ja du hast ja erwähnt. Du hattest schon mal eine Online-Beratung wahrgenommen in der Thematik studieren also Studiengang. Was denkst du welche Art von Coaching wäre für dich interessant?

00:05:21

Luxemburg_Proband_1: Ein Coaching zum Beispiel ein professionelles Coaching. Das kann eigentlich für mich alles sein. Eben weil es nicht immer möglich ist von A nach B zu kommen. Jetzt bin ich schon Beratungstermin der eine halbe Stunde dauert dann teilweise daran stundenlang durch die Gegend zu fahren. Ist eigentlich heutzutage ja unnötig. Würde ich behaupten das müsste man meiner Meinung nach auch ausbauen. Dass man eben, dass man mehr an Online-Beratung machen kann anstatt von persönlichen Beratungen. Ich habe das beantwortet und deine Frage ja mittlerweile wieder vergessen.

00:06:09

Arthur Bohlender: Ich hör ich an der Stelle draus, dass du auch sagst, dass es dir sehr wichtig ist, dass man diese Mobilität wahrt, weil man ja in die Richtung der Globalität wandert. Ja und wenn du dir jetzt z.B. vorstellst. Du hast persönliche Anliegen die vielleicht in Richtung von Beratung gehen würden ja welche. Sagen wir mal Beratung würdest du für dich wahrnehmen würdest?

00:06:43

Luxemburg_Proband_1: Ich kann zumindest sagen was ich nicht wahrnehmen würde. Eine ärztliche Betreuung in dem medizinischen Kontext. Werde ich vielleicht eher nicht wahrnehmen. Wenn es um körperliche Beschwerden geht, weil ich, weil ich Angst hätte, dass er verschiedene Symptome nicht erkennen kann, wenn man sich nicht körperlich gegenüber sitzt oder steht wie auch immer. Aber ansonsten ob das jetzt Berufsberatung ist oder Studienberatung. Oder Job Training es ja auch oder. Ich habe auch mal gesehen in den USA mit Freunden aus den USA die hat Kurse und Konferenzen in ihrer Uni über Skype. Und das fand ich halt auch positiv und jetzt in meinem Kontext würde das natürlich auch mein Studium erleichtern, wenn ich in dem Seminar virtuell sitzen könnte oder mich daran vier Stunden zur Uni zu quälen. Einweg.

00:07:56

Arthur Bohlender: Ja, sehr schön.

00:08:00

Luxemburg_Proband_1: Und du hattest ja erwähnt, dass du eine Online-Beratung wahrgenommen hattest. Bisher wie war da für dich das Setting. Wie war der Verlauf dieser Beratung?

00:08:17

Luxemburg_Proband_1: Es fing damit an das es nicht obligatorisch, sondern jeder konnte frei wählen. Man konnte auch persönlich hingehen. Aber durch die Entfernung aus Luxemburg das finanziell und auch zeitlich halt schwierig war habe ich mich dann für die Online-Beratung entschieden. Da habe ich mich dann auch bei einer Kontaktperson angemeldet. Und wir hatten einen Termin ausgemacht ihn dann auch über Skype. Genau und das war eigentlich unproblematisch fand ich. Genau.

00:09:02

Arthur Bohlender: Und. Ja wie siehst du. Oder wie siehst du für dich einen idealen Coach? Wie würdest du dir einen idealen Coach vorstellen in Schlagwörtern?

00:09:24

Luxemburg_Proband_1: Persönlich. Ja. Wie gesagt, dass vor allem derjenige natürlich kompetent wäre. Einfach frei von Vorurteilen.

00:09:57

Arthur Bohlender: Und könntest du dir vorstellen im psychologischen Kontext. Ein Coach war zu nehmen?

00:10:08

Luxemburg_Proband_1: Genau das war ja mein Beispiel mit dem medizinischen Bereich. Aber. Das hat eher auf den körperlichen Kontext bezogen. Es jetzt auch schwierig ausgedrückt aber psychisch kann ich das schon in Ordnung finden. Das würde ich für mich persönlich glaube ich schon machen. Wobei es dann auch immer auf die Erkrankung ankommt, wenn du das in dem Sinne meinst.

00:10:40

Arthur Bohlender: Also die Fragen die ich stelle die sind da relativ offen. Das heißt du bist auch frei in dem wie du das interpretierst.

00:10:54

Luxemburg_Proband_1: Also. Ich gehe jetzt einfach mal davon aus, dass wäre eine Art Therapie. Was ich mir vorstellen könnte. Ja. Aber. Es gibt so Ausnahmen zum Beispiel glaube ich, wenn Menschen die Depressionen haben zum Beispiel. Je nach Depression vielleicht dann auch wichtig rauszugehen und dann wirklich eine Person physisch anzutreffen. Wenn man jetzt ein Defizit an menschlicher Nähe hat oder es auch schwierig findet mit na gut, wenn man es

schwierig findet mit Menschen zu Face to Face wirklich für sich zu sprechen könnte das vielleicht eine Erleichterung sein. Vielleicht ein guter Einstieg in eine Therapie. Vielleicht wird das an Grenzen abbauen die der behandelnde dann der zu Behandelnde dann im Kopf hat. Das kann ich mir schon vorstellen aber. Ich glaube begrenzt. Es gibt positive und negative Seiten oder bzw. müsste man dann durch das Krankheitsbild entscheiden, wenn zum Beispiel jemand ritzt oder so. Dann kannst du das schlecht kontrollieren ob er das noch einmal getan hat im Internet per Skype.

00:11:52

Arthur Bohlender: Ich würde das jetzt mal versuchen noch einmal wiederzugeben. Für dich ist es schon möglich und du siehst auch gewisse Vorteile in der sagen wir mal in der psychologischen Beratung Online-Beratung. Aber bei dir ist ein Schwerpunkt auf der Pathologie, wenn es pathologisch ist dann sollte es doch jemand also ein Fachmann sein vor Ort der dementsprechend dann auch in der Praxis agieren kann

00:12:28

Luxemburg_Proband_1: Ja! Würde ich sagen. Wunderbar!

00:13:00

Arthur Bohlender: Und wo würdest du für dich Grenzen ziehen zwischen Privat und Arbeitsleben in der Thematik Coaching?

00:13:20

Luxemburg_Proband_1: Privat würde ich sagen hört man ja prinzipiell von jedem. Ob das jetzt Freunde Familie oder Bekannte in irgendeiner Weise sind. Natürlich immer von Beziehungsproblemen. Aber auf den Job bezogen. Das war es dann schon. Wenn man was lernen muss also das mit Coaching wobei das Private Coaching findet ja eher vielleicht unterbewusst teilweise statt. Das berufliche Coaching ja von oben herab. Sodass man wirklich etwas bewusst lernt.

00:14:07

Arthur Bohlender: Ja was würde für dich bewusst online Coaching auslösen. Und was würdest du in dem Setting Online-Beratung als vor bzw. Nachteile sehen. Ich frage noch mal wiederholen ja also was macht für dich persönlich eine Online-Beratung aus und welches Vor und Nachteile würden sich für dich ergeben?

00:14:34

Luxemburg_Proband_1: Wie gesagt die Vorteile die Zeit und Kosten. Der Vorteil davon. Und gleichzeitig wie gesagt die private Atmosphäre. Vor und Nachteile kann ja private Atmosphäre kann genauso ein Nachteil sein. Eventuell ja noch ein Nachteil. Ja. Natürlich kann es auch ein Nachteil sein, wenn eine Person nicht physisch genauso gut Nachteil sein aber. Diese ganzen Vorurteile gegenüber diesen Online Beratungen oder Coachings oder wie man das auch immer nennen muss. Das halt auch ein bisschen flexibler. Da muss man sich mal andere Kontinente oder auch Länder anschauen in denen das schon gang und gäbe ist und in Europa oder zumindest in Deutschland oder Luxemburg halt immer noch ein bisschen hinterher ist. Ich glaube in Luxemburg ist es schon etabliert als eher in Deutschland. Diese Nachteile die da immer wieder genannt werden das ist halt einfach das Geld.

00:15:33

Arthur Bohlender: Und würdest du für dich eine physische Beratung vorziehen?

00:15:59

Luxemburg_Proband_1: Ich würde das Gleich beurteilen. Es kommt auf den Kontext an aber. Ich finde das generell würde ich da schon gleichsetzen.

00:16:30

Arthur Bohlender: Vielen Dank.

00:16:33

Arthur Bohlender: Ja wie siehst du dich selbst persönlich und beruflich. Welche Ziele hast du den nächsten Jahren? Und wie wahrscheinlich wäre es für dich diese Ziele zu erfüllen bzw. auch Ziele nicht zu erfüllen. Und was denkst du womit das zusammenhängt?

00:16:53

Luxemburg_Proband_1: Mein Ziel ist in einem Jahr meine Masterbearbeitung fast fertig zu haben und danach sofort einen Job zu finden. Wobei ich nicht weiß ob der zweite Schritt. Möglich ist. Aufgrund dessen, dass Geisteswissenschaftler immer einen schwierigen Stand auf dem Arbeitsmarkt haben.

00:17:22

Arthur Bohlender: Sehr schön. Danke dir. Und was denkst du wie du dich sehen könntest in fünf zehn oder 15 Jahren. Hättest du deine Vorstellung. Sowohl privat als auch beruflich?

00:17:41

Luxemburg_Proband_1: Vielleicht verheiratet und Kinder. Ein Leben das mich ausfüllt aber auf keinen Fall Hausfrau sein. Und immer in Urlaub fahren.

00:17:56

Arthur Bohlender: Wenn du jetzt sagen wir mal deinen Standort begrenzen könntest auf ein Land. Würdest du dich da schon dich irgendwo sehen können?

00:18:07

Luxemburg_Proband_1: Dann, wenn es mir aussuchen könnte mein Wunsch ist es in Luxemburg zu bleiben. Und da würde ich einen bestimmten Weg finden um in Luxemburg zu bleiben. Ich finde es immer wieder spannend Multikulturalität und Mehrsprachigkeit. Man lernt auch immer wieder dadurch was dazu. Ich finde das hat einen besonderen Reiz in so ein Schmelztiegel von verschiedenen Kulturen und Sprachen zu wohnen.

00:18:46

Luxemburg_Proband_1: Ja sehr schön. Und sagen wir mal es gibt etwas in deinem Leben wo du sagst du willst auf gar keinen Fall hin. Also ein Szenario was du dir gar nicht vorstellen kannst. Gibt es da etwas?

00:19:05

Luxemburg_Proband_1: Tausende Hausfrauen sitzen zu Hause und haben einen Mann der arbeiten geht und ich wäre ebenso bei den Kindern. Dann ja auch auf den Arbeitsamt gehen und dann in der Bäckerei Fachverkäufer werden hinter der Theke stehend.

00:19:22

Arthur Bohlender: Ehrlichkeit. Genau jetzt kommen wir zum zweiten Teil des Interviews. Und da würde ich dich einfach mal bitten, dass du dir fünf Begriffe aussuchst mit dem Thema Beratung. Eingestuft auf den Kontext Rahmen Deutschland also auf dem deutschen Markt. Welche Begriffe würdest du damit in Verbindung bringen?

00:19:56

Luxemburg_Proband_1: So gesehen. Beratung deutscher Markt... Fünf Begriffe... Autoritär. Unpersönlich. Wird schwierig. Zeitlich begrenzt. Unpersönlicher. Und teilweise Unangebracht.

00:20:41

Arthur Bohlender: Und wenn Du Dir jetzt sagen wir mal vorstellst eine Weltkarte der Berater Landschaft zu erstellen, ja welche Länder würdest du unter deine persönlichen Favoriten zählen?

00:21:05

Arthur Bohlender: So gesehen. Welche Stärken einer Kultur sind für dich ausschlaggebend in der Beratungsqualität?

00:21:17

Luxemburg_Proband_1: Ein bestimmtes Land kann ich nicht nennen. Würde ich mich darauf beschränken wollen, weil ich eben in Luxemburg bin. In vier Ländern bis jetzt eine Beratung hatte obwohl die in Frankreich auch bezüglich meines Studiums waren. Waren die am besten und ich nehme an einfach anders damit zu tun zu haben, dass es für mich persönlich ist und nicht so autoritär von oben herab. Zu oft kann man sich unwürdig vorkommen teilweise das war da eben nicht so sondern man wurde so gleichwertig behandelt und das finde ich wichtig. Also persönlich gleichwertig mit dem Berater. Ja. Genau an der Stelle ist es halt eben auch wichtig auf einer Wellenlänge zu sein mit dem Berater.

00:21:58

Arthur Bohlender: Ja auf jeden Fall. Und. Genau also, wenn du denn daraus Rückschlüsse ziehst auf kulturelle Eigenschaften welche kulturelle Merkmale welche wären das für dich ausschlaggebend?

00:22:31

Luxemburg_Proband_1: Gelassenheit. Es wäre mir egal ob jetzt mein Berater zehn Minuten zu spät zu dem Termin kommt. Relativ egal. Hauptsache nicht von oben herab das finde ich schrecklich.

00:23:07

Arthur Bohlender: Gut und hast du hast du für dich internationale Schnittpunkte gehabt mit Beratungsfirmen. Und gebe es welche die für dich interessant wären die mal kennenzulernen?

00:23:31

Luxemburg_Proband_1: Spontan jetzt keiner.

00:23:33

Arthur Bohlender: Und hast du schon mal selbst von talknow gehört aus Berlin?

00:23:42

Luxemburg_Proband_1: In welchem Kontext?

00:23:44

Arthur Bohlender: Sonst wäre die Frage ob du da einen Vergleich zu hast oder ob du vielleicht auch weißt wie die arbeiten?

00:23:55

Arthur Bohlender: Wenn du da jetzt keine Informationen dazu hast: dann ist auch nicht schlimm.

00:24:00

Luxemburg_Proband_1: Leider nicht genau, sorry.

00:24:06

Arthur Bohlender: Kannst du dir vorstellen bzw. kannst du die anmuten. Zu sagen, dass eine Beratungsfirma mit deutschem Standort. Eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann?

00:24:25

Luxemburg_Proband_1: Kann ich mir vorstellen. Das steht vielleicht im Gegensatz zu den Sachen die ich vorhergesagt habe. Aber international gesehen auf jeden Fall. Hat Deutschland immer noch so eine Art von Innovation. So ein Beigeschmack von Innovation und Zuverlässigkeit. Und ich glaube das zieht immer. Egal in welchem Kontext. Und das heißt ja auch nicht, dass die Deutschen sich nicht verbessern können oder dass ich nur schlechte Erfahrungen gemacht habe. Das Autoritäre ist mittlerweile ja auch einfach out. Das autoritäre ja nicht mehr zieht, aber kann ich mir auf jeden Fall vorstellen durch Fleiß, Genauigkeit und Zielstrebigkeit.

00:25:19

Arthur Bohlender: Wie sieht deiner Meinung nach, eine deutsche Dienstleistung im internationalen Vergleich aus?

00:25:30

Luxemburg_Proband_1: Gut würde ich behaupten ganz klar auch in Luxemburg. Gibt es viele deutsche Dienstleister ob das jetzt auch Arbeitgeber sind, sie sind immer sehr gut anerkannt besser als die französischen, weil die Luxemburger dann doch oft die Zuverlässigkeit im Vordergrund steht und die deutsche Zuverlässigkeit ausstrahlen. Vielleicht auch, dass sie mehr Vertrauen zu den Deutschen haben.

00:25:59

Arthur Bohlender: Sehr interessant. Und. Ja wie würde sich für dich eine deutsche Beratung unterscheiden, visuell unterscheiden von ausländischen Beratungsfirmen?

00:26:30

Luxemburg_Proband_1: Auf jeden Fall das Design. Deutschen ist Design sehr wichtig so klar und trägt und man sieht das sofort. Seriös. Das auf jeden Fall. Und wie gesagt. Ja klar Kontaktdaten klare Kontaktdaten und dann wahrscheinlich auch noch hintendran welche Uhrzeit man die Person am besten erreicht. Das sie schon alles perfektes Denken.

00:26:59

Arthur Bohlender: Und jetzt wechseln wir mal auf diese menschliche zwischenmenschliche Ebene. Wie würdest du dir da so einen deutschen Berater vorstellen den Menschen dann so gesehen hinter dem Screen.

00:27:31

Luxemburg_Proband_1: Anzug. Auf jeden Fall also schon etwas Autoritäres ausstrahlt. Und sehr sachlich.

00:27:44

Arthur Bohlender: Und was nimmst du für dich bei dem Label also bei der Marke Made in Germany war?

00:27:56

Luxemburg_Proband_1: Ja schon vorher glaub ich gesagt habe diese klare und zuverlässige Qualität bewirkt.

00:28:12

Arthur Bohlender: Und. Inwiefern würde für dich die Kultur. Eine Rolle spielt in der Dienstleistung psychologische Beratung?

00:28:31

Luxemburg_Proband_1: Das fängt ja schon bei Mimik und Gestik an. Die Beratung, die Zuwendung ausgedrückt. Was teilweise ja sich unterscheidet durch Qualität sich natürlich teilweise versteht und dann auch wie man miteinander redet. Als Beispiel im deutschen fragen und reden viele was im Englischen wegfällt was ja gar nicht existiert. Und wodurch Distanz aufgebaut werden kann, diese im Englischen nicht existiert. Sprachliche und kulturelle Unterschiede glaube ich schon, dass sie eine extrem wichtige Rolle spielen.

00:29:15

Luxemburg_Proband_1: Wie würdest du dem Kontext vielleicht auch Deutschland eingrenzen bzw. einrahmen. Weil man ja aus der Psychologie weiß, dass die Psychologie die Entstehung

aus dem deutschsprachigen Raum hat. Dass du zum Beispiel sagst Okay Deutschland, deutsche Sprache, Entstehung, Psychologie. Denkst du oder würdest du daraus schließen können, dass es eine Bedeutung dafür hat?

00:30:03

Luxemburg_Proband_1: Als Geisteswissenschaftler muss ich sagen allein schon wegen den Übersetzungen alles. Aber faktisch ich glaube der Umgang der es in jeder Kultur und in jeder Sprache so ausbalanciert und ausdiskutiert worden, dass es nicht mehr existiert. Mittlerweile würde ich die Psychologie eher im englischsprachigen Bereich verorten.

00:30:39

Luxemburg_Proband_1: Beschreibst du eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger. Wenn ja warum. Also die Deutsche Dienstleistung im Sinne von allgemeiner Deutscher Dienstleistung?

00:31:03

Arthur Bohlender: Schwierige Frage. Ich würde sagen „jein“. Aber irgendwie auch ziemlich gespalten was das angeht. Ja und nein. Ich kann dazu keine genaue Antwort darauf geben.

00:31:21

Luxemburg_Proband_1: Gut ja dann bedanke ich mich für die Teilnahme und vielen Dank für die Datenerhebung.

00:31:32

Arthur Bohlender: Und ja genau. Wenn du wünscht kann ich dir natürlich auch die Ergebnisse und dann noch zukommen lassen!

Kategoriensystem – Klienten Interview Luxemburg_Proband_1

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<p>- 22 Jahre, weiblich, Beziehung, Master Studentin, Luxemburg</p> <p>- angenehme Atmosphäre</p> <p>- gute Tonqualität</p> <p>- Arbeitszimmer in Köln</p> <p>- Video Call Skype</p>	<p>- Vernetzt, überall möglich</p> <p>- Erasmus Semester Wien, Coaching</p> <p>- extrem positiv</p> <p>- gewohntes Umfeld</p> <p>- Autorität wird abgebaut</p> <p>- professionelles Coaching</p>	<p>- frei wählen</p> <p>- unproblematisch</p> <p>- frei von Vorurteilen</p> <p>- Depressionen eher schwierig</p> <p>Online</p> <p>- menschliche Nähe</p> <p>- Vorteile: Zeit & Kosten, private Atmosphäre, Flexibilität</p>	<p>- Master fertig stellen</p> <p>- Geisteswissenschaftler, schwierig auf dem Arbeitsmarkt</p> <p>- verheiratet und Kinder</p> <p>- Multikulturalität & Mehrsprachigkeit, Schmelztiegel verschiedener Kulturen & Sprachen</p>	<p>- bestimmtes Land sehr schwierig</p> <p>- Frankreich wurde ich sehr gut beraten</p> <p>- nicht autoritär</p> <p>- auf einer Wellenlänge</p>	<p>- kann ich mir vorstellen</p> <p>- Gegensatz zu dem Vorangegangenen Aussagen</p> <p>- Innovation, Zuverlässigkeit im internationalen Vergleich</p> <p>- Fleiß, Genauigkeit & Zielstrebigkeit</p> <p>- auch in Luxemburg werden Deutsche</p>

<p>- Interviewpartnerin in Luxemburg</p> <p>- Dauer 31:21</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilität, Flexibilität, Globalität - ärztliche Betreuung eher nicht - Job & Karriere sehr gern - Kurse & Konferenzen - sehr positives Bild 	<ul style="list-style-type: none"> - gleichsetzen zwischen physisch & Online 		<p>besser anerkannt als zum Beispiel Franzosen</p> <ul style="list-style-type: none"> - hohes Vertrauen in die Deutschen - perfektes Denken - Design ist sehr schön, klare Kontaktdaten - Anzug an hat, Autorität ausstrahlt, sehr sachlich - klare und zuverlässige Qualität - sprachliche und kulturelle Nähe empfinde ich als sehr wichtig
---	---	---	--	---

					<p>- Psychologie heutzutage mehr die Verortung im englischsprac higen Raum</p> <p>- „jein“, keine genaue Antwort möglich</p>
--	--	--	--	--	--

Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

06.06.19

Datum



Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG N: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Luxemburg_Klient_Proband_2

00:00:00

Arthur Bohlender: Ja Hallo ich begrüße dich zum qualitativen Interview. Und zwar ist mein Thema in der Master Thesis. Made in Germany. Inwiefern die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten beeinflusst?

00:00:18

Arthur Bohlender: Genau soviel zu meinem Thema. Und warum mache ich die Untersuchung. Ich bin gerade an meiner Doppel Master Thesis zwischen Türkei und Deutschland und genau zu Beginn würde ich dich einfach mal fragen: Was ist dein Alter, was dein Beruf, was ist deine Ausbildung, was ist dein Studium, was machst du zurzeit? Was ist dein Geschlecht? Und genau hast du Hobbys? Wie ist deine Wohnsituation? Und wie bist du sozialisiert? Wie ist dein Wohnkontext?

00:00:57

Luxemburg_Proband_2: Ich bin 25 Jahre alt. Lebe in Luxemburg, arbeite als Barmann. Meine Wohnsituation ist, dass ich mit meiner Frau zusammen in einer WG lebe. Mein Schulabschluss ist die Hauptschule.

00:01:21

Arthur Bohlender: Das bedeutet eben, dass du dann auch in Luxemburg geboren bist?

00:01:26

Luxemburg_Proband_2: Ja genau!

00:01:27

Arthur Bohlender: Okay wunderbar gut dann noch ganz kurz vor dem Setting also das Interview läuft per Online-Kommunikation. Das läuft über Skype und dementsprechend gibt es vielleicht mal eine technische Störung oder sonstiges. Genau zum ersten Teil des Interviews!

00:01:47

Arthur Bohlender: Was würde dir spontan einfallen zum Thema Online Coaching?

00:01:56

Luxemburg_Proband_2: Online Coaching kenn ich jetzt nur eigentlich aus dem Rhetorischem. Aber persönlich habe ich damit eigentlich nichts am Hut.

00:02:13

Arthur Bohlender: Und was könnte für dich ein Online Coaching bedeuten. Für dich persönlich. Und wenn du dir z.B. vorstellst du würdest ein Online Coaching wahrnehmen wie würdest du dir da das Setting vorstellen von einem Online Coaching?

00:02:54

Luxemburg_Proband_2: Gleich ganz genaue Vorstellungen davon habe ich eigentlich keine. Wahrscheinlich gerade es ist halt zur Entwicklung von Fähigkeiten beitragen kann.

00:03:04

Arthur Bohlender: Und wenn du jetzt für dich sagen würdest okay: Hey das ist für mich etwas ideales, also ein ideales Coaching?

00:03:21

Luxemburg_Proband_2: Also ich glaube ich bin ja wie mit vielen anderen Sachen. Ich bin da eher so zuerst der Eindruck das es mir anfangs zusagt. Weil ich schon etwas Überzeugung benötige um von Anfang an mitzudenken.

00:03:40

Arthur Bohlender: Ich würde da an der Stelle heraushören, dass dir wichtig ist dass es so eine Beziehung gibt also eine zwischenmenschliche Beziehung?

00:03:50

Luxemburg_Proband_2: Ja das passt ganz gut!

00:03:50

Arthur Bohlender: Sehr schön und genau wie würdest du für dich sagen was für ein Thema. Was du über Online Coaching machen würdest. Also jetzt mal nur ein bisschen kreativ so rum spinnen würde es etwas geben. Wo du sagst du möchtest einen Online-Coaching wahrnehmen?

00:04:20

Luxemburg_Proband_2: Bestimmt etwas Politikwissenschaftliches. Ich interessiere mich auch sehr für interessante Themen. Interessant wäre nicht für mich: Lifestyle, Mode oder so...was überhaupt nicht mein Ding ist.

00:04:53

Arthur Bohlender: Genau. Du hattest noch kein Online wahrgenommen aber könntest du dir vorstellen wie es ablaufen könnte?

00:05:09

Luxemburg_Proband_2: Prinzipiell schon aber jetzt ganz genau nicht. Kommt wahrscheinlich zuerst einmal eine Einleitung zu dem Thema. Man das Ganze versteht also worum es genau in den Dingen geht. Was die besten Wege dafür sind. Sich am besten informieren kann und am besten selbst das Maximum herausholen kann.

00:06:03

Arthur Bohlender: Ich höre daraus, dass du die Vorstellung hast, dass dich persönlich ein Coaching weiterbringt. Wenn Du Dir jetzt sagen wir nochmal vorstellen müsstest wie ein ideales Coaching aussieht. In der Online-Kommunikation würde es für dich wie aussehen?

00:06:16

Luxemburg_Proband_2: Hatte ich schon vorhin gesagt mit einer Einführung zum Thema Wie man das genau angeht wie man das am besten wiedergibt, halt am besten selbst macht. Was tut für mich gut oder dem Team in dem man arbeitet.

00:06:34

Arthur Bohlender: Und wie würdest du dir das jetzt online vorstellen bzw. hast du eine Vorstellung?

00:06:45

Luxemburg_Proband_2: Eigentlich nicht nur von einigen Beratern hinzugezogen wird. Man den Namen mal ganz genau kennt, also eher anonym bleibt. Also ein schmieriger Mensch im Anzug. Und er wirkt dieser Coach eher für die Leute etwas rausnehmen möchte und etwas anzubieten hat!

00:07:24

Arthur Bohlender: Ja, danke. Wo würdest du für dich persönlich eine Grenze setzen zwischen Privat und Arbeitsleben. Gibt es Themen die würdest du ansprechen wollen oder gibt es Themen die eine Überschneidung haben zwischen Privat und Arbeitsleben?

00:07:42

Luxemburg_Proband_2: Gibt ja eigentlich recht viele Themen, die sich überschneiden. Ich kann es nicht ganz genau nennen, z.B. Lebenskrisen.

00:07:56

Arthur Bohlender: Ok ja gut und was würde was würde Online Coaching für dich ausmachen was könnten Vor und Nachteile sein?

00:08:09

Luxemburg_Proband_2: Ich glaube die Vorteile sind, dass man damit das Berufsleben zum Beispiel auch ein bisschen erweitern kann, dass man die Kenntnisse erweitern kann. Nachteil könnte sein, dass man viel von sich persönlich preisgibt zu einer Person die man eigentlich nicht kennt. Dass die Leute das eigentlich eher nicht sehen sollten nicht gleich weitergereicht werden.

00:09:06

Arthur Bohlender: Und würdest du für dich persönlich eine physisch eine physische Beratung zum Beispiel zu einem Coach oder Psychologen der physisch und einem Ort ist würdest du den bevorzugen oder gibt es da für dich keine Unterschiede?

00:09:23

Luxemburg_Proband_2: Ich mag es halt deutlich lieber einen Menschen vor mir zu haben, ich kaufe meine Sachen im Laden. Ganz richtig gesehen kann man sich anpassen. Ich kann mich vor Ort mehr über die Sachen informieren. Ich nochmal entscheidende Beweggründe sehe etwas wahrzunehmen. Sich zu entscheiden ist einfacher ich mag es halt lieber für mich. Viel besser als wenn ich es so online mache. Ich finde das online äußerst anonym ist und wenn man das so persönlich macht finde ich das persönlich angenehmer.

00:10:04

Arthur Bohlender: Wie würdest du für dich selber deine persönlichen und beruflichen Ziele beschreiben. Sagen wir mal. Wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllst? Und was denkst du womit das zusammenhängen kann für dich?

00:10:23

Luxemburg_Proband_2: Dass ich meine Ziele erfülle das erachte ich als sehr wahrscheinlich auch wenn es äußerst kleine Ziele sind. Und ist daher ein Bestandteil sich einer ganzen Sache anzunähern. Zu hochgesteckte Ziele bin ich ein bisschen weniger ehrgeizig, weil ich denke, dass es weniger wahrscheinlich ist. Das heißt wenn ich das so formulieren kann dann ist es für mich wichtig, dass meine Ziele und meine Erwartungen immer in kleinen Schritten so gesehen erreicht werden!

00:11:04

Arthur Bohlender: Wunderbar. Sehr schön. Wo siehst du dich selbst in fünf, zehn oder 15 Jahren. Wo bist du dann, wo lebst du. Alles was du da irgendwie an Vorstellungen haben kannst?

00:11:25

Luxemburg_Proband_2: Ich würde sagen, dass ich immer noch zumindest in Luxemburg und der ganzen Umgebung selbst leben werde. Sehr regional. Ich würde nicht sagen, dass es Weiterweg geht, ganz genau kann ich aber noch nicht sagen was ich in meiner Zukunft will. Hier sein wird wichtig, weil ich halt einige Sachen in meiner Heimat wichtig finde. Aber ich würde sagen hier in Luxemburg und Großregion auf jeden Fall.

00:12:02

Arthur Bohlender: Sehr schön. Wie könntest du dir diese Zielsetzung erklären?

00:12:14

Luxemburg_Proband_2: Schwierig eigentlich. Ich halte mich sehr in der Gegend verwurzelt, bin nicht so gerne derjenige der weggehen würde. Ich war auch schon mal ein paar Jahre woanders. Und das hat mir gezeigt, dass ich nicht so die Ferne mag.

00:12:45

Arthur Bohlender: Gibt es für dich ein Szenario wo du auf gar keinen Fall hinmöchtest. Gibt es für dich so einen Bereich sowohl beruflich als auch privat wo du sagst: Nee so möchte ich mich gar nicht entwickeln?

00:13:08

Luxemburg_Proband_2: Ja. Alles was den privaten Bereich angeht alles ruhig angehen, Stress ist für mich halt nicht denkbar. Bürojobs im Allgemeinen wären nichts für mich.

00:13:50

Arthur Bohlender: Und genau jetzt kommen wir so gesehen zu dem zweiten Teil des Interviews und da würde ich dich bitten, dass du dir einfach fünf Wörter, fünf Begriffe vorstellst die mit dem Thema Beratung zu tun haben spezifisch auf dem deutschen Markt. Was wären diese fünf?

00:14:17

Luxemburg_Proband_2: Entwicklung. Bei Beratung schon denke ich ganz oft an Lobby und Großkonzerne. Und im Moment schaut auch das deutsche Versicherungssystem so aus. Strategie, gutes Zeitmanagement und ja gute Leistung!

00:14:44

Arthur Bohlender: Wenn du für dich jetzt zum Beispiel eine Weltkarte. Entwickeln solltest im Thema Berater Landschaft. Welche Länder würdest du zu deinen Favoriten zählen? Für dich persönlich?

00:15:04

Luxemburg_Proband_2: Ich denke jetzt von der Expertise her würde ich sagen ein bisschen unterschiedliche Themenbereiche. Wahrscheinlich ein bisschen Deutschland, die Schweiz und auch die Vereinigten Staaten würde ich einfach sehr breit aufgestellt sehen. Ich würde nicht sagen, dass man da schon festgelegt sein muss.

00:15:30

Arthur Bohlender: Und was würdest du dir vorstellen bei Deutschland, Schweiz, also deutschsprachiger Raum aber auch Amerika. Was würdest du für dich sagen: was ist dabei bei den Kulturen interessant?

00:15:48

Luxemburg_Proband_2: Eine Stärke von Deutschland und der Schweiz ist eigentlich das Gleiche. Es gilt ja als qualitativ, zuverlässig und genau. In Amerika weiß ich halt nicht genau. Geht man davon aus, dass die Bildung in Amerika äußerst gut sein kann, wenn man den Zugang hat. Und dass da auch wirklich Leute die schon eine gewisse Ahnung haben von dem was sie machen.

00:16:17

Arthur Bohlender: Und. Gibt es für dich Internationale Online Beratungsfirmen die du schon kennengelernt hast oder die du gerne kennenlernen würdest. Und hast du schon mal von dem Berliner Start up talknow gehört.?

00:17:00

Luxemburg_Proband_2: Ich kenne Beratungsfirmen aus Luxemburg die sind halt so mein Vergleich. Kann also ganz gut und genau sein. Talknow kenne ich leider noch nicht.

00:17:18

Arthur Bohlender: Und würde da für dich auch wiederum der Standort eine Rolle spielen?

00:17:23

Luxemburg_Proband_2: Ja ich denke schon.

00:17:31

Arthur Bohlender: Und wie ist deine Meinung dazu wie eine deutsche Beratungsfirma also kann eine deutsche Beratungsfirma eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen?

00:17:44

Luxemburg_Proband_2: Das hängt davon ab wie sie hier beraten. Was für ein Service sie anbieten und wie das Ganze verrechnet wird. Das ist immer sehr auf ein Kosten-Nutzen-Verhältnis ausgelegt. Nur wenn es etwas taugt ist es okay wenn man nicht zu teuer ist dann ist es natürlich besser!

00:18:10

Arthur Bohlender: Und wie sieht für dich persönlich in deiner Vorstellung die deutsche Beratungsqualität im internationalen Vergleich aus?

00:18:23

Luxemburg_Proband_2: Ich glaube, dass die im internationalen Vergleich ein bisschen besser aussieht. Weil Deutschland wahrscheinlich einige Vorteile hat die die anderen nicht haben können, weil es einfach damit zu tun hat. Man lebt in Deutschland einen gewissen Lebensstandard und da noch andere Leute aus allen Ländern hinziehen können und multikulturell hier dem Land etwas anbieten können.

00:18:53

Arthur Bohlender: Und du hast ja vorhin gesagt, dass du jetzt von talknow noch gar nichts gehört hast. Wenn ich dir das mal ganz kurz so und Setting kurz beschreiben könnte. Also es geht es darum, dass so gesehen Leute sich Hilfe suchen können. In dem Sinne, dass sie eine psychologische Beratung wahrnehmen können aber auch in diesem Spektrum was Themen betrifft wie zum Beispiel Beziehungen. Man hat irgendwie einen Beziehungsproblemen oder man hat ein Motivationsproblem oder man will beruflich sich irgendwie weiterentwickeln oder man hat eben auch sportlich oder Ernährungstechnisch fragen. Und jetzt durch dieses kleine Einrahmen dieses Settings von talknow, könntest du dir davorstellen, dass man in diesem Themengebiet eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann international?

00:19:47

Luxemburg_Proband_2: Sehr, klar! Wenn man mit der Leistung zufrieden ist natürlich. Ich würde immer davon abhängig sein was denn genau angeboten wird.

00:20:13

Arthur Bohlender: Wie würdest du dir visuell einen deutschen Berater vorstellen?

00:20:21

Luxemburg_Proband_2: Da habe ich eigentlich keine genaue Vorstellung. Alle möglichen Charakteristika. Das hängt ganz vom Themenbereich ab da in Europa auch sehr viele Nationalitäten leben.

00:20:54

Arthur Bohlender: Wie nimmst du für dich das Label Made in Germany auf?

00:21:01

Arthur Bohlender: Also existiert für dich so eine Marke Made in Germany, oder?

00:21:09

Luxemburg_Proband_2: Das ist schwierig. Aber dahinter steht eine gewisse Qualität. Ich weiß, dass es als Qualitätsmerkmal dargestellt wird aber es ist nicht unbedingt ein Siegel. Das heißt wenn ich das jetzt richtig rausgeholt habe für mich gibt es den Begriff Made in Germany aber die ist schon mehr gewichtet auf Themen von Produktion. Weil es ja angeblich die deutschen Autos sind die ja so toll sind und Technik durch Vorsprung. In dieser Sparte sind die deutschen Produkte Made in Germany einem gewissen Grad an Qualität ausgesetzt.

00:22:22

Arthur Bohlender: Okay. Inwiefern würde für dich die Kultur eine Rolle spielen in der Dienstleistung Psychologie oder psychologische Beratung?

00:22:37

Luxemburg_Proband_2: Ich fände es schon wichtig, dass man nicht den gleichen oder ähnlichen Kulturen bessere Zuschreibungen machen sollte. Könnte so gesehen für mich der Kontext von Kultureller Nähe und dass man eine gewisse Distanz und Nähe verspürt zu der nächsten Kultur bedeutend sein.

00:23:07

Arthur Bohlender: Und wie würdest du die deutsche Dienstleistung beschreiben als qualitativ hochwertiger?

00:23:33

Luxemburg_Proband_2: Gibt es dann ja dann sehr wahrscheinlich. Ich kann dazu eigentlich

keine genaue Antwort geben, weil ich noch nie wirklich Dienstleistungen aus Deutschland wahrgenommen habe. Aus der Vorstellungskraft das Tugendhafte und deshalb schon!

00:23:59

Arthur Bohlender: Ja super! Vielen Dank für deine Teilnahme an dem Interview!

00:24:03

Arthur Bohlender: Ich kann dir sehr gerne dann auch die Thesis und die qualitativen Daten dazu ausgewertet zukommen lassen! Merci!

Kategoriensystem – Klienten Interview Luxemburg_Proband_2

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<ul style="list-style-type: none"> - 25 Jahre, männlich, Barkeeper, Beziehung, Luxemburg - angenehme Atmosphäre - Arbeitszimmer in Köln - Video Call Skype 	<ul style="list-style-type: none"> - aus dem Rhetorischen - persönlich nichts damit am Hut - keine Vorstellungen eigentlich keine - Entwicklun 	<ul style="list-style-type: none"> - Einleitung zum Thema - Maximum herausholen - was tut für mich oder dem Team gut - eher anonym bleiben 	<ul style="list-style-type: none"> - Ziele erfüllen - kleine Ziele, kleine Erwartungen sind besser - Luxemburg & Umgebung - Heimat verbunden 	<ul style="list-style-type: none"> - Entwicklung, denke ganz oft an Lobby & Großkonzern - Strategie, gutes Zeitmanagement und ja gute Leistung - Expertise her, 	<ul style="list-style-type: none"> - Kosten – Nutzen – Verhältnis - Internationale Vergleich steht - Deutschland besser da, hoher Lebensstandard, mehr multikulturell sein & mehr aus dem Land

<p>- Arbeitszimmer in Luxemburg</p> <p>- gute Tonqualität</p> <p>- Dauer 24:03</p>	<p>g von Fähigkeiten beitragen</p> <p>- erster Eindruck, Überzeugung und zwischenmenschliche Beziehung</p> <p>- interessante Themen</p>	<p>- Lebenskrisen</p> <p>- schmieriger Typ, der etwas anzubieten hat</p> <p>- Berufsleben etwas erweitern</p> <p>- Kenntnisse, Fähigkeiten erweitern</p> <p>- für mich persönlich physisch angenehmer</p>	<p>- in dieser Gegend verwurzelt</p> <p>- Stress undenkbar für mich</p>	<p>unterschiedliche Themenbereiche</p> <p>- Deutschland, Schweiz & USA</p> <p>- qualitativ, genau & zuverlässig => DE, CH</p> <p>- USA => Bildung sehr gut</p>	<p>heraus anbieten können</p> <p>- gewisse Qualität</p> <p>- gewichtet auf Themen der Produktion</p> <p>- Technik durch Vorsprung</p> <p>- deutsche Autos, ganz klar</p> <p>- kulturelle Nähe</p> <p>- deutsche Dienstleistung als Tugendhaft, ja</p>
--	---	---	---	--	---

Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

06.06.19

Datum

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'A' followed by a 'K' and a horizontal line extending to the right.

Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG O: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Luxemburg_Klient_Proband_3

00:00:00

Arthur Bohlender: Gut Dann herzlich willkommen zu meinem qualitativen Interview und bei der Thematik des Interviews. Es handelt sich um Made in Germany. Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten. Und nun zum Background der Thesis. Ich studiere gerade im Doppel Master zwischen der Universität Passau und den deutschen Universitäten Lästernaal und jahrelange dann den Master of interkultureller Kompetenz vorher staatlich Psychologie studiert in Berlin und wollte so ein bisschen das psychologische und das interkulturelle verbinden. Glücklicherweise ist und die Forschung weiterbringt ist wunderbar.

00:01:00

Arthur Bohlender: Gut ich würde gern mit einem Warm up starten. Und zwar, dass du einfach beschreibst wie alt du bist, was deine Hobbies sind, wie deine jetzige Wohnsituation ist, was du studierst oder welche Ausbildung du machst, hast du Jobs Nebenjobs, einfach ein bisschen was von dir...

00:01:26

Luxemburg_Proband_3: Genau. Ich bin gerade 26 Jahre alt. Ich wohne hier im Wohnheim von der Uni. Ich mache gerade nichts nebenbei und ich treffe mich gern mit Freunden.

00:02:01

Arthur Bohlender: Also Ihre aktuelle Wohnsituation ist im Studentenwohnheim und das bedeutet dann auch in Luxemburg. Dürfte ich dann Fragen, wie deine Sozialisation aussieht oder wie du dich momentan fühlst. Ja so die Richtung ob du jetzt mehr

00:02:33

Arthur Bohlender: in Luxemburg im Kollektiv bist oder ob du doch öfter in Deutschland bist. Also wie da die Überschneidungen für dich sind.

00:02:45

Luxemburg_Proband_3: Bis April würde ich sagen war eigentlich die meiste Zeit schwer, da

habe ich auch noch gemischt. Hier Psychologiestudium, indem auch viele Deutsche studieren. Ich war sehr oft in Deutschland, zu Hause und habe immer gewechselt und bin dann für das Bachelor-Studium nach Luxemburg gezogen. Verstehe ich gerade ganz schlecht gerade ganz leise verstehst Du mich nochmal. Wieder

00:03:33

Luxemburg_Proband_3: Besser.

00:03:35

Luxemburg_Proband_3: Ich habe nichts gemacht.

00:03:45

Luxemburg_Proband_3: Jetzt geht es besser. ich bin so gesehen zum Bachelor-Studium da nach Luxemburg.

00:04:00

Luxemburg_Proband_3: Habe mein Abi in Deutschland gemacht.

00:04:05

Arthur Bohlender: Gut dann kommen wir zu dem ersten Teil des Interviews und zwar würde ich dich gerne fragen Was hältst du spontan von dem Thema Online-Beratung?

00:04:17

Luxemburg_Proband_3: habe ich ehrlich gesagt überhaupt keine Berührungspunkte.

00:04:34

Arthur Bohlender: Man kann sich über ZAB beraten lassen. Also erst mal so als komplett offenen Einstieg für ich ganz individuell einfach nur Online-Beratung. Was kannst du dazu sagen oder was könntest du dir vorstellen was das sein könnte. Ganz offen.

00:05:03

Luxemburg_Proband_3: Ich könnte mir vorstellen, dass ich über Suchanfragen schon mal davon gehört habe. Spontan weiß jetzt gar nicht. Darunter vorstellen könnte ich mir ein klassisches Berater Setting oder so.

00:05:59

Luxemburg_Proband_3: Wo man Nachfragen stellen kann, sie in welchem Kontext man etwas braucht.

00:06:15

Arthur Bohlender: Ok sehr schön eine ganz klassische Dienstleistung. Und wenn ich denn so gesehen deine Aufmerksamkeit ein bisschen mehr in die psychologische Beratung lenken würde was könntest du dir da vorstellen?

00:06:32

Arthur Bohlender: Eine Online-Beratung meine ich.

00:06:49

Arthur Bohlender: Vielleicht nicht unbedingt im klassischen Sinne aber beraten. Ja.

00:07:15

Luxemburg_Proband_3: Wahrscheinlich gibt's das auch in allen möglichen Bereichen. Ich kann mir vorstellen, dass es da was im Wachstumsbereich gibt, vielleicht mit Motivationstrainer oder Online- Beratung im Karrierebereich.

00:07:58

Arthur Bohlender: Was könnte denn Online-Beratung für dich im persönlichen Leben bedeuten. Wenn du dir da so Szenarien ausmalen würdest.

00:08:55

Luxemburg_Proband_3: Da kann ich mir vorstellen wie zum Beispiel, dass man sich dabei irgendwie austauscht und sich von Leuten beraten lässt, die Erfahrungen haben, keine professionelle Beratung, weil es ja irgendwie persönlich ist.

00:09:23

Arthur Bohlender: Und wie würdest du für dich eine ideales Online-Coaching und ideales Setting von Online-Coaching wahrnehmen und was wäre für dich eher unangebracht oder unangenehm?

00:09:41

Luxemburg_Proband_3: Als Dienstleistung im Prinzip auch als Dienstleistung im Sinne von

Online-Kauf. In der Psychologie in der psychologischen Beratung muss man sicherstellen, dass die Leute tatsächlich einen professionellen Hintergrund haben oder noch nicht. Vielleicht wäre das irgendwie auch sehr schwierig. Es wäre aber wichtig, dass man zumindest sicherstellen könnte, dass derjenige

00:10:35

Luxemburg_Proband_3: Tatsächlich Psychologe ist und das auch Regeln eingehalten werden oder dass es zumindest vertraulich abläuft. Wie es geregelt wird, wie man sich kennenlernt und wie man das Personalpaket wählt weiß ich auch nicht, wie das gehen soll.

00:11:52

Arthur Bohlender: Die Aussagen sind sehr gut, sehr präzise und damit kann ich bestimmt sehr viel anfangen. Auf jeden Fall. Und wenn du dir jetzt so überlegst, welche Art von Online Coaching denkst du wäre für dich greifbar umsetzbar oder eher nicht? Auch im Sinne von psychologischer Beratung. Oder wo du sagst Nein, das sind Themen die sollten nicht online besprochen werden.

00:13:06

Luxemburg_Proband_3: Also ich glaube das ist sehr emotional belastet.

00:13:12

Luxemburg_Proband_3: Ich würde es eher nicht machen, weil man ja trotzdem alleine ist im Prinzip.

00:13:39

Luxemburg_Proband_3: Es gibt ja auch Menschen, die eigentlich vollkommen verzweifelt sind oder irgendwie Traumata aufarbeiten müssen oder man vielleicht ein bisschen praktische Anleitung braucht. Alles was man vielleicht auch individuell schauen muss, was man vielleicht abbricht und beim nächsten Mal weiter macht kann schwierig werden.

00:14:19

Luxemburg_Proband_3: Die Gefahr besteht, dass die Verbindung abbricht. Zum Beispiel, wenn was nicht funktioniert und man dann alleine zurückgelassen wird.

00:14:31

Arthur Bohlender: Und wie würdest du dir das Setting eines Online-Portals vorstellen.

Sagen wir mal vom Staat. Es geht auch um fortlaufende Sitzungen und dass man zum Beispiel vielleicht mal was zum Thema bespricht und nach dem allgemeinen Befinden fragt.

00:15:31

Arthur Bohlender: So gesehen: Du hast einen Termin bei einem Online-Kauf. Und von Beginn an bis man sich das erste Mal sieht. Bis zu dem auf Wiedersehen wie man das Aufbauen soll. Ganz spontan was dir dazu einfällt.

Irgendwie vielleicht schon ein bisschen allgemeine Idee.

Was wäre für dich denn ein persönlicher Beweggrund, dass Du ein Online-Coaching wahrnehmen würdest?

00:17:52

Luxemburg_Proband_3: Ich würde mir persönlich vorstellen, dass es sogar angenehmer ist nicht direkt gegenüberzusitzen.

00:18:07

Luxemburg_Proband_3: So praktische Gründe kann ich mir vorstellen. Also wenn ich das noch einmal wiedergeben kann, wäre die Arbeit eben wichtig, dass man als Rezipient mobil ist.

00:18:31

Luxemburg_Proband_3: Herantasten an gewisse Themen ein gewisses Sprungbrett wahrnehmen kann, weil man halt wirklich begrenzt ist in dem Moment.

00:18:54

Arthur Bohlender: Und wie würdest du dir denn einen idealen Coach vorstellen. Wie sollte er für dich irgendwie vielleicht auch die Sprache mit einbeziehen oder auch kulturell oder auch das Aussehen gäbe es für dich da. Irgendwie eine Gewichtigkeit oder etwas damit du dich fühlst.

00:19:13

Luxemburg_Proband_3: Das kulturelle betrifft nur das Aussehen das war mir nicht wichtig. Ich glaube, dass man, das hab ich auch schon, dass der erste Eindruck irgendwie er weniger empathisch war...

00:19:51

Arthur Bohlender: Gut.

00:19:54

Arthur Bohlender: Und wofür würdest du selber für dich Grenzen ziehen zwischen Privat und Arbeitsleben. In dem Sinne zur Thematik in einer Beratung gibt es für dich dann der klaren Trennschärfe. Inwiefern die Themen des Privatlebens oder die Themen des beruflichen Kontextes. Ob die ganz klar trennbar sind oder nicht.

00:21:06

Luxemburg_Proband_3: Ich habe das wahrscheinlich ganz stark darauf bezogen was man bespricht.. Ich glaube, dass die einen stark belasten und auch umgekehrt. Ich glaube, dass ein Konflikt irgendwie im Arbeitsleben herrscht oder im Privaten überschwappt wahrscheinlich auch in die anderen Bereiche.

Arthur Bohlender: Und wenn du jetzt für dich zusammenfassen müsste was Coaching für dich ausmacht in dem Sinne, dass du sagst, das hat Vorteile Nachteile bei einem Online Coaching.

00:22:13

Luxemburg_Proband_3: Neutrale Personen die nicht im Freundeskreis sind. Könnten irgendwie auch die Situation noch irgendwie anders bewerten. Sozusagen kann man vielleicht auch ein bisschen Denkanstöße geben.

00:22:45

Luxemburg_Proband_3: Da man Grenzen im Coaching ist, glaube ich auch, dass es trotzdem besonders schnell gehen kann oder Emotionen zumindest über eine längere Zeit irgendwie stark bearbeitet werden können.

00:23:01

Luxemburg_Proband_3: Wenn ich so darüber Nachdenke wird ja durch Nachfragen, also die Tiefe, die Pathologie bereits ausgeschlossen.

00:23:44

Arthur Bohlender: Gibt es noch Vor- und Nachteile für dich. Und würdest du für dich eine physische Beratung vorziehen.

00:24:24

Luxemburg_Proband_3: Ich glaube Ja. Genau.

00:24:35

Luxemburg_Proband_3: Ich meine es muss ja überhaupt nicht schlechter sein. Ich habe keine Erfahrung. Ich glaube ich hätte so natürlicher Weise das Bedürfnis in Kontakt zu treten - Körperkontakt.

00:25:09

Arthur Bohlender: Sehr schön. Wie würdest du für dich selber. Deine beruflichen und persönlichen Ziele beschreiben.

00:25:25

Luxemburg_Proband_3: Im nächsten Jahr, da bin ich gerade noch ein kleines bisschen in der Entscheidung unsicher. Erstmal will ich eine Ausbildung machen.

00:26:02

Luxemburg_Proband_3: Zu arbeiten oder an die um Uni promovieren. Das dachte ich lange. Ich wüsste was mein Weg sei. Habe nochmal alles überdacht und irgendwie ist es gerade noch nicht so richtig weitsichtig. Mein Ziel ist momentan, dass ich irgendwie die für mich richtige Entscheidung treffe und in ein paar Jahren hoffentlich mich eingefunden habe und gefunden habe.

00:26:52

Arthur Bohlender: Was denkst du was das für dich für einen Zusammenhang hat. Also die Erwartungen so gesehen, dass du die Erwartungen erfüllst an dich selbst oder eben auch nicht erfüllen kannst. Was denkst du womit das zusammenhängt.

00:27:18

Luxemburg_Proband_3: Ich glaube, dass ich viel Zeit und viel Arbeit investierten müsste und versuchen sich dann in eine Richtung zu finden, das finde ich oft schwierig, wenn ich praktischen Bezug hatte. Im Endeffekt weiß ich dann doch nicht so richtig worauf man sich einlässt, wenn man sich für eine bestimmte Richtung entscheidet. Und man hat schon Erwartungen von dem, was man macht.

00:28:31

Arthur Bohlender: Und wenn du sagen wir mal aus seiner Vorstellungskraft, dass du diese Jahre packen müsstest wie würdest du dich selber in fünf zehn oder 15 Jahren sehen. Wo bist du dann vielleicht privat oder beruflich. Oder wo lebst du auch? Hast du eine Stadt?

00:28:59

Luxemburg_Proband_3: Keine Zukunft. Ich komme aus dem Rheinland aus der Nähe von Köln. Auch gerne wieder. In der Region Köln Bonn, da würde ich glaube ich mir gerne wieder was aufbauen. Wahrscheinlich noch irgendeine Ausbildung machen.

00:29:29

Arthur Bohlender: Und wo würdest du dich denn auf gar keinen Fall hin entwickeln wollen. Also gäbe es etwas, wo du sagst nee da sehe ich mich gar nicht.

00:31:08

Luxemburg_Proband_3: Zumindest, wenn ich gar keine Kontrolle darüber hätte. Zum Beispiel wenn man jetzt schon arbeiten würde und man bestimmte Projekte vielleicht nicht unbedingt eingeführt hat. In welche Stadt man kommt, kann man ja auch nicht entscheiden. Abhängig von Geld und anderen in einer anderen Stadt und ja.

00:32:03

Arthur Bohlender: Dann kommen wir jetzt zu dem zweiten Teil des Interviews.

00:32:07

Arthur Bohlender: Und dann würde ich dich darum bitten ganz offen einzusteigen und zwar Du machst dir fünf Begriffe aus. Zum Thema Beratung auf dem deutschen Markt was würden dir da fünf Wörter spontan, indem sie mir jetzt was für dich Beratung ausmacht, was ich für dich Beratung in diesem deutschen Setting bedeutet. Zum Beispiel die Vorstellung. Betrifft auch deutsche Dienstleister. Und welche Aspekte würden da in dir vorgehen, wenn du diese Dienstleistung etwas für dich, also eine Besonderheit wäre auf dem deutschen Markt. Was der asiatische oder türkische Markt nicht bekommen wird, ist in der Situation einer Dienstleistung Vergleich nicht so wichtig.

00:34:47

Luxemburg_Proband_3: Ich werte jetzt in Sachen Zuverlässigkeit und glaube ich würde hier auch eher einen anderen Markt bekommen.

00:35:20

Luxemburg_Proband_3: Natürlich man kann das jetzt auch dann betiteln nach Hymen oder nach Vorurteilen.

00:35:27

Arthur Bohlender: Aber ich könnte die Frage auch so stellen. Für mich in Augen eines internationalen Menschen. Wie sind die Bilder oder Typ von deutschen Beratern, deutscher Beratungstätigkeit.

00:36:41

Arthur Bohlender: Du musst dich nicht verrückt machen. Und wenn Du Dir jetzt sagen wir mal vorstellst wie du vor einer Weltkarte sitzt und deine Favoriten von Beratungsdienstleistungen auf die verschiedenen Länder also zum Beispiel was sind vielleicht kulturelle Merkmale kulturelle Eigenschaften bzw. auch Sprache.

00:37:25

Luxemburg_Proband_3: Ich finde schwer für ein Land mit guter Beratungsqualität zu stimmen, wegen der eben genannten Gründe auch und wahrscheinlich, weil es falsch wäre, der Muttersprache zu vertrauen oder den englischsprachigen Ländern. Und wie auch immer verständigen kann man sich da wahrscheinlich auch immer. Irgendwie versteht man dafür immer, dass was man braucht. Wichtig ist, dass man hier bestimmt für jedes Land etwas Positives finden kann.

00:39:28

Arthur Bohlender: Wenn ich das kurz wiederholen. Du hast jetzt genannt, dass Deutschland für dich ein gutes Beratungs Land wäre aufgrund von den Eigenschaften die du auch bei den Begriffen genannt hattest. Um die englischsprachigen Länder auch wegen Vertrautheit und, weil man dann eben auch denkt, dass man verstanden wird. Und Japan hat es so genannt aufgrund von der Organisation und von der Nettigkeit und von der Zielstrebigkeit von Japan. Also spielt für dich schon auch eine Kultur kulturelle Nähe eine Schau. Und gibt es für dich internationale Beratungsfirmen, die du kennst oder mit denen du Erfahrungen gemacht hast.

00:40:41

Luxemburg_Proband_3: Leute die nur etwas gut finden oder welche bei denen du sagst, Nee

die möchte ich gar nicht kennenlernen’’, die sind für mich nicht von Interesse. Würde ich im der Stand einer Beratungsfirma aussagekräftig sein oder wird es für dich von Bedeutung.

00:41:26

Luxemburg_Proband_3: Ob das Thema sich beraten lässt oder ob man das auch online besprechen kann. Je nachdem wo der Standort wäre, scheitert die Frage auch an einer Beratung. So zum Beispiel.

00:41:50

Arthur Bohlender: Ich selber sitze jetzt irgendwo im asiatischen Raum. Ich suche nach einer Beratungsfirma. Und ich finde dann sagen wir mal drei Beratungsfirmen. Die eine sitzt in Berlin. Die andere sitzt in Luxemburg City und die andere sitzt Brüssel zum Beispiel. Hätte das für mich denn letztendlich oder bzw. jetzt an dem Beispiel was du von mir gehört hast. Hätte es für dich eine Bedeutung wo letztendlich die Beratung, die du wahrnehmen würdest, wo die sitzt.

00:42:50

Luxemburg_Proband_3: Wahrscheinlich im Endeffekt dann eher nicht. Es sei denn einer dieser Länder wäre spezialisiert auf das ich mich beraten lassen wollen.

00:43:03

Arthur Bohlender: Gut.

00:43:06

Arthur Bohlender: Und ja ich hatte dir jetzt ein bisschen was erzählt. Talknow ist so gesehen eine Beratungsfirma mit Sitz in Berlin und beschäftigt sich mit den Themen von mentalem Upgrade in dem Sinne psychologische Beratung.

00:43:42

Arthur Bohlender: Und Trainer Eigenschaften von Körper Ernährung Gesundheit und co.. Zurzeit sind ungefähr 70 Berater sagen wir mal akquiriert für diese Beratung, die online gehen soll. Genau und alle bei uns Angestellten psychologischen Berater haben die Mindestvoraussetzung Psychologie Master. Damit man auf dem Markt sogesehen eine grundlegende Qualität erreichen kann, weil Psychologie Master Absolventen eine gute Erfahrung haben und auch dementsprechend schon fünf Jahre Ausbildung genossen hatten.

Dass die wissen wie man mit einer Beratung Situation umgeht wie man so ein Setting umsetzt, und dementsprechend den Klienten ein mentales upgrade mitgeben, was natürlich mit der Pathologie eher wenig zu tun hat. Weil du dir selber auch schon gesagt hast, das wäre dann natürlich sowas stark emotionales, etwas was mit Konflikten behaftet ist. Das sollte man nicht übersehen. Das wäre dann mehr der medizinische Kontext und davon sollte man eher die Finger von lassen.

00:45:08

Arthur Bohlender: Und dahingehend würde ich dir die Frage stellen Bist du der Meinung, dass eine deutsche Beratungsfirma als Beispiel Topniveau eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen können? KPC überraschend genau als klassische Beratungsfirmen bzw. auch im internationalen Vergleich. Vielleicht gerade auch wegen des Standorts. Also denkst du, dass das eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann.

00:45:52

Luxemburg_Proband_3: Schon ja.

00:46:00

Luxemburg_Proband_3: Man müsste Wahrscheinlich auch schnell sein, da, wie gesagt, ich glaube es gibt wahrscheinlich auch nicht so viele andere.

00:46:24

Luxemburg_Proband_3: Die machen doch auch relativ neues Konzept.

00:46:33

Luxemburg_Proband_3: Ich kann mir schon vorstellen, dass das in Deutschland sehr angenehm sein kann, auch sehr wahrscheinlich. Und wie wäre aus seiner Vorstellung heraus die Deutschen Dienstleistungen im internationalen Vergleich. Deutsche allein schon wegen der Sprache wegen der Mentalität mit Sicherheit einstehen möchte.

00:47:46

Luxemburg_Proband_3: Vielleicht auch gemacht werden vielleicht auch irgendwie weiterentwickeln. Aber ich glaube schon das Wort zu kennen.

00:48:06

Arthur Bohlender: Und. Was denkst du was eine deutsche Beratung machen müsste um sich abgrenzen zu können von einer ausländischen Beratungsfirma.

00:48:28

Luxemburg_Proband_3: Deutsche Heimat ist ein Heimvorteil.

00:48:51

Luxemburg_Proband_3: Sagen wir es jetzt online ist es ja trotzdem eine andere Bedeutung. Die Weltsprache und der kulturelle Kontext. Würde es vielleicht irgendwann.

00:49:29

Arthur Bohlender: Würdest du dahingehend dann auch eine spezielle Vorstellung haben von einem deutschen Berater.

00:49:45

Luxemburg_Proband_3: Ich glaube es ist wichtig, dass derjenige empathisch ist.

Wenn du jetzt den Vergleich hast zwischen unterschiedlichen Beratungsfirmen würdest du für dich eine Firma abgeben, mit denen du nichts zu tun haben würdest? Oder jetzt in Bezug auf Kontakt nehmen oder mit denen interagieren. Schwierig wird es, wenn man irgendwie unregelmäßige Antworten bekommt, wenn man nicht das Gefühl hat, dass das Versprochene eingehalten wird. Sozusagen das Terminabsprachen schwierig einzuhalten sind, wenn man nicht richtig greifbar ist. Man merkt, dass auch ein kommerzieller Aspekt vielleicht im Vordergrund steht...

00:51:35

Arthur Bohlender: Ja wir waren ja vorher bei dem Thema Hype und Vorurteile. Und was nimmst du für dich bei dem Label Made in Germany wahr. Kennst du das Label 'Made in Germany' und was macht das mit dir...

00:51:59

Luxemburg_Proband_3: Man kann viel mehr Vertrauen in das Produkt haben, und dass es ist vielleicht auch besser hergestellt.

00:52:19

Arthur Bohlender: Denkst du also die Eigenschaften, die du genannt sind ja definitiv bekannt und die stammen ja so gesehen aus der Produktionswelt. Denkst du diese Wahrnehmung lässt sich übertragen auf die Dienstleistung im Sinne eines kollektiven Bewusstseins.

00:53:08

Luxemburg_Proband_3: Ich glaube schon, dass wir das auch mit viel Sorgfalt an irgendwelchen umgesetzt. Das ist irgendwie wichtig ist, dass man damit zuschreiben kann.

00:53:27

Arthur Bohlender: Und die Kultur und Sprache spielt eine Rolle in der Dienstleistung psychologische Beratung?

00:53:43

Luxemburg_Proband_3: Auf jeden Fall.

00:53:48

Luxemburg_Proband_3: Gerade Sprache in Dienstleistung, weil das Medium ja auch die Sprache ist. Und ich glaube es ist ganz wichtig, dass man erstens, dass was man meint richtig ausdrücken kann und auch richtig ankommt beim anderen.

00:54:21

Luxemburg_Proband_3: Es gibt andere Probleme, die in anderen verschiedenen Kulturen herrschen, die man vielleicht auch besser nachvollziehen kann.

Ich glaube schon, dass das abhängig ist.

00:54:45

Arthur Bohlender: Na gut dann kommen wir zu der abschließenden letzten Frage

Warum schreibst Du für Dich eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertigen im internationalen Vergleich. Und wenn ja warum.

00:55:05

Luxemburg_Proband_3: Ich glaube es kommt drauf an mit wem. Aber prinzipiell würde ich sagen, dass es gut sei. Ich glaube es ist wahrscheinlich mit dem Vertrauensschutz verbunden.

00:55:51

Arthur Bohlender: Gut dann bedanke ich mich recht herzlich für die Teilnahme. Ich kann es dir gerne zuschicken, wenn alles fertig ist.

Kategoriensystem – Klienten Interview Luxemburg_Proband_3

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<ul style="list-style-type: none"> - 26 Jahre, weiblich, Masterstudentin Psychologie, Single, Luxemburg - angenehme schöne Atmosphäre - Arbeitszimmer in Saarlouis - Video Call Skype - Arbeitszimmer in Luxemburg - gute Tonqualität 	<ul style="list-style-type: none"> - keine Berührungspunkte - klassisches Berater Setting - Wachstumsbereich, professionelle Beratung, professionellen Hintergrund, gute Ausbildung - tatsächliche Psychologesein - traumatische Erlebnisse, 	<ul style="list-style-type: none"> - angenehm er nicht direkt vor dem Psychologen zu sitzen - praktische Gründe, der Rezipient ist mobil - gewisse Themen als Sprungbrett Online anzusprechen - kulturelle Aussehen, erster Eindruck, 	<ul style="list-style-type: none"> - unsicher in der Entscheidung - Uni promovieren - Nähe Köln etwas aufbauen, noch eine Ausbildung machen - keine Kontrolle über seine Zukunft zu haben 	<ul style="list-style-type: none"> - Zuverlässigkeit, Vorurteile gegenüber den Deutschen, Vertrauen, Pünktlichkeit, gute Beratung aufgrund Standards - Japan: Organisation, Nettigkeit, Zielstrebigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> - schnell sein, es gibt wahrscheinlich andere Konzepte - DE kann das sehr gut machen - Deutsche Heimat ist ein Heimatvorteil - kultureller Kontext - Emphatisch sein - Vertrauen in das Produkt - Sorgfalt, Medium ist die Sprache im Coaching

<p>- Dauer 55:51</p>	<p>sehr emotionale, eher schwierig im Online Setting</p> <p>- Gefahr besteht die Verbindung bricht ab, der Klient ist dann allein</p>	<p>emphatische sein</p> <p>- ein Konflikt wird auf der Arbeit also auch im privaten Umfeld ausgetragen</p> <p>- Denkanstöße verpassen</p> <p>- Pathologie sollte man ausschließen</p> <p>- Bedürfnis in Kontakt zu treten, Körperkontakt</p>			<p>- verschiedene Kulturen, Nähe und Distanz besser verstehen können</p> <p>- Vertrauensschutz</p>
--------------------------	---	--	--	--	--

Einwilligungserklärung zum Interview

In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

20.05.2019

Datum



Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG P: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Russland_Klient_Proband_1

00:00:01

Arthur Bohlender: Ja, herzlich Willkommen zu meiner qualitativen Datenerhebung mein Thema ist in der Master Thesis Made in Germany und zwar inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten? Warum erhebe ich überhaupt diese Daten. Ich studiere zurzeit zwischen der Universität Passau und der türkisch deutschen Universität in Istanbul. Bin gerade kurz vor meinem Doppel Master Abschluss und genau das dient Forschungszwecken und zu meinem Background vorher habe ich Psychologie studiert in Berlin an der Medical School und genau dann hatte ich den psychologischen Berater gemacht arbeite aber auch selbstständig als psychologischer Berater und mache jetzt das Studium halt als interkulturelles Upgrade als Zusatzstudium!

00:01:02

Arthur Bohlender: Genau. Und vielen Dank, dass dir die Zeit nimmst!

00:01:08

Arthur Bohlender: Und zum Anfang würde ich halt gerne mit einem kleinen Warm Up beginnen das du einfach zu dir etwas erzählst. Was dein Alter Geschlecht ist? Was du studierst oder welche Ausbildung du machst? Wie du sozialisiert bist?

00:01:29

Arthur Bohlender: Was deine Wohnsituation ist und alles was du noch sagen möchtest?

00:01:35

Russland_Proband_1: Also ich bin C. Ich bin weiblich studiere an der Uni Potsdam interdisziplinäre Russlandstudien im Bachelor und bin im achten Semester. Fast fertig. Ich bin jetzt gerade dabei meine Bachelorarbeit noch zu schreiben und lebe derzeit aber in Moskau!

00:02:03

Russland_Proband_1: Ja gerade erwähnt ich bin russisch sozialisiert, gerade in Moskau wegen einem Auslandsstudium, bin jetzt seit einem Jahr in Moskau. Wir haben das Semester studiert an einer Uni in Moskau und das andere erledige ich ein Auslandssemester!

00:02:19

Russland_Proband_1: Ein Semester ein Praktikum absolviert. Was auch mit einer russisch deutschen Firma oder in einem russisch deutschen Gebiet zu tun haben sollte.

00:02:30

Arthur Bohlender: Wie schön. Darf ich Fragen wie du sozialisiert bist. Für dich?

00:02:38

Arthur Bohlender: Wie würdest du dein Denken beschreiben. Denkst du jetzt eher. Du denkst du wie eine Deutsche oder wie eine Russin? Wie würdest du dich eher einstufen?

00:02:50

Russland_Proband_1: Ich denke ich bin hauptsächlich in Deutschland aufgewachsen. Ich denke aber erstaunlicherweise sehr russisch, da meine Eltern nur russisch reden, ich habe komplett die Verwandtschaft, Freunde in meiner Umgebung mit denen ich nur russisch lebe. Ich glaube Deutschland hat schon einen Einfluss darauf genommen aber es ist nicht komplett deutsch und eben überwiegend russisch. Das heißt Migrationshintergrund aus Russland und komplett Russen Denken. Ich bin auch in Russland geboren und dort gelebt bis ich fünf Jahre alt war, dann nach der sechsten Klasse noch einmal in Russland. Ich bin jedes halbe Jahr in Russland gewesen. Ich fühle mich also als sehr, sehr russisch sozialisiert!

00:03:35

Arthur Bohlender: Sehr schön sind sehr interkulturelle Eigenschaften. Gut dann fangen wir an mit dem ersten Teil des Interviews!

00:03:47

Arthur Bohlender: Was fällt dir spontan zum Thema Online-Coaching ein?

00:03:54

Russland_Proband_1: Ich denke mal das sind ausgebildete Coachs die nicht unbedingt irgendwo in der Nähe sein müssen aber auch z.B. wie die Euro FH irgendwelche Leute ausbilden können. Ich denke mal zum Beispiel, dass Sprachen zu lernen gut Online funktioniert. Wir zeigen, dass auch in anderen Gebieten ausgebildet werden können. Und Universität Sachen zum Beispiel sehr viel online machen können.

00:04:32

Arthur Bohlender: Und was würde es für dich Online im persönlichen Leben bedeuten? Hättest du eine Vorstellung?

00:04:47

Russland_Proband_1: Persönlich was weiß noch nicht. Es wurde mir einmal angeboten so eine Sprache zu lernen aber auch online sich zu unterhalten. Ich kenne auch Leute die das machen so Sprachen lernen und die sind auch wirklich begeistert davon, dass das so möglich ist. Im Prinzip eine einfache Sache, wenn man irgendwelche Spezialisten braucht die eben nicht in der Nähe sind und es sehr bequem sein kann!

00:05:19

Arthur Bohlender: Und wenn du jetzt spezifisch mehr auf den Raum der psychologischen Beratung gehen würdest. Gibt es da für dich irgendwie eine Vorstellung oder Interesse oder vielleicht gab es schon mal so eine Situation für dich im Leben?

00:05:43

Russland_Proband_1: Persönlich noch nicht drüber nachgedacht aber ich denke mal, dass es eine gute Möglichkeit ist und viele Menschen psychologische Beratung brauchen aber nicht unbedingt hingehen wollen oder sich vielleicht auch nicht trauen jemanden so direkt in die Augen zu gucken. Das ist online einfacher als persönlich!

00:06:12

Arthur Bohlender: Und du hast jetzt erwähnt, dass du selbst noch keine Online-Beratung wahrgenommen hast im Sinne von im psychologischen Bereich, aber könntest du dir vorstellen gewisse Themen in einer Online-Beratung anzusprechen und gewisse Themen wo du sagst da würde ich niemals darüber reden?

00:06:39

Russland_Proband_1: Also. Ich denke mal wenn jemand eine psychologische Beratung braucht dann ist man auch wirklich offen sein für irgendwelche Sachen die Dinge persönlich vielleicht anspricht aber man muss ja wirklich ehrlich in allen Themen sein um irgendwie ein Ergebnis zu bekommen. Ich glaube, dass es immer sehr schwierig ist damit erst anzufragen, bis alles wunderbar ist.

00:07:14

Arthur Bohlender: Und ja was wäre für dich denn ausschlaggebende Kriterium. Um zu sagen okay ich möchte jetzt eine Online-Beratung wahrnehmen?

00:07:22

Russland_Proband_1: Ich glaube in jedem Punkt kann etwas mehr erreicht werden. Wenn ich

selber merke Oh ja wenn ich schlecht drauf bin. Jemanden zu haben der flexibel ist und für mich Zeit hat. Mir was dazu erzählen könnte und ich glaube mittlerweile sucht man ja zuallererst im Internet nach der Psychologie und das glaube ich auch dann ganz gut, wenn so eine psychologische Beratung auch im Internet zu finden ist die Leute ja meistens auch schon kennen lernen können visuell. Wenn man dann direkt im Internet darauf aufmerksam wird!

00:07:59

Arthur Bohlender: Sehr schön.

00:08:01

Arthur Bohlender: Ich höre dann halt an der Stelle raus, dass du sagst, dass das hier mehr Flexibilität und Mobilität, aber auch Anonymität anbieten würde?

00:08:11

Russland_Proband_1: Ja, genau!

00:08:15

Arthur Bohlender: Und stell dir mal vor was wir für dich ein perfektes Ideales Coaching wäre?

00:08:33

Russland_Proband_1: Schwierig zu sagen. Ich weiß auch gar nicht was eine unperfekte Beratung so ist. Ich kann mir das nicht so ganz vorstellen was gut und schlecht ist, weil ich es ja selber noch nicht ausprobiert habe. Ich auch keinen Vergleich. Ich glaube das muss einfach passen. Ich glaube auch wenn man zu Hause ist dann fühlt man sich an Wohlsten. Aber das macht es ja auch schon aus, dass man irgendwie es positiv erlebt. Das heißt an der Stelle für mich sind diese zwischenmenschlichen Ebenen wichtig. Empathie zu zeigen. Ja. Auf jeden Fall. Ich glaube das ist sehr wichtig, dass man irgendwie den Menschen so sympathisch begegnet oder so vertrauenswürdig ist wie so eine Verbindung eben ist von Mensch zu Mensch.

00:09:32

Arthur Bohlender: Und wie würdest du dir vorstellen wie ein idealer Coach für dich aussehen müsste?

00:09:42

Russland_Proband_1: Vom Aussehen ist es immer ziemlich egal. Es muss einfach stimmen. Das ist glaube ich vom äußerlichen komplett egal, ob Mann, Frau oder älter, jünger es muss einfach passen es muss ja irgendwie stimmen wo man sein Gespräch führt, um das beste aus

der Situation rausnehmen zu können. Kann ich irgendwas nachfragen oder was strahlt eine vertrauenswürdige Person aus!

00:10:16

Arthur Bohlender: Und wie würdest du für dich Grenzen ziehen zwischen Beruflichem und privatem Leben gerade in der Online-Beratung. Gibt es für dich da eine Grenze oder wäre die Trennschärfe nicht zu hoch?

00:10:38

Russland_Proband_1: Privaten und beruflichen Leben, dass man jetzt schon bei zwei verschiedenen Leuten kommuniziert. Ich glaube ich denke man ist sehr mit dem Leben beschäftigt und auch bei erwachsenen Menschen so gut wie die meiste Zeit. Deswegen kann man das glaube ich nicht so trennen sind ja auch viele Konflikte werden ausgetragen und finde zwischenmenschliche Situationen komplett wichtig. 80 Prozent des Lebens wird die Arbeit wohl einnehmen.

00:11:31

Arthur Bohlender: Und. Was würdest du jetzt zusammenfassend über Coaching sagen. Wenn du das jetzt beschreibst Vor und Nachteile?

00:11:48

Russland_Proband_1: Ich glaube es ist....

00:11:49

Russland_Proband_1: Diese Bequemlichkeit. Vor allem wenn man in einer großen Stadt wohnt, dass mittlerweile Leute nicht so viel Zeit haben und wenn man dann auch unterwegs ist oder zu Hause, dass man über einen Laptop oder über die Online-Plattform benutzen kann man muss nicht unbedingt irgendwo hinfahren um diese Beratung sich zu holen. Ich glaube die Nachteile sind, dass es trotzdem ein bisschen was anderes ist die Person gegenüber sitzt das physische Erscheinungsbild ja trotzdem anders auf einen Blick wirkt als wenn die Person nur auf dem Bildschirm zu sehen ist.

00:12:31

Arthur Bohlender: Und du hast die physische Beratung angesprochen. Würdest du für dich die physische Beratung vorziehen?

00:12:47

Russland_Proband_1: Ich glaube das ist schwierig zu sagen. Nicht unbedingt. Ich glaube

mittlerweile ist die Gesellschaft sehr offen für solche Erfahrungen. Ich glaube mittlerweile sogar eher dadurch, dass wir alle sehr vernetzt sind und eher Online-Plattformen überhaupt Kontakte ermöglichen sogar mit Freunden Familie weltweit oder sonst was. Man trifft sich ja auch privat digital!

00:13:26

Arthur Bohlender: Wenn Du Dir jetzt sagen wir mal persönliche und berufliche Ziele selbst zu schreibst? Wie wahrscheinlich ist es für dich deine Ziele und Erwartungen in den nächsten Jahren erfüllen bzw. du auch denkst du könntest Sachen nicht erfüllen?

00:13:49

Arthur Bohlender: Was würde das für dich einen Zusammenhang haben?

00:13:58

Russland_Proband_1: Ich habe es mir leicht gemacht für die nächsten Jahre. Das nächste Jahr schließe ich mein Bachelor Studium ab. Ich glaube das ist auch sehr machbar und auch sehr wichtig seine eigenen realistischen Ziele zu setzen. Wenn sie von Anfang an unrealistisch sind dann ist auch klar, dass du sie nicht erreichst. Ich glaube das ist halt auch immer oft schlechte Laune irgendwie kommen Leute in diese depressive Phase, weil sie sich selbst dann auch nicht erreichen.

00:14:34

Arthur Bohlender: Wie würdest du dich jetzt in Jahren sehen sagen wir mal in fünf, zehn oder auch fünfzehn Jahren? Wie würdest du denn sagen wo bin ich?

00:14:53

Russland_Proband_1: Also meine Ziele sind in fünf Jahren da werde ich 26 da habe ich meinen Master abgeschlossen und sammle die ersten Berufserfahrungen. Ich hoffe in einem Deutsch-Russischen Austausch. Genau hoffentlich auch in den ersten Schritten den Umzug nach Russland nach Moskau. Dass ich dort glücklich werde um zu arbeiten, in zehn Jahren hoffentlich auch eine Familie habe. Läuft, genau in 20 Jahren bin ich jetzt schon so gefestigt in meiner Zukunft. Ich hoffe, dass es einfach eine Stabilität gibt und Harmonie in meinem Leben.

00:15:59

Arthur Bohlender: Sehr schön. Und du hattest glaube ich in dem zweiten Satz erwähnt, dass du so gesehen Transnational arbeiten möchtest intensiv Deutsch Russisch. Das ist ein sehr schönes Ziel. Und wie erklärst du dir denn dieses Ziel. Was denkst du woher das Ziel kommt?

00:16:19

Russland_Proband_1: Ich glaube vor allem wegen meinem Hintergrund da ich aus Russland komme. Ich habe immer noch so eine enge Verbindung zu Russland und in meinem Auslandsaufenthalt habe ich auch gemerkt, dass es mir sehr nahe liegt, dass ich mir das auch vorstellen könnte hier weiterzuführen. Mein ganzes Leben das ich einfach hier so meine Ziele erreichen möchte in diesem Land aber auch Deutschland nicht vergessen möchte. Ich finde es auch schön irgendwie weiterhin zu Deutschland auch ein Bezug zu haben, weil man ist ja trotzdem hier aufgewachsen anders einfach keinen zurück zu lassen. Die Sprache gelernt hat und irgendwelche Freunde vielleicht getroffen hat. Es ist auch immer schön irgendwie zwei Länder in Verbindung zu setzen und überhaupt offen für irgendwas Neues zu sein. Ja.

00:16:56

Arthur Bohlender: Und gebe es für dich eine Situation im Leben. Wo du sagst da möchte ich mich auf gar keinen Fall hin?

00:17:30

Russland_Proband_1: Charaktereigenschaften die ich hoffentlich nicht übernehme von irgendwelchen anderen Leuten die auch sehr negativ erscheinen vor allem in großen Städten ist es oftmals so dass Leute sehr falsch sind. Auf jeden Fall, weil hier sehr viele einfach ihre Ziele verfolgen ohne auf die anderen zu achten und diese einfach verlieren und keine Rücksicht auf jemanden nehmen. Das Menschliche fehlt manchmal bei Leuten und ich hoffe das werde ich nie verlieren egal wie gut man im Berufsleben erfolgreich ist. Ich finde das sollte nie auf gar keinen Fall dazu beitragen Unmenschlich zu werden!

00:18:45

Arthur Bohlender: Gut, dann kommen wir zu dem zweiten Teil des Interviews. Und da würde ich dich einfach darum bitten, dass du ganz offen einen Einstieg wählst, dass du dir fünf Begriffe also fünf Wörter raus suchst die mit dem Thema deutsche Beratungsqualität Deutsche Beratungsqualität auf dem deutschen Markt suchst?

00:19:13

Russland_Proband_1: Ganz spontan fünf Wörter was mir einfällt zu deutscher Beratung, mir fällt da meistens irgendwie diese Auto-Industrie ein. Weil zum Beispiel in Deutschland die Autoindustrie sehr gut ist und dass vielleicht auch andere Länder in diesem Beratung suchen, sie wollen davon lernen. Wie man das so herstellen könnte? Irgendwie sowas in der Art aber deutscher Markt generell oder nur Deutsche Beratung?

00:19:57

Arthur Bohlender: Also eigentlich deutsche Beratung aber du kannst gerne das Ganze auch ein bisschen öffnen dann wird es dir halt dann einfacher fällt kann es auch mit Stereotypen Vorurteilen arbeiten die man gegenüber Deutschen hat wie die so sind?

00:20:20

Russland_Proband_1: Na also ich muss sagen ich weiß jetzt nicht viel über deutsche Beratung. Ich habe muss ich ehrlich zugeben habe ich jetzt nicht so viel gehört. Deutscher Markt für mich ebenso Auto-Industrie generell oder Deutscher Standard. Nur Handmade Sachen. In Deutschland produziert und wird sehr teuer verkauft wird sehr wertgeschätzt. Genau irgendwie deutsche Beratung vielleicht auch noch im Sinne von Verarbeitungen in den Sinn kommen, denn das haben viele Länder auch nicht. Diese Mülltrennung und wie man die ganzen Plastikflaschen verarbeitet. Sehr klimafreundlich im internationalen Vergleich!

00:21:08

Arthur Bohlender: Ich höre heraus, dass dabei gerade so die Richtung Umweltbewusstsein für dich wichtig ist. Vorher hast du gesagt über die Handmade Qualität, was meinst du damit?

00:21:33

Russland_Proband_1: Ja was fehlte noch zum Beispiel Leitungswasser. Da könnte man vielleicht das Wort Standardisierung auch Qualität eigentlich schon nennen. Ja wenn das so ausreicht und mir nichts einfällt können wir gerne weitermachen!

00:22:08

Arthur Bohlender: Und dann nochmal etwas Kreatives. Stell dir vor du sitzt vor einer Weltkarte. Und welche Länder würdest du auswählen die für dich persönlich in dieser Beratung Branche. Als Favoriten zählen würden. Was werden für dich da zum Beispiel sprachlich kulturelle Eigenschaften Merkmale. In denen du sagst aus diesem Grund denke ich jetzt dieses Land ganz weit nach oben?

00:22:54

Russland_Proband_1: Ich glaube da würde ich auf jeden Fall die USA nehmen, weil die Qualität passt. Ja auch Deutschland glaube ich. Vielleicht auch noch die skandinavischen Länder eventuell mit reingehen. Neuseeland... Das war jetzt so gesehen, die USA aus dem Grund da die USA sehr fortschrittlich ist und viel in Dienstleistungen und Beratung unternimmt!

00:23:52

Arthur Bohlender: Ja und dann kam Deutschland und so gesehen was ist für Deutschland für dich spezifisch?

00:24:04

Russland_Proband_1: Ich glaube es ist von Qualität der deutschen alles richtig machen und machen müssen. Genauso wie die skandinavischen Länder wo diese auch in Nordeuropa sitzen. Die aus welchem Grund eine Ähnlichkeit mit Deutschland zu skandinavischen Ländern haben kann ich nicht sagen. Gleichzusetzen mit der Mentalität, ganz persönlich auf jemand einzugehen. Hier gibt es für mich internationale Normen, die festschreiben Nordeuropa bzw. Westeuropa und die USA sind Vorreiter in jeglichem Denken!

00:25:04

Arthur Bohlender: Und wie wichtig ist für dich die der Standort?

00:25:46

Russland_Proband_1: Ich glaube nicht, dass der Standort eine Rolle spielt. Der Standort spielt für mich keine Rolle.

00:25:59

Arthur Bohlender: Und wie wäre es für dich, wenn du zum Beispiel wie gehabt jetzt in Moskau bist. Und diese Beratungsfirma würde in Indien sitzen?

00:25:47

Russland_Proband_1: Das wäre auch okay. Hauptsache die Qualität stimmt!

00:25:53

Russland_Proband_1: Es geht hier doch nicht eher um die Standorte. Ich finde das eigentlich nicht so wichtig. Die Qualität muss stimmen international!

00:26:12

Arthur Bohlender: Und ja dann würde ich hier ganz kurz etwas über talknow erzählen. Talknow ist ein Start up aus Berlin. Und ja talknow ist aufgestellt mit über 70 Psychologen. Die mindestens einen Masterabschluss haben in der Psychologie. Und ja wie arbeiten wir. Wir arbeiten mit unterschiedlichen Themen und unterschiedlichen Themengebieten. Zum Beispiel wir arbeiten mit Themen wie Achtsamkeit, Selbstverwirklichung, Ernährung und Fitness und wir arbeiten genauso auch in den Themen wie Social Media. Wie kann man in einer Beziehung

Probleme lösen und so weiter und so fort. Also solche Themen. Ja, und könntest du dir vorstellen, dass eine deutsche Beratungsfirma. Eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann?

00:27:41

Russland_Proband_1: Einfach nur weil es deutsch ist?

00:27:44

Arthur Bohlender: Weil halt. Ja, genau weil es eine deutsche Beratungsfirma ist vielleicht auch mit Sitz in Berlin?

00:27:52

Arthur Bohlender: Ob das international irgendwie auch höhere Kundenzufriedenheit auslösen kann?

00:28:00

Russland_Proband_1: Ich denke mal für viele Deutsche wird es bestimmt eine Rolle spielen. Viele haben hier immer noch dieses typische Denken das man bei mir auch herausgehört. Deutschland muss qualitativ gut sein und richtig sein. Ich glaube das haben viele auch als innere Ansicht. Deswegen denke ich sofort bei so einer Firma aus Berlin die muss ja dann auch hochgestellt sein. Aber ich persönlich kann keine detaillierten Schlüsse ziehen, ich müsste mich mehr informieren.

00:28:42

Arthur Bohlender: Auf jeden Fall.

00:28:44

Arthur Bohlender: Und wie sieht für dich persönlich eine deutsche Dienstleistung im internationalen Vergleich aus?

00:29:22

Russland_Proband_1: Schwierig zu sagen. Ich denke mal, ja. Aber ich glaube das hat auch gute Konkurrenten international!

00:29:44

Arthur Bohlender: Gut und wenn du jetzt noch einmal spezifisch die deutsche Beratung vorstellst. Wie könnte sich die deutsche Beratung unterscheiden von anderen. Z.B. durch Kultur und Sprache?

00:30:099

Russland_Proband_1: Spielt ja auch eine Rolle wie man sowas angeht glaube ich. Von der Sprache ist ja international Englisch die Sprache. In Deutschland sind ja auch alle mit Englischkenntnissen ausgebildet!

00:30:38

Arthur Bohlender: Und wie würdest du dir dahingehend einen deutschen Berater vorstellen könntest du dir einen deutschen Berater irgendwie ausmalen?

00:30:57

Russland_Proband_1: Doch. Ein normaler Mensch eben der muss sich ja auch sehr für meine Person abhängig interessieren. Ich meine jetzt auch nicht jeder ist gleich unterschiedlich.

00:31:17

Arthur Bohlender: Und abgesehen vom äußeren abgesehen vom visuellen werden wir zum Beispiel sagen wir mal die Stimme wichtig oder?

00:31:29

Russland_Proband_1: Ich finde persönlich die Stimme schon wichtig. Das muss einfach stimmen. Also wenn ich eine Stimme angenehm finde, kann ich mich mehr öffnen!

00:31:59

Arthur Bohlender: Dann hatten wir eben kurz angesprochen, dass Dir dieses Made in Germany ein Begriff ist. Was macht dieses Made in Germany mit dir?

00:32:21

Russland_Proband_1: Wenn ich das ehrlich sagen würde es muss vom Preis her viel teurer sein als irgendwelche anderen Sachen. Als Gegenteil Made in China. Dann macht es den Unterschied glaube ich. Ich denke mal meistens ist es ja auch das die Materialien vielleicht irgendwie umweltfreundlicher sind vor allem bei Klamotten. Das ist irgendwie umweltschonender hergestellt ist, es ohne Kinderarbeit oder sonst gut bezahlter Job ist, dass die Leute die das hergestellt haben auch gut verdienen und nicht nur irgendwie an Hunger leiden müssen.

00:32:59

Arthur Bohlender: Und bist du der Meinung, dass dieses Made in Germany was ja klassisch ist so gesehen aus der Produktion stammt. Das übertragbar ist auf die Dienstleistung von

Produktion zu Dienstleistung im Sinne von einem kollektiven Bewusstsein. Kann man sich da. Gibt es da einen Zusammenhang, eine Brücke?

00:32:21

Russland_Proband_1: Noch nie in Betracht gezogen. Wenn man sich einmal Gedanken darüber machen so aber wirklich, dass es so auch gesehen werden kann und jetzt auch noch Sinn macht, auf jeden Fall! Wenn alle Menschen positiv über Deutschland reden international, dann wirkt das auch in den Köpfen für andere Bereiche im Leben. Ich glaube, dass man auch diese Berufsebene sich vorstellen könnte, beruflich werden Deutsche auch sehr hoch anerkannt international. Deutsche besitzen Struktur und was gut strukturiert ist hält auch lange!

00:35:10

Arthur Bohlender: Würde die Kultur eine Rolle spielen in der psychologischen Beratung?

00:35:19

Russland_Proband_1: Ich glaube manche Kulturen haben eine andere Einstellung. Oder eine andere Ansicht auf einige Probleme. Ich glaube die können sich vielleicht nicht immer hineinversetzen in meine Lage. Alleine aus irgendwelchen Gründen oder anderen Ansichten oder religiösen Sachen. Die sich in diese Lage versetzen kann von einer anderen Person, weil sie das auch nicht als Problem bezeichnen würden. Verständnis für meine Kultur sollte eine gute Beratung mit sich bringen.

00:36:14

Arthur Bohlender: Und das heißt für dich auf jeden Fall die kulturelle Nähe wäre dir wichtig?

00:36:21

Russland_Proband_1: Ja ich glaube das macht es irgendwie einfacher. Also zum Beispiel ich suche mir einen Berater aus im Internet und ich sehe den Berater, er arbeitet Russisch Deutsch sozialisiert. Natürlich nehme ich in meinem Fall einen deutsch russischen Berater, der am besten in einer Großstadt lebt und meine Erfahrungen teilt. Ich identifiziere mich dann viel mehr mit dem Berater!

00:36:46

Arthur Bohlender: Und dann kommen wir schon zur letzten Frage, zur abschließenden Frage wie beschreibst du die deutsche Dienstleistung würdest du sie als qualitativ hochwertiger beschreiben?

00:37:02

Arthur Bohlender: Wenn ja, warum?

00:37:07

Russland_Proband_1: Ich glaube es ist einfach für mich persönlich ich kann es selbst nicht als gut oder schlecht bewerten. Ich denke es gibt gute und schlechte Beratungen auf der ganzen Welt.

00:37:28

Arthur Bohlender: Vielen Dank für die Teilnahme an dem Interview. Und wenn Interesse besteht kann ich dir sehr gerne auch die Thesis zukommen lassen.

Kategoriensystem – Klienten Interview Russland_Proband_1

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgesaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
- 23 Jahre, weiblich, Bachelor Studentin interdisziplinäre Russlandstudien, Moskau - angenehme Atmosphäre	- ausgebildete Coachs - Sprachen lernen - viel Online abhalten - sich zu unterhalten - Spezialisten finden	- es muss einfach passen - positiv erleben - zwischenmenschliche Ebene - Emphatisch sein	- Bachelor Studium beenden - Master dann abschließen - erste Berufserfahrungen sammeln - Stabilität und Harmonie schaffen	- Automobilindustrie - Anleitung zur Herstellung - Deutscher Standard - Handmade - Klimabewusstsein	- typisches Denken - qualitativ gut sein & richtig sein - innere Ansicht vieler Menschen - gute Konkurrenten international

<p>- Arbeitszimmer in Saarlouis</p> <p>- Video Call Skype</p> <p>- Interviewpartner in Moskau</p> <p>- sehr gute Audioqualität</p> <p>- Dauer 37:28</p>	<p>- keine physische Nähe & sehr bequem wahrnehmen</p> <p>- wirklich offen sein</p> <p>- online einfacher über Probleme zu reden als jemand direkt in die Augen zu sehen</p> <p>- Flexibel & Zeit für mich</p> <p>- Psychologie einfach zugänglich durch das Internet</p> <p>- Flexibilität, Mobilität & Anonymität</p>	<p>- vertrauenswürdig sein</p> <p>- eine besondere Begegnung von Menschen zu Menschen</p> <p>- Aussehen ist ziemlich egal</p> <p>- das Beste aus der Situation rausnehmen</p> <p>- viele Konflikte werden ausgetragen</p> <p>- 80 Prozent des Lebens wird wohl die Arbeit einnehmen</p> <p>- Bequemlichkeit in einer großen Stadt</p>	<p>- Russisch aufgewachsen, interkulturell sein</p> <p>- Negative Eigenschaften sollen von mir wegbleiben</p>	<p>- Leitungswasser hochwertiger</p> <p>- USA, Deutschland, skandinavische Länder</p> <p>- USA => sehr fortschrittlich DE => die Deutschen machen alles richtig, Vorreiter im Denken</p> <p>- Hauptsache die Qualität ist gut</p> <p>- Standort spielt keine Rolle</p>	<p>- Englischkenntnisse sind in DE auch sehr gut</p> <p>- jemand der sich für meine Persönlichkeit interessiert</p> <p>- Made in Germany ist immer viel teurer als Gegenteil Made in China</p> <p>- umweltfreundlicher, gut bezahlt, ohne Kinderarbeit</p> <p>- das macht Sinn, natürlich denken die Menschen aus der Produktion heraus auch an die Dienstleistung</p>
---	---	---	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - wenig Zeit investieren zu müssen - sehr vernetzt die Gesellschaft - privat auch viel digital 			<p>gen, diese werden in der Wahrnehmung dann auch anerkannt als gut Qualitäten</p> <ul style="list-style-type: none"> - manchen Kulturen, unterschiedliches Eingehen auf Kulturen, Religionen, Sozialisationen - Identifikation hat einen hohen Stellenwert - ich suche lieber einen Berater der auch interkulturell deutsch russisch ist - gute & schlechte
--	--	--	--	--	--

					Beratungen auf der ganzen Welt
--	--	--	--	--	--------------------------------------

Einwilligungserklärung zum Interview

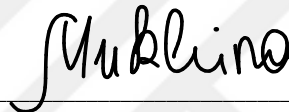
In bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

20.05.2019

Datum



Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG Q: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Russland_Klient_Proband_2

00:00:00

Arthur Bohlender: Hallo herzlich willkommen zu meinem qualitativen Interview.

00:00:05

Arthur Bohlender: Mein Thema lautet Made in Germany und Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten.

00:00:16

Arthur Bohlender: Ja. Warum mache ich das Ganze überhaupt. Ich habe meinen Bachelor in Psychologie studiert und in meinem Master absolviere ich gerade im doppel Master zwischen der Universität Passau und der türkisch deutschen Universität in Istanbul und schließe das Studium jetzt mit der These ab und forsche dazu.

00:00:41

Arthur Bohlender: Zu meiner Person noch einmal Ich bin 27 Jahre alt männlich und gebürtig aus Deutschland aus Saarlouis. Genau. Ja zum Einstieg würde ich einfach mal dich bitten etwas von dir zu erzählen.

00:00:59

Arthur Bohlender: Was dein alter ist? Was du zur Zeit machst? Welche Schule du besucht welche Ausbildung du machst. Was sind deine Hobbys? Hast du einen Nebenjob? Hast du bereits absolvierte Studien und was ist deine Wohnsituation.

00:01:29

Russland_Proband_2: Ich wohne bei meiner Mutter und mache gerade mein Abitur fertig. Entweder werde ich später in die Richtung Sportmanagement oder Politikwissenschaften gehen und ich treffe mich mit Freunden in meinem Alter. Mein werde am 19.12. 21. Jahre alt. September dein Geschlecht ist männlich.

00:02:21

Russland_Proband_2: Auf einen Job habe ich während des Abiturs verzichtet um mich aufs Abitur konzentrieren zu können. Das wird sich bald wahrscheinlich ändern. Damit ich ein bisschen mehr Geld verdiene und dann auch Studium technisch besser zurecht komme.

00:02:38

Arthur Bohlender: Und zur Wohnsituation hattest du gesagt du wohnst mit deiner Mama zusammen.

00:02:43

Arthur Bohlender: Und Wie beschreibst du dich selbst als sozialisiert. Du lebst wo in welchem Land.

00:02:58

Russland_Proband_2: Ich. Gerade in Berlin.

00:03:17

Russland_Proband_2: Russisch Geprägt. Ich fühle mich mehr zur russischen Seite tatsächlich hingezogen, weil ich einfach mich zu der Seite und der Kultur und einfach mehr zu den Leuten hingezogen fühle.

00:03:41

Arthur Bohlender: Gut. Dann würden wir mit dem Interview starten und zwar mit dem ersten Teil des Interviews. Und dann würde ich dich bitten ganz spontan ganz locker zu antworten und zwar zu dem Thema Online-Beratung bzw.. Kannst du dir darunter etwas vorstellen.

00:04:21

Arthur Bohlender: Sagen wir mal so hast du das Wort schon mal gehört.

00:04:27

Russland_Proband_2: Habe ich schon mal gehört, aber ich weiß nicht darüber Bescheid.

00:04:33

Arthur Bohlender: Also spezielles Wissen frage ich dich gar nicht ab. Es geht nur darum ob du das schon mal gehört hast und was du dazu assoziieren kannst, was du empfindest oder wo du das schon mal gesehen hast.

00:04:51

Russland_Proband_2: Ich kenne Online-Beratung, wenn ich beim Kundenservice Fragen habe oder eine Anleitung brauche.

00:05:03

Arthur Bohlender: Das heißt, du kennst online Coaching mehr aus dem Bereich der Dienstleistung.

00:05:12

Arthur Bohlender: Und was hat online Coaching bisher für dich in deinem privaten Leben einen Stellenwert in deinem persönlichen Leben?

00:05:24

Russland_Proband_2: Noch nicht so großen.

00:05:26

Russland_Proband_2: Weil ich mich bisher vielleicht nicht auf die Technik bezogen habe. Mit der Technik weiß ich selbst auch nicht mehr als das ich bei so einem Service dann halt auch frage und mir das erklären lassen. Aber mehr auch nicht.

00:05:52

Arthur Bohlender: Könntest du dir vorstellen du hast ein bisschen beschreiben was für dich Online-Beratung ist.

00:06:00

Arthur Bohlender: Kannst du dir vorstellen eine psychologische Beratung in einer Online-Beratung zu sehen oder kannst du dir das vorstellen wie das Aussehen würde.

00:06:14

Russland_Proband_2: Ich kann mir vorstellen wie sowas in solch einem Gebiet genutzt wird und in welchen man das vielleicht nutzen könnte. Menschen die psychische Hilfe brauchen könnten somit vielleicht auf so einer Plattform anrufen und dann würde Ihnen geholfen.

00:06:30

Arthur Bohlender: Und wenn du jetzt aus deinen Vorstellungen heraus für dich ein ideales

online Coaching beschreiben müsstest oder auch ein weniger Gelungenes Coaching. Hättest du dazu eine Idee?

00:06:14

Russland_Proband_2: Was auch immer. Ich weiß, dass es immer ungünstig ist, wenn Kundenservice halt nicht sofort und nicht schnell erreichbar sind. Wenn man in so einer Leitung feststeckt und dann ewig warten muss bis jemand ran geht, so in der Warteschleife hängt, das heißt immer sofort, wenn ich jemanden erreichen muss, sollte es zügig gehen und es sollte immer verfügbar sein. Das ist ein wichtiger Punkt.

00:07:34

Arthur Bohlender: Das heißt für dich ist dann die Zuverlässigkeit ganz wichtig.

00:07:40

Russland_Proband_2: Ja absolut. Ich glaube auch daran, dass ich mich um die Menschen kümmern würde, wenn es darum geht. Die Zuverlässigkeit ist sehr wichtig.

00:07:57

Arthur Bohlender: Und wenn du jetzt so gesehen auf dich selber schaust oder von dir selber ausgehe ist welches Thema in der Psychologie würdest du in der psychologischen Beratung Online Coach ansprechen und welches Thema würde dich ansprechen und welches auf gar keinen Fall ansprechen.

00:08:31

Russland_Proband_2: Was würde ich machen und was nicht?

00:08:38

Russland_Proband_2: Finanziell würde ich glaube ich auf jeden Fall auch Hilfe annehmen. Das kann auch online eine gute Hilfe darstellen, weil im Schulsystem wird ja sowas auch gar nicht gelernt wie man Verträge abschließt et cetera.

00:09:03

Arthur Bohlender: Super danke.

00:09:06

Russland_Proband_2: Ja ganz im Sinne von einem Finanzer.

00:09:14

Arthur Bohlender: Also Jemand, der dir erklären würde wie man mit Finanzen besser umgeht.

00:09:23

Russland_Proband_2: Im heutigen Schulsystem wird es ja auch gar nicht erklärt wie schließt du Verträge ab? Was für Vollversicherung gibt es? Welche sind sinnvoll? Also das macht Sinn für mich auf jeden Fall.

00:09:40

Arthur Bohlender: Wie würdest du dir nochmal ein Online-coaching vorstellen jetzt sagen wir mal du machst ein Berufsjahr und ziehst einen Coach an, der dich Teit für dich nimmt. Wie würdest du dir dann vorstellen wie das abläuft.

00:10:06

Russland_Proband_2: Ich würde erstmal auf jeden Fall anstelle des Coaches erst mal dabei anfangen mir erklären zu lassen, wo mein Problem liegt also wirklich meine Fragen. Ich würde versuchen verschiedene Lösungswege vorzuschlagen und dann heißt es sich der Person anpassen und seiner sozialen Situation anpassen und wie es für ihn am besten ist.

00:10:36

Arthur Bohlender: So gesehen, dass er sich auf dich abgestimmt anpassen würde.

00:10:40

Russland_Proband_2: Ja ich würde auf jeden Fall mich dem Coach anpassen und daran auch die Lösungsvorschläge orientieren. Personenorientiert sein - weil ich glaube jeder geht halt mit seinen Problemen anders um.

00:11:02

Arthur Bohlender: Und was wäre für dich selbst ein ausschlaggebendes Kriterium bei einer Online-Beratung anzurufen oder ein Video Call anzufragen gibt's da für dich einen individuellen Beweggrund?

00:11:24

Russland_Proband_2: Ich glaube, wenn ich keine Person in meinem direkten Umfeld habe die mir weiterhelfen kann oder wenn ich einfach denke ich sollte mich nicht immer auf die gleichen Personen verlassen, sondern auch mal professionelle Hilfe einfach mal wirklich so viele Meinungen wie möglich einzubringen.

00:11:49

Arthur Bohlender: Wie würde für dich nochmal eine ideale Beratung aussehen?

00:12:01

Russland_Proband_2: Es kommt natürlich erst mal auf das Problem des Probanden. Psychologisch lässt der Coach sich erst einmal das Problem erklären. Dann diskutiert er mit dem Kunden welche Lösungsvorschläge es gibt und welche ihm in seiner Situation am besten passen und dann arbeitet man zusammen als ein Lösungsvorschlag heraus. Ich kenne das nur so. Es kommt darauf an, ob es finanziell oder psychologisch oder was auch immer ist.

00:12:44

Russland_Proband_2: Prinzipiell wichtig in einer Online-Beratung Coach mit dem Klienten zielorientierte Arbeit leistet und Personen orientiert arbeitet.

00:12:59

Russland_Proband_2: Und ich glaube noch mehr eingefallen. Sehr wichtig ist, dass es Personenorientiert ist.

00:13:13

Russland_Proband_2: Das hat natürlich was damit zu tun.

00:13:17

Arthur Bohlender: Du bist du der Meinung zum Thema Diskretion.

00:13:23

Russland_Proband_2: Dass man sich als Kunde mehr diskret fühlen kann durch ein Online Coaching anstelle von einem physischen Coaching wäre.

00:13:39

Arthur Bohlender: Ich bin hier in meiner Praxis und der Klient kommt in die Praxis.

00:13:47

Russland_Proband_2: Ich denke viele würden es erst so machen würden. Das wäre dann halt weniger Personenorientiert die anderen ihre konkrete Vorstellung wie sie das machen? Wie sie an ihre Probleme herantreten? Wie sie das Problem angehen und was sie für Lösungen haben.

Und darum können sie sich mehr an ihren eigenen Fähigkeiten orientieren sich auch im gewissen Sinne an den Kunden anpassen, das ist Personenorientiert denke ich.

00:14:22

Arthur Bohlender: Wie hast du für dich eine Vorstellung von einem idealen Coach. Könntest du dir bildlich vorstellen wie für dich ein idealer aussehen sollte. Also aussehen ist natürlich mehr sein Eindruck als sein Aussehen.

00:14:42

Russland_Proband_2: Sein Aussehen ist nicht entscheidend. Ich denke er sollte einfach sehr aufgeschlossen sein und sehr tolerant. Er kann ja auch verschiedene Personengruppen verschiedene Personen treffen. Tolerant, offen und verständnisvoll. Und würdest du für dich selbst die Grenze ziehen zwischen Privat und Arbeitsleben.

00:15:19

Arthur Bohlender: Im Sinne der Konsultation Beratung. Thema Beratung gibt es da für dich eine Trennschärfe gibt's für dich eine Grenze.

00:15:34

Russland_Proband_2: Ich glaube, es gibt auf jeden Fall eine Grenze. Wo fängt die an? Ich würde sagen, dass Ich erst einmal beim Kunden, also an Stelle des Coaches erst mal ein bisschen auf mich zukommen lasse. Was der erzählt. Dann gucken wo die Grenzen dran sind. Wie viel der Kunde von sich erzählt und was sein Problem ist. Bei Was ist bei Ihnen Schluss. Ich meine man sollte einfach vorher fragen oder halt es an dem Interview selbst merken, wenn man mit den Kunden spricht. Aber ich würde lieber glaube ich den Kunden nicht direkt am Anfang fragen, aber im Verlaufe der Beratung fragen, ob das für ihn angenehm ist oder nicht.

00:16:56

Arthur Bohlender: Wer für dich individuell zwischen unterschiedlichen Themen von Business Beratung bis in die individuelle Beratung eine klare Trennung oder keine klare Trennung also ich glaube im Privaten.

00:17:16

Russland_Proband_2: Ich glaube, wenn es beim psychologischen Bereich wäre, ist eine klare Trennung zu geben. Bei mir selber finanziell, wenn ich wirklich professionelle Hilfe finanziell

brauche dann muss ich Ihnen einen klaren Einblick geben ins finanziell in meine finanzielle Lage und da muss ich auch total transparent und offen sein. Da kann ich keine Grenze schaffen finde ich, aber psychologisch muss man wissen inwieweit muss ich meinem Coach etwas erzählen kann. Und das hängt auch davon ab wie viel ich erzähle. Dann kann er auch nur anhand davon seine Lösungen schaffen.

00:17:54

Arthur Bohlender: Das heißt jetzt anhand eines Beispiels würdest du sagen, dass, deine finanzielle Situation oder deine finanzielle Anpassung hat nichts mit der Psychologie zu tun.

00:18:10

Russland_Proband_2: Es kommt drauf an wie inwieweit meine finanzielle Situation mich belastet. Wenn Sie mich insofern belastet, dass ich jetzt in anderen Lebensbereichen kein normales Leben führen kann. Wenn es mich einfach beeinträchtigt. Dann spielt es schon eine Rolle, wenn es Druck auf mein Privatleben ausübt.

00:18:38

Russland_Proband_2: Ja, aber es hängt vom Menschen ab.

00:18:43

Russland_Proband_2: Mir fällt gar nichts mehr ein.

00:18:45

Arthur Bohlender: Dann machen wir weiter. Ja jetzt mal rückblickend zusammenfassend zu dem, was du alles erzählt hast zur Online-Beratung. Wie könntest du das Abschließen? Als Vor- und Nachteile für dich klassifizieren.

00:19:13

Russland_Proband_2: Der Vorteil des Falls ist, dass er immer erreichbar und immer verfügbar ist.

00:19:23

Russland_Proband_2: Ich habe immer die Möglichkeit mich beraten zu lassen. Und andererseits ist es für manche Personen auch wichtig die Menschen vor sich zu haben. Für manche Menschen stellt es ein Problem dar und manch andere nicht. Ich denke psychologisch, wenn ich mich über bestimmte Sachen beraten lassen würde, würde ich es eher nicht online

machen. Es sei denn ich würde es für depressive Menschen machen und welche die Selbstmordgedanken haben, weil die wirklich genau in dem Moment Hilfe brauchen. Aber so Sachen die mich selber betreffen, psychologisch, würde ich eher zum Psychotherapeuten gehen, weil ich den direkt vor Augen habe, aber finanziell kann ich mir das schon eher vorstellen.

00:20:23

Russland_Proband_2: Mir fällt nichts ein.

00:20:36

Arthur Bohlender: Das heißt, du würdest für dich individuell eine physische Beratung vorziehen.

00:20:44

Russland_Proband_2: Ich mir selber schon. Ich persönlich finde es angenehmer, wenn ich die Person von der ich mich beraten lasse wirklich vor mir habe. Aber wenn ich halt nicht die Möglichkeit habe wirklich zu einem bestimmten Standpunkt und einer bestimmten Zeit zum Standort hinzufahren, dann würde ich das in Betracht ziehen, wenn es wirklich um etwas Wichtiges geht.

00:21:11

Arthur Bohlender: Dazu würde ich dir dann nochmal anknüpfen zum Beispiel sagen wir, dass z.B. zurzeit in Berlin der Warte-Zeit für eine Psychologie, also für eine psychotherapeutische Behandlung, die dauert im Schnitt über 6 Monate.

00:21:42

Russland_Proband_2: Insofern das man dann wirklich weiß. Sitze ich jetzt länger auf der Warteliste und es ist so, dass ich das Problem nicht länger mit mir herumtragen will, dann ziehe ich natürlich schon betrachte einen anderen zu finden. Es hängt natürlich auch vom Umfeld ab und wie schwer du gerade belastet bist.

00:22:19

Arthur Bohlender: An der Stelle gibts auch wiederum eine Trennung zwischen psychologischer Beratung bieten die Leute an die zum Beispiel einen Master in der Psychologie haben, dann dürfen sie psychologisch beraten und für den Status eines Psychotherapeuten benötigt man nach dem Master nochmal eine Ausbildung von drei bis sieben Jahren.

00:22:47

Arthur Bohlender: Das ist der Unterschied. Dann nochmal zwischen psychologischer Beratung und einem Psychotherapeuten.

Ja das hängt dann natürlich davon ab in welchem Grad die Beratung dann online vonstatten geht und auch ganz wichtig psychologische Beratung ist für alle Dinge die zum Beispiel ein mentales upgrade beinhalten. Das heißt du möchtest in irgendeiner Situation deiner Lebenssituation etwas verbessern.

00:23:22

Arthur Bohlender: Und klassische Psychotherapeuten sind ganz klar für Probleme, die auch klassifiziert sind wie zum Beispiel Depressionen Angststörungen, Anpassungs Störungen und so weiter und so fort.

00:23:46

Russland_Proband_2: Und was versteht man unter dieser Online-Beratung. Ich denke so wie du schon beschrieben hast, passiert das auch nicht von heute auf morgen und das ist auch nicht umsonst. Ich denke, dass gute psychologische oder psychotherapeutische Beratung beides Zeit in Anspruch nimmt. Das muss man gut überlegen.

00:24:16

Arthur Bohlender: Definitiv gut. Dann würde ich dich gerne fragen. Was sind denn dein persönliches und berufliches Ziel in den nächsten kommenden Jahren. Wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllen kannst und wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du diese Ziele nicht erfüllen kannst, gibt es für dich Zusammenhänge die du erschließen kannst.

00:24:46

Russland_Proband_2: Also bei mir. Ich habe zwei Berufswege für mich bearbeitet. Zum einen ist es die Problematik, dass es davon abhängig wie gut mein Abi ist und die Frage ob man gewisse Leute kennt, die eine gewisse Stelle besorgen können, die für mich ausreichend ist, damit ich wieder Perspektive habe und mich hocharbeiten kann und so Geld verdienen kann. Die andere Perspektive Reich ist subjektive Raum schaffen. Oder Politikwissenschaften zu studieren oder in die Richtung Politikwissenschaften oder Sportmanagement und da ist es davon abhängig, ob ich das eine perspektivere Stelle ist, weil das alles ziemlich besetzt ist mit

Leuten. Man sagt ja, Vitamin B als Mittel die durch Kontakte oder dadurch, dass sie mal Profi waren oder so, dass sie dann schon automatisch eine Stelle bekommen.

00:26:20

Russland_Proband_2: Man muss halt schauen. Wenn es nicht Eintritt gilt für mich Richtung Politikwissenschaften - wahrscheinlich.

00:26:37

Arthur Bohlender: Warum zum Beispiel sagst, dass du in die humanitäre Wissenschaft möchtest, also in die Politikwissenschaft, oder eben auch in dem Bereich des Sportmanagement.

00:26:51

Russland_Proband_2: Also was im Bereich des Sportmanagement angeht, habe ich die Idee für mich entwickelt, weil ich natürlich sportbegeistert und fußballbegeistert bin, und Ich denke, wenn man eine Leidenschaft hat und mit dem Beruf verbindet dann könnte das alles viel Spaß machen. Aber es muss sich halt auch für einen Beruf technisch lohnen, denn das ist auch das Berufsethos. Ich habe mich immer schon für Geschichte und Politik interessiert, aber nach der zehnten Klasse, nach meinem MSA, bin ich als Volontär nach Südafrika geflogen. Im Alter von 17 Jahren habe auch humanitäre Hilfe gegeben, habe in einer Fahrschule gearbeitet in Kapstadt und war davor auch im Nationalpark. Da hat mir die humanitäre Hilfe schon echt angesprochen und hat mich auch als Person bis jetzt auch sehr geprägt. Aber ich habe für mich selbst entschieden, dass ich humanitäre Hilfe nicht direkt vor Ort machen möchte. Weil ich eine Person bin die solche persönlichen Schicksale oder Personen denen es schlechter geht oder in Armut leben viel zu nah an mich heranlasse und mich zu sehr trifft persönlich. Ich könnte solche Schicksale einfach nicht links und rechts Tag auf und ab Leben lang liegen lassen, weil der natürlich auch davon abhängig, dass man leider Wegsehen muss. Weil man sonst in dem Beruf nicht klarkommt. Deswegen habe ich mich dafür entschieden eher auf der politischen Ebene humanitäre Hilfe zu machen zu wollen nicht direkt vor Ort unbedingt.

00:28:52

Arthur Bohlender: Und wenn du jetzt deine Ziele mal in Jahren zehn oder 15 Jahren.

00:29:04

Arthur Bohlender: Was denkst du selbst was hast du denn privat beruflich erreicht und wo lebst du?

00:29:15

Russland_Proband_2: Ich möchte natürlich in den Zeitrahmen natürlich möglichst viele Orte besucht haben verschiedene Kulturen kennengelernt haben vielleicht auch noch mehr Sprachen zu lernen. Ich fühle mich in meinem Umfeld wohl, wenn ich viele Menschen um mich herumhabe. Wenn auch Menschen helfen kann ich es auch ein Ziel bis dahin ein gutes Geld. Es spielt eine wirklich große Rolle. Ich möchte später meine Mutter finanziell entlasten und mich und andere Familienmitglieder auch dazu sein um ihnen zu helfen. Das ist nur ein Punkt und ich bin sehr ambitioniert. Also ich nicht klein anfangen einer Organisation oder Manager und Manager anfangen möchte ich mich hocharbeiten kann, dann mich zufriedenstellen. Es würde mich einfach nur deprimierend, wenn ich nicht vorwärtskomme. Wenn ich nicht besser werde.

00:30:37

Arthur Bohlender: Gäbe es für Dich eine Situation wo du auf gar keinen Fall hinmöchtest.

00:30:56

Russland_Proband_2: Ich möchte nicht in so einer Lage sein nicht mehr über die Runden kommen zu können. Das möchte niemand.

00:31:05

Russland_Proband_2: Aber ich möchte mir nicht darum Gedanken machen, ob und wie viel ich kann und was nicht. Ich möchte da einfach Spielraum haben und mir keine Sorgen machen zu müssen um mich und auch die Personen, die um mich herum sind. Ich will auch nicht ständig auf Jobsuche sein. Ich glaube ich brauche einfach ein festes Umfeld so wie es den Job angeht, ob die Familie und persönliche Umfeld. Das muss schon sein.

00:31:49

Arthur Bohlender: Okay dann kommen wir jetzt zu dem zweiten Teil des Interviews.

00:31:55

Arthur Bohlender: Und da würde ich dich bitten einfach ganz offen einen offenen Einstieg zu wählen und dir fünf Begriffe fünf Wörter auszumalen mit dem du das Thema Beratungen auf dem deutschen Markt in Verbindung bringst. Welche fünf Wörter würdest du mit deutscher Beratung deutschen Marken zusammenbringen?

00:32:29

Russland_Proband_2: Aus persönlicher Erfahrung Qualität.

00:33:16

Russland_Proband_2: Ebenso Struktur. Also professionell strukturiert. Qualität war mein erstes. Qualität. Dafür stehen aber auch in meiner Erfahrung internationale Waren.

00:33:40

Arthur Bohlender: Ja es würde noch eins fehlen aber das ist doch nicht schlimm, wenn das eine fehlt. Super dann würden wir kreativ weitermachen.

00:34:02

Russland_Proband_2: Ach ja. Mir ist eingefallen, dass was du gerade gesagt hast un kreativ wirklich. Also sagen wir mal ich beschreibe den deutschen Markt als sehr systemisch. Ja genau sehr systematisch und geradlinig.

00:34:26

Arthur Bohlender: Na gut dann kommen wir zu der nächsten Frage. Und die ist dann doch vielleicht ein bisschen kreativ. Stell dir vor du zeichnest eine Weltkarte und auf der Weltkarte bezeichnest du deine Favoriten der Berater. Das heißt du stellst dir vor welche kulturellen Eigenschaften finde ich selber interessant.

00:34:59

Russland_Proband_2: Welche kulturellen Stärken sind für mich wichtig.

00:35:04

Russland_Proband_2: Auf mich selber bezogen die Kulturen und Länder die ich mich selbst interessieren und darauf bezogen welche Länder mich am meisten ansprechen und was Beratung angeht. Wichtig. Also tatsächlich würde ich Deutschland sagen, weil ich halt auch hier wohne. Ich würde glaube ich auch Großbritannien nennen.

00:35:58

Russland_Proband_2: Russland nicht. Was will ich noch nicht nehmen. Was würde ich nehmen. Ich glaube. Frankreich. Ich glaube tatsächlich Norwegen oder Schweden.

00:36:41

Arthur Bohlender: du hast genannt als erstes Deutschland.

00:36:46

Russland_Proband_2: Weil ich am besten kenne wie das hier am besten funktioniert.

00:36:55

Arthur Bohlender: Aber du hast ja auch schon diese internationale Sicht, weil du hast ja auch einen Vergleich zu Russland hast.

00:37:04

Arthur Bohlender: Und du hast ja jetzt gesagt Deutschland. Dann hast du Großbritannien genannt und dann Frankreich. Kannst du vielleicht ganz kurz sagen warum du Deutschland Großbritannien und Frankreich gewählt.

00:37:21

Russland_Proband_2: Ich mag die. Ich mag den englischen Humor und die Direktheit. Natürlich auch auf meine beruflichen Treffen bezogen. Da denke ich in dieser Richtung bewegen sie sich sehr professionell. Die in Norwegen stehen wirklich für nicht unbedingt Toleranz aber am Menschen orientiert glaube ich. Also Ich weiß, dass die Gesellschaft sehr gut funktioniert und sich um die Menschen kümmert und deswegen sind mir die beiden Länder eingefallen Frankreich eine schöne und sehr multikulturelle Kultur ist was auch ein bisschen was Berlin so ähnelt das Multikulturelle.

00:38:32

Arthur Bohlender: Gut dann würde ich dir ganz kurz etwas von talknow erzählen und zwar.

00:38:48

Arthur Bohlender: Es ist ein Berliner Start up. Existiert jetzt ungefähr seit zwei Jahren ist zurzeit in der Etablierungsphase und kurz vor dem Go Online bei talknow geht es darum, dass wir insgesamt über 70 Psychologen sind von der Qualität her vom Abschluss her sind alle mindestens Master Absolventen in der Psychologie oder eben in verwandten Fächern.

00:39:31

Arthur Bohlender: Wenn Verwandte Fächer dann Weiterbildungen Zusatzqualifikationen in der Therapie und in der Beratung und besprechen unterschiedliche Themengebiete wie zum Beispiel Sexualität, Beziehung, Individualität, Selbstverwirklichung, natürlich auch Sport und Fitness Ernährung Pläne und ebensolche Themen wie auch Ernährungsberatung also Ernährung und Beratung ist auch mit drin. Das wird natürlich dann von zertifizierten Coaches

übernommen, die in Ernährung und Fitness dann agil sind oder Sportmanagement studiert hatten oder die Richtung und genau aber hauptsächlich haben wir halt auch den Schwerpunkt psychologische Beratung um individuelle Probleme zu lösen, die zu lösen sind ohne in die Pathologie zu driften mit der Thematik.

00:40:43

Arthur Bohlender: Und dem Einstieg würde ich dir eine Frage stellen. Denkst du, dass eine deutsche Beratungsfirma wie in diesem Beispiel talknow eine höhere Kundenzufriedenheit international auslösen kann.

00:41:04

Russland_Proband_2: Ich denke schon allein es geht ja nicht einmal darum, dass es deutsch ist. Ich denke Psychologie steht im heutigen Berufsleben was immer immer komplexer wird als eine immer wichtiger werdende Rolle. Auch wenn mehr und mehr Menschen merken, dass es eine wichtige Rolle darstellt und es wird Zeit, dass die Menschen merken, dass es wichtiger wird. Wenn Sie Hilfe irgendwann in Anspruch nehmen und ich denke das macht Sinn und Menschen sind ja auch darauf angewiesen sind.

00:41:54

Arthur Bohlender: Und denkst du, dass eine deutsche Beratung sich international von anderen Beratungsfirmen unterscheiden würde.

00:42:13

Russland_Proband_2: Ich denke man weiß International, dass die deutsche Ausbildung egal in welchem Berufsfeld immer sehr professionell ist, das Uni System sehr gut funktioniert und, dass es attraktiv ist. So ein Unternehmen. Und ich denke es ist sehr attraktiv in Gebieten, wo die Gesellschaft sich sehr sehr sehr schnell bewegt. Ich nehme mir jetzt als Beispiel USA. Weil dort die Menschen nicht versichert oder Krankenkassen so schlecht funktionieren und deshalb sind sie auch auf Hilfe angewiesen sind. Später stehen da aber natürlich auch Englischkenntnisse und ich weiß jetzt nicht wie die Beratungs Plattform von talknow ist.

Arthur Bohlender: Auf jeden Fall auch darauf ausgelegt dass unterschiedliche Berater unterschiedliche Sprachen auch sprechen. Ich zum Beispiel Ich mache das dann auch noch auf Russisch. Andere Kollegen machen es auf Englisch oder auf anderen Sprachen damit es auch schön interkulturell international bleibt.

00:43:36

Russland_Proband_2: Ich denke sogar in Russland im russischen Bereich würde es auch sehr stark Sinn machen. Ich glaube das was man weiß ist, dass ein sehr starker Anteil der EU kommt nachdem sie ihren Schulabschluss gemacht haben auch wirklich aus dem Land raus möchten und dann irgendwo anders studieren. Und ich glaube es kann sehr gut möglich sein, dass diese jungen Menschen da auch Orientierung und Beratung brauchen wohin sie gehen können was sie Möglichkeiten haben international. Damit könnte man ihnen helfen.

00:44:17

Arthur Bohlender: Hast du eine Vorstellung für einen klassischen deutschen Berater?

00:44:34

Russland_Proband_2: Nee nicht wirklich, aber ich gehe von diesen fünf Stichworten aus, die ich am Anfang genannt habe. Denke professionell hat seine festen Vorstellungen wie er Lösungswege findet. Qualitativ hoch und breit geradlinig und haben seine eigenen Lösungswege.

00:45:08

Arthur Bohlender: Du bist ja auch so gesehen eine internationale Persönlichkeit und viel unterwegs zwischen Russland und Deutschland.

00:45:18

Arthur Bohlender: Gab es für dich schon die Situation bzw. kennst du für dich das Label Made in Germany. Hast du dieses Made in Germany schon mal wahrgenommen. Und was denkst du bei diesem Label?

00:45:38

Russland_Proband_2: Mir geht natürlich am meisten dabei im Kopf, gerade weil ich aus Russland bin. Da sind deutsche Autos sehr populär und da sagt man immer Made in Germany. Die Volkswagen Werbung, die auch im russischen Fernsehen auftaucht. Speziell in diesem Feld vertreten auch Klamotten. Und so bin ich schon immer damit in Kontakt gekommen. In wird Russland auch viel über die deutsche Qualität gesprochen.

00:46:24

Russland_Proband_2: Ich glaube in Russland muss man sich sehr sehr deutlich über die

deutsche Qualität. Aber ich weiß nicht inwiefern in Zukunft oder aktuell auch diese ganzen Sanktionen eine Rolle spielen. Inwieweit ist die russische Bevölkerung in einer positiven oder negativen Meinung beeinflusst das gegenüber Deutschland generell. Es kann sein, dass Teile der Bevölkerung mittlerweile das Negative in deutschen Produkten sehen. Und es spielt natürlich auch eine Rolle, dass manche deutsche Produkte nicht mehr finanzierbar sind. Da spielt eine Rolle, ob man sie gut findet oder nicht. Man kann es sich nicht mehr leisten. Ich habe das Glück, dass meine Familie jetzt nicht extrem wohlhabend ist, aber sie verdient gutes Geld. Also mein Großvater.

00:47:37

Arthur Bohlender: Könntest du dich vorstellen gibt so etwas wie Made in Germany aus der Produktion. Denkst du es ist wahrscheinlich, dass dieses Made in Germany aus der Produktion übertragen wird auf Dienstleistungen.

00:47:53

Arthur Bohlender: Das man halt so ein kollektives Bewusstsein entwickelt und auch Qualitäten aus der Produktion in die Dienstleistung übernimmt.

00:48:05

Russland_Proband_2: Ich glaube schon. Auf jeden Fall, weil deutsche Qualität spricht nicht nur für deutsche Ware, sondern auch für die für die wichtigsten mehrmals verwendet für die Professionalität und für die Ausbildung die auch international sehr anerkannt ist. Ich denke, wenn man das gut macht dann denke ich schon, dass man das etablieren kann.

00:48:36

Russland_Proband_2: Da die Kultur eine Rolle spielt in der psychologischen Beratung.

00:48:44

Russland_Proband_2: Bei Kultur und Sprache. Das prägt eine Person und ihren Charakter. Wie schon ich gesagt habe. Beratung wäre für mich wichtig, wenn man auf die Person eingeht.

00:49:19

Arthur Bohlender: Da muss man die Sachen natürlich berücksichtigen.

Ich als Berater muss mich auch damit auseinandersetzen. Und deswegen ist es auch passend, wenn der Berater sich auch mit diesem Umfeld oder der Sprache auskennt. Dann kommen wir

jetzt zu der letzten Frage. Und zwar beschreibst du abschließend eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger im internationalen Vergleich?

00:49:37

Russland_Proband_2: Wie bereits erwähnt. Klamotten. Die besser als zum Beispiel. Speziell Autos. Mir fällt nichts anderes ein.

00:50:25

Arthur Bohlender: Super wunderbar. Dann bedanke ich mich recht herzlich bei dir für die Teilnahme an der Studie und bei Interesse kann ich dir sehr gerne dann auch die Datenerhebung und die Ergebnisse der Studie zukommen lassen, weil du ja auch ein Teil der Studie bist.

00:50:44

Russland_Proband_2: Ich nahm sehr gerne daran teil und freue mich über die Ergebnisse.

Kategoriensystem – Klienten Interview Russland_Proband_2

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgesaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
- 21 Jahre, männlich, Abiturient, Familie, Berlin – Moskau	- weiß nicht viel darüber - Kundenservice	- unterschiede je nach Problem - diskret sollte es sein	- Politikwissenschaften oder Sportmanagement	- Qualität, Struktur, internationale Waren, systematisch & geradlinig	- immer komplexer & immer wichtiger werdende Rolle
- gute Atmosphäre	- Anleitungen benötigen	- an den eigenen	- möglichst viele Orte &	- Deutschland, England	- Hilfe in Anspruch nehmen

- Arbeitszimmer in Passau - Video Call Skype - Jugendzimmer in Berlin - gute Aufnahmequalität - Dauer 50:44	- psychische Hilfe auf einer Plattform anbieten - sollte schnell und sofort erreichbar sein - gute Zuverlässigkeit - Finanzielle Hilfe - Schulsystem bringt einem sowas nicht bei - verschiedene Lösungsweg e vorschlagen	Fähigkeiten orientieren - an den Kunden anpassen - sein Aussehen ist nicht entscheidend - aufgeschlossen sein & tolerant - verschiedene Personen treffen - offen und verständnisvoll - es gibt eine Grenze, geringe Trennschärfe zwischen Privat & Beruf	Kulturen besuchen - finanzielle Ressourcen schaffen - festes Umfeld, Familie	- Russland nicht - Frankreich, Norwegen & Schweden - Deutschland klar Nummer 1, kennen wir ja - England durch Humor & Direktheit - Gesellschaften, die eben gut funktionieren - multikulturelle Kulturen besitzen	- deutsche Ausbildungen sind sehr professionell - es gut funktioniert & es attraktiv ist - feste Vorstellungen, wie Lösungswege angegangen werden - qualitativ hoch & breit aufgestellt - sehr populär deutsche Qualität - gerade in Russland wird von deutscher Produktion geschwärmt
--	---	---	---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - sozialen Situation, wirklich passend zu gehen - Personenorientiert - Zielorientiert - viele Meinungen einbringen 	<ul style="list-style-type: none"> - wie viel erzähle ich über mein Leben, wie kann der Coach mir dann weiterhelfen - immer erreichbar & immer verfügbar - Möglichkeit zu haben sich beraten zu lassen - psychische Probleme eher direkt beim Psychotherapeuten - vorzeitig gerne einen Online Psychologen, je nach Schwierigkeit der Belastung 			<ul style="list-style-type: none"> - deutsche Autos, Klamotten, Design - deutsche Produkte sind Langlebig & preislich auch teuer - Professionalität für die Ware/Dienstleistung/Ausbildung - positive Wahrnehmung
--	---	--	--	--	---

Einwilligungserklärung zum Interview

Ich bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

21.05.2019

Datum



Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG R: Transkription, Kategoriensystem und Datenschutzerklärung

Russland_Klient_Proband_3

00:00:00

Arthur Bohlender: Herzlich Willkommen zu einem qualitativen Interview. Mein Thema lautet Made in Germany. Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität den internationalen Klienten. Und ja, warum mache ich das Ganze? Ich studiere zwischen der Universität Passau in Bayern und der türkisch deutschen Universität in Istanbul und erreiche dann mein Doppelmaster im „Interkulturellem Management“.

Kurz zu meiner Person: Ich bin 27 Jahre alt und habe vorher Psychologie studiert. Ich habe den psychologischen Berater absolviert und mache zum Masterabschluss jetzt genau deswegen auch die Datenerhebung. Zu Beginn würde ich dich bitten, mit einem kleinen Warm Up zu beginnen. Das du einfach kurz sagst, was dein Alter ist, was dein Geschlecht ist, welche Hobbys du hast, was du zurzeit machst, welche Ausbildung bzw. Studium du machst oder wo du arbeitest, wie deine aktuelle Wohnsituation ist, wie du dich fühlst sozialisiert, in welchem Kontext du dich interkulturell beschreibst.

00:01:25

Russland_Proband_3: Ich bin 20 Jahre alt und komme aus Russland. Jetzt befinde ich mich in Russland in einem Auslandssemester in Moskau. Am längsten halte ich mich in Berlin und Moskau auf. Entweder im Wohnheim oder bei meiner Mutter im Haus. Ich bin sicher interkulturell unterwegs zwischen Deutschland und Russland habe ich ganz viele Jobs und Studium. So was Ähnliches, ich mache praktisch eine Lebenskunst.

00:02:32

Arthur Bohlender: Sehr angenehm. Dann würde ich sagen, wir starten mit dem ersten Teil des Interviews. Ich würde dich bitten, dass du ganz spontan was zum Thema Online-Beratung sagst oder ob du schon Erfahrungen damit gemacht hast.

00:02:57

Russland_Proband_3: Ich stelle mir das so vor. Einen Messenger, Webseiten verschiedener Spezialisten zu einem bestimmten Thema, wie zum Beispiel zur Hessenwahl. Das kann

eigentlich alles Mögliche sein. Auch dass man per Video irgendwas macht. Man kann eigentlich jeden Spezialisten, in jedem Bereich finden und besprechen.

00:03:35

Arthur Bohlender: Sehr schön. Was würdest du sagen was das für dich im persönlichen Leben bedeutet?

00:03:45

Russland_Proband_3: Ich habe das noch nie. Was mich jetzt höre geht um die Sprachen, dass man englisch sprechen lernen kann. Bei YouTube kommt ständig eine Werbung von einer Schule die online Sprachen beibringt. Ich konnte nicht generell, wenn ich irgendwas brauche mache ich eine Webseite auf.

00:04:24

Arthur Bohlender: Per Internet oder Telefon? Und könntest du dir vorstellen im Kontext der Online-Beratung die psychologische Beratung zu platzieren?

00:04:43

Russland_Proband_3: Ich denke schon. Ich persönlich würde das nicht für mich sehen, weil ich mehr persönliches brauche. Den Menschen neben mir. Ich renne nicht gerne mit dem Computer. Psychologisches. Persönlich denke ich ist es besser einen Spezialisten bei sich zu haben. Brauche ich einen Menschen der mich aus einem anderen Kontinent berät? Ich würde das nicht praktizieren.

00:06:01

Arthur Bohlender: Und wenn du dir zum Beispiel vorstellen könntest psychologische Beratung im Online beratenden Konstrukt, wie würdest du dann die idealen und nicht idealen Formen beschreiben?

00:06:28

Russland_Proband_3: Ich habe nichts zum Vergleichen. Der unterscheidet für mich sehr wenig. Nichts was nicht per Internet die Stimmung zwischen den Menschen Person aus Englisch beibringt. Einfach einander irgendwie verstehen und vielleicht beide auf einer Wellenlänge sein nichts anderes. Gerade die Zeit haben aber das kann ja auch im Leben genauso passieren. Das unterscheidet sich denke ich mal. Es muss einfach zwischen den Menschen an der Stelle, dass es dir wichtig ist, dass die Menschlichkeit stimmt.

00:07:33

Arthur Bohlander: Und könntest du dir ein Thema vorstellen, das du ansprechen würdest? Immer noch Online-Beratung und ein Thema was du auf gar keinen Fall ansprechen würdest?

00:08:01

Russland_Proband_3: Dann würde ich das ansprechen und vielleicht einen Rat brauchen. Und da möchte man denken. Alles andere ansprechen. Ich weiß ja nicht. Was für ein Mensch auf der anderen Seite der Meinung, dass wir generell alle die und kontrolliert werden. Da würde ich generell nicht richtig mit meinem Leben reden.

00:08:53

Arthur Bohlander: Wenn du dir den Ablauf von dir vorstellst. So gesehen kann man von treffen wie man sich trifft und wie das verläuft und wie es endet.

00:09:20

Russland_Proband_3: Ich denke man schreibt erst eine Zeit miteinander, vielleicht auch über etwas ganz anderes, damit man diese Vertrauensbasis aufbauen kann. Dann kann man langsam mit dem beginnen warum man sich eigentlich miteinander trifft. Wenn man alle Themen durchgearbeitet hat. Man wollte ja Dankeschön. Aber es kann ja auch passieren, dass die Menschen nicht passen und auch schon Freunde geworden sind. Dann kann ich eine andere Beziehung aufbauen. Auch nicht enden.

00:10:25

Arthur Bohlander: Was ist für dich individuell ein Beweggrund ein Coaching wahrzunehmen?

00:10:35

Russland_Proband_3: Wenn ich wüsste, dass ich die Person unbedingt brauche dann allein anrufen und sich interessieren für diese Person. Dann hört man die Bekanntheit die Besonderheit raus.

00:11:15

Arthur Bohlander: Wie würdest du für dich einen idealen Coach vorstellen und wie müsste er sein?

00:11:29

Russland_Proband_3: Ein Mensch, eine angenehme Stimme hat für mich die Ausstrahlung. Auf der ersten Stelle beibringen. Ein Mensch selbstbewusst. Er weiß was er macht, wenn ich auf einer Wellenlänge und Person orientiert ist.

00:12:33

Arthur Bohlender: Schön. Wo würdest du für dich eine Grenze ziehen zwischen Privat- und Arbeitsleben im Thema Online-Kurse? Gebe es für dich eine knallharte Grenze zwischen den Themen Arbeit privat?

00:12:51

Russland_Proband_3: Ich denke ja, wenn ich irgendwie ich möchte später werden. Vielleicht werden viele Menschen kennen es muss nicht unbedingt mein Privatleben irgendwie herausstelle meine Kinder sehr, dass Berühmtheiten ihre Kinder ständig fotografieren und bei Instagram hochladen und jeder weiß wie die Kinder aussehen. Vielleicht begrenzen. Nein ist bei mir zu Hause passiert nicht öffentlich sein.

00:13:43

Arthur Bohlender: Wir haben jetzt viel über Online-Beratung, psychologische Beratung gesprochen. Wie würdest du zusammenfassend alle Vor- und Nachteile verpacken?

00:14:01

Russland_Proband_3: Vorteile sind auf jeden Fall, dass man eigentlich jeden Menschen erreichen kann. Egal möchten diese Menschen spenden und man kriegt jede Beratung. Niemand braucht einfach so ausgehen. Das ist auf jeden Fall ein großer Vorteil, weil es jeder, dass viele Menschen da sein brauchen. Sie sind menschlich und physisch anwesend, aber sehr subjektiv ja auch. Nicht wirklich ein Mensch mit dem man spricht. Jeder Mensch kann zum Beispiel in jedem Moment verschwinden. Man weiß nicht welche Information. Das kann aber eigentlich im Leben nicht passieren. Unterscheidet sich denn er eigentlich denke ich mal, dass man wirklich erreichbar ist die Flexibilität wichtig. Die Mobilität an Nachteilen war halt nicht ganz herausgehört. Der Mensch existiert nicht so richtig physisch in einem Leben praktisch nichts so richtig. Das heißt man nimmt den Menschen auch digital wahr auf Entfernung.

00:16:10

Arthur Bohlender: Würdest du für dich eine physische Beratung vorziehen?

00:16:16

Russland_Proband_3: Ich denke ja. Wenn ich einen bräuchte würde ich eher zu Menschen persönlich hingehen.

00:16:25

Arthur Bohlender: Sehr gut. Ja. Wie planst du für dich persönlich und beruflich deine Zukunft?

Welche Ziele hast du und was denkst du wie wahrscheinlich ist es deine Ziele zu erreichen oder die Ziele nicht zu erreichen? Und denkst du vielleicht es gibt gewisse Zusammenhänge, die dir erklären warum du gewisse Ziele hast oder gewisse auch nicht?

00:16:58

Russland_Proband_3: Ich spiele zum Beispiel. Im nächsten Jahr gehe ich studieren und ich werde hier sein. Ich werde sehr gute Filme machen. Das ist mein Ziel. Eine Familie haben, drei Kinder. Ja ich denke das ist alles machbar, wenn man sich wirklich bewegt und nichts. Aber wenn ich so weitermache wie jetzt zum Beispiel so etwas tun, dann habe ich drei Kinder.

00:17:48

Arthur Bohlender: Aber ansonsten denkst du dann, dass diese Kraft etwas zu bewegen in dir das ist ein Motor? Und wie siehst du dich selbst zum Beispiel in fünf, zehn oder 15 Jahren?

00:18:07

Russland_Proband_3: Ein Bild von mir in fünf Jahren hatte ich schon angefangen. Ich denke mal ich habe schon vielleicht mit meinem Freund ein Kind, mindestens, vielleicht sogar schon zwei oder das dritte Kind ist auch schon da und ich bin schon sehr reich.

00:18:53

Arthur Bohlender: Und wofür das zu sagen? Wo würdest du leben? Gibt's für dich was du siehst?

00:19:03

Russland_Proband_3: Ich denke ich werde keinen einzelnen Ort haben, wo ich wohne. Ich habe sehr lange in Deutschland gelebt, aber dort kann ich auch nicht meinen ständigen Wohnsitz haben. Vielleicht werde ich es auch haben, aber ich möchte hier in Moskau arbeiten. Vielleicht wird es irgendein europäisches Land sein, vielleicht auch Kanada oder so. Kann auch passieren.

00:19:43

Arthur Bohlender: Gibt es für dich eine Situation sowohl privat als auch beruflich wo du auf gar keinen Fall willst?

00:19:52

Russland_Proband_3: Ich möchte nicht nach USA. Ich möchte, aber ich werde hier nicht leben. Länder überhaupt nicht für mich gemacht und Amerika auch nicht.

00:20:32

Arthur Bohlender: Dann kommen wir jetzt zu dem zweiten Teil des Interviews und dann würde

ich dich bitten ganz offen fünf Wörter zu nennen die dir spontan einfallen zum Thema: Beratung auf dem deutschen Markt.

00:20:58

Russland_Proband_3: Eindeutig. Klarheit. Struktur. Zielorientiert.

00:21:17

Arthur Bohlender: Wenn du dir jetzt die Weltkarte vorstellst. Deine Favoriten Länder bei denen du denkst, dass es da eine gute Beratungsqualität gibt. Das heißt: Welche Länder werden für dich stark von kulturellen Eigenschaften, von Sprache, von allem was dir irgendwie einfällt und du denkst: „Okay, da wäre die Beratung sehr gut!“

00:22:13

Russland_Proband_3: Also ich finde Deutschland ist sehr gut, dann die USA, dann Großbritannien, Japan und Russland.

00:22:34

Russland_Proband_3: Warum ist Deutschland Platz 1?

00:22:38

Russland_Proband_3: Ich habe mir am meisten gesagt, in Deutschland ist irgendwie alles gewiss. Die ganzen Anleitungen die ich z.B. im Internet suche, die suche ich mir nicht auf russisch, sondern auf deutsch, weil dort ist alles so klar und deutlich erklärt wie im Computer. Es zählt für mich die Genauigkeit, die Professionalität, die Qualität das ist ganz wichtig.

00:23:28

Arthur Bohlender: Hast du aus Erfahrung schon mal internationale Beratungsfirmen kennengelernt?

00:23:37

Russland_Proband_3: Nein.

00:23:39

Arthur Bohlender: Und denkst, dass für eine internationale Beratung der Standort wichtig ist? Zum Beispiel du suchst im Internet nach Beratung und dann siehst du eine internationale Beratung und du siehst mehrere Beratungsfirmen in Moskau, in Astana, in Berlin, in Japan. Wäre das für dich ein Unterschied?

00:24:20

Russland_Proband_3: Wenn du den Standort siehst psychologische Beratung geht dann zu 100 %. Wie unterscheidet sich vollkommen generell um Religion. Alles Mögliche. Wenn ich zum Beispiel psychologische Beratung und Familienleben brauche rufe ich ja nicht in Russland an, weil die mich einfach nicht verstehen. Haben hier ganz andere nicht verstanden andere Verständnis für Familie zum Beispiel wichtig.

00:25:08

Arthur Bohlender: Ich würde an der Stelle ganz kurz eine Firma beschreiben.

Diese Firma, die heißt talknow und es ist ein Berliner Start up. Die Firma beschäftigt über 70 selbstständige Psychologen und psychologische Berater mit mindestens einem Abschluss, einen Masterabschluss in der Psychologie oder vergleichbare Studiengänge, die dann auch qualifiziert sind. Therapieausbildung, Coaching Ausbildung etc. Das ist eine Onlineplattform, die unterschiedliche Themengebiete bietet, wie zum Beispiel Sexualität, Beziehungen, Familie, Freunde, Lebenskrisen, Achtsamkeit, Selbstverwirklichung und solche Dinge wie Ernährung und Fitness. Das heißt, es dreht sich alles in diesem Rahmen, dass man sich irgendwie was Gutes tut und sich selbst obsigniert und sich optimiert etwas besser machen zu können, oder sich zu stärken in gewissen Ressourcen in Lebenslagen. Zu dieser Beschreibung würde ich gerne eine Frage stellen: Denkst du dass eine deutsche Beratungsfirma - am Beispiel von talknow - die eine höhere Zufriedenheit erwirken können im internationalen Geschäft, abhängig davon welche anderen Länder mit einem Menschen zu tun hat aus ganz anderen Kultur wieder ein anderes Verständnis der Sexualität z.B. die einander nicht verstehen können natürlich die Menschen ein ganz anderes Verständnis haben als Deutsche? Unzufrieden sind die Berater, die jetzt noch andere kulturelle Prägungen haben. Zum Beispiel bin ich dort auch Berater. Und ich bin spezialisiert auf den türkischen, russischen und deutschen Sprachraum. Das heißt, die Leute können bei mir auch die Sprache auswählen und dann wissen die zwar dass ich aus Deutschland bin, aber ich zum Beispiel auch türkisch oder russisch sprechen kann.

00:28:14

Russland_Proband_3: Ich denke nicht jeder kann es immer aussuchen. Die Mentalität muss man kennen und verstehen. Warum nicht, weil in Deutschland ich denke ist die Qualität ganz gut. Wie gesagt die Zeit und Klarheit sehr ausgeprägt. Könnte sich ausbreiten können international.

00:28:48

Arthur Bohlender: Und wie siehst du das für dich? Wie ist deine Vorstellung zu deutscher Dienstleistung im internationalen Vergleich?

00:28:59

Russland_Proband_3: Es gibt Unterschiede von Land zu Land.

00:29:17

Russland_Proband_3: In anderen Ländern tätig sind, dann behalten sie alle Vorteile. Genauso sorgfältig, vielleicht sogar besser, weil man sich in einem anderen Land befindet. Da muss man sich mehr anstrengen.

00:29:45

Russland_Proband_3: Wenn ich zum Beispiel in Russland bin, dann denke ich anders. Die russische Mentalität überwiegt sehr oft. Alle Russen können sich nicht so richtig beraten.

00:30:23

Arthur Bohlender: Und würde für dich eine deutsche Beratung sich unterscheiden von anderen internationalen Beratungsfirmen?

00:30:41

Russland_Proband_3: In anderen Ländern zum Beispiel siehst du auf der einen Seite deutsche Beratung auf der anderen Seite siehst du zum Beispiel die russische Beratung. Wäre dann für dich ein Unterschied da mir kann man besser ausdrücken, wenn es nicht unbedingt besser auf dem Markt sind besser ausgebildet besser darauf verlassen, dass gut ausgebildeten in Deutschland. Die Qualität spielt eine große Rolle.

00:31:41

Arthur Bohlender: Wie würdest du dir denn einen deutschen Berater vorstellen? Wie sollte ein deutscher Berater sein?

00:31:52

Russland_Proband_3: Egal welche Nationalität, ein Berater muss gut beraten können. Alles auf den Punkt bringen und mich und meine Fragen konkret beantworten und auf mich eingehen.

00:32:14

Arthur Bohlender: Und du hattest ja eben davon gesprochen, dass Deutschland sehr gute Kompetenzen hat in den technischen Bereichen und es existiert ja in Deutschland so ein Siegel

Made in Germany. Hast du von dieser Made in Germany schon mal gehört oder nimmst du diese Made in Germany wahr? Und was bedeutet das für dich?

00:32:47

Russland_Proband_3: Ja wahrscheinlich sieht man in China das Gegenteil von Made in Germany. Was man sieht, wenn man sieht. Vielleicht geht es auch nicht so schnell im Sinne von guter Qualität.

00:33:24

Arthur Bohlender: Und wenn du jetzt diese Made in Germany nimmst und es kommt aus der Produktion. Denkst du, dass diese Made in Germany übertragbar ist auf Dienstleistung und Beratung Spezialisten in Deutschland?

00:33:54

Russland_Proband_3: Die Qualität der Beratung ist sehr gut. Egal welche Tätigkeit was sehr gute Qualität bei einfachen Ausbildungen macht. Ich denke die Menschen die das Abschließen werden schon gut arbeiten können und speziell für dich in der psychologischen Beratung unterscheiden sich international. Die Qualität wird in Deutschland sehr hoch geschrieben.

00:35:12

Arthur Bohlender: Die kulturelle Nähe ist für dich wichtig und dass man sich austauscht. Dann kommen wir schon zur abschließenden Frage. Beschreibst du eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger internationalen Vergleich?

00:35:40

Russland_Proband_3: Ich denke das liegt in den Top 3 der Beratung, egal welcher Partei. Deutschland zählt vor allem zu den qualitätsvollen Ländern. Wenn ich Frankreich mit Deutschland vergleiche Frankreich anschreiben.

00:36:11

Russland_Proband_3: Oberflächlich wie die deutsche Strenge der Deutschen es spielt schon eine Rolle, wenn man kommen möchte braucht man endlich Klarheit.

00:36:36

Arthur Bohlender: Vielen Dank für deine Teilnahme und deine Ehrlichkeit. Natürlich kann ich dir sehr gerne auch meine Studien zukommen lassen.

Kategoriensystem – Klienten Interview Russland_Proband_3

Interviewpartner & Dynamik	Bild von E – Coaching & Erfahrungen	Formen der Beratungsgestaltung	Wünsche, Ziele & Erwartungen	Beratung auf dem deutschen Markt	Vertiefung „Made in Germany
<ul style="list-style-type: none"> - 20 Jahre, weiblich, Single, Wohnheim, Moskau - gute Atmosphäre - Arbeitszimmer in Berlin - Video Call Skype - Arbeitszimmer in Moskau - ruhiges Setting 	<ul style="list-style-type: none"> - Messenger, Websites, verschiedene Spezialisten - Sprachen lernen - einen Spezialisten bei sich haben, der auf einem anderen Kontinent beraten kann - sich gut verstehen, auf einer Wellenlänge sein - Zeit einteilen 	<ul style="list-style-type: none"> - eine angenehme Stimme - positive Ausstrahlung - selbstbewusst sein - auf einer Wellenlänge sein - Personenorientiert - jeden Menschen erreichen kann - Flexibilität & Mobilität 	<ul style="list-style-type: none"> - nächstes Jahr weiter studieren - Bachelor fertig studieren - ein Traum Filme machen - Freund und Kind - sehr reich - Wohnsitz wechseln nicht nur Berlin oder Moskau - vielleicht auch woanders Europa oder Kanada 	<ul style="list-style-type: none"> - Eindeutig, Klarheit, Struktur, Zielorientiert - Deutschland, USA, England, Japan & Russland - DE => ist alles gewiss, alles perfekt beschrieben, klar & deutlich - Genauigkeit, Professionalität, Qualität ganz wichtig - Unterschiede bezüglich Religion 	<ul style="list-style-type: none"> - Mentalität muss man verstehen können - Zeit & Klarheit - Unterschiede von Land zu Land - Qualifikation in Deutschland sehr hoch - auf mich eingehen muss ein guter Berater, egal aus welcher Kultur - China ist das Gegenteil von

<p>- professionelle Durchführung - Dauer 36:36</p>	<p>- Menschlichkeit soll stimmen - einen Rat brauchen - Zeit miteinander unabhängig von Ort verbringen - Vertrauensbasis - Beziehung aufbauen - sich interessieren für die Person - Bekanntheit einer Person, Besonderheit erkennen</p>	<p>- digital wahrnehmen - für mich persönlich eher zum Menschen hin gehen</p>	<p>- nur nicht USA</p>	<p>- Verständnis zum Familienbild - Russen haben eine spezielle Mentalität</p>	<p>Made in Germany - Deutschland ist in den Top Ländern der Beratung - deutsche Strenge & Tugend</p>
--	---	--	----------------------------	---	--

Einwilligungserklärung zum Interview

Ich bin über das Vorgehen der Auswertung der Interviews informiert worden, dazu zählen: die Abschrift gelangt nicht an die Öffentlichkeit, Anonymisierung bei der Abschrift, Löschung der Audiodatei bzw. Aushändigung, Löschung von Namen und Telefonnummern, Aufbewahrung der Einwilligungserklärung nur in Zusammenhang mit dem Nachweis des Datenschutzes und nicht zusammenführbar mit dem Interview.

Ich bin damit einverstanden, dass einzelne Sätze, die aus dem Zusammenhang genommen werden und damit nicht mit meiner Person in Verbindung gebracht werden können, als Material für wissenschaftliche Zwecke und die Weiterentwicklung der Forschung genutzt werden können.

Unter diesen Bedingungen erkläre ich mich bereit, das Interview zu geben und bin damit einverstanden, dass es aufgenommen, verschriftlicht, anonymisiert und ausgewertet wird.

24.05.2019

Datum

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Maer', written over a horizontal line.

Unterschrift des*der Probanden*Probandin

ANHANG S: Leitfaden Experten Interview

Leitfaden – „Made in Germany - Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ -Experten Interview-

Einleitung (5 Minuten)

- > Danken für die Zeit
- > Vorstellung der eigenen Person
- > Vorstellung des Projekts
- > Ziele der Befragung (Wahrnehmung & Qualität von Online Beratung darstellen)
- > Nutzen für die Organisation (zur Verfügung stellen der Arbeit)
- > Hinweis auf Schutz der persönlichen Daten
- > Tonaufzeichnung

Warm Up (5 Minuten)

Bevor ich mit dem eigentlichen Interview beginne, haben ich noch einige Fragen zur Person.

- > Wie alt sind Sie?
- > Welchen Familienstand haben Sie derzeit? Haben Sie Kinder?
- > Wie sieht Ihre Wohnsituation aus?

Fragen zum Beruflichen Werdegang (10 Minuten)

Ich komme jetzt zu Ihrem beruflichen Werdegang.

- > Wann und wo haben Sie die Schule abgeschlossen, und was war das für ein Abschluss?
- > Können Sie uns Ihren beruflichen Werdegang vom Schulabschluss bis zum Eintritt bei talknow grob skizzieren?
- > Wie lange arbeiten Sie bereits bei talknow?
- > Was sind Ihre persönlichen und beruflichen Ziele innerhalb des Unternehmens talknow?
- > Wenn Sie jetzt noch einmal Ihren bisherigen beruflichen Werdegang insgesamt betrachten: Würden Sie dann sagen, dass es bei Ihnen eher kontinuierlich und unkompliziert („glatt“) aufwärts ging? Dass es eher gleichbleibend oder auch abwärts ging? Oder würden Sie sagen,

dass alles eher diskontinuierlich („komplizierter“) verlief, dass es Brüche gab und immer wieder auf und ab ging?

> Wie bewerten Sie diesen Verlauf für sich persönlich? Warum?

„Startup“ talknow (10 Minuten)

> Wie sieht Ihr Tätigkeitsfeld bei talknow aus und seit wann sind Sie in diesem Bereich tätig?

> Was für Erfahrungen haben Sie bzw. Ihr Unternehmen in der Vergangenheit mit Online Beratungssystemen im operativen Einsatzgeschehen sammeln können?

> Ist Ihr Startup auf den deutschen Markt im operativen Einsatzgeschehen ausgelegt?

> Ist Ihnen die Internationalisierung des Unternehmens wichtig?

> In welchen Bereichen wird Online Beratung angeboten?

> Welche Systeme werden hier eingesetzt bzw. genutzt?

> Wo sehen Sie bzw. welche Vor- oder auch welche Nachteile sehen Sie bei diesen Systemen?

> Welche Größe hat derzeit Ihr Startup?

Motive & Kompetenzen (10 Minuten)

Wenn Sie einmal zurückdenken:

Motive

> Welche Motive waren damals für die Gründung bei talknow ausschlaggebend? Welche Hoffnungen, welche Befürchtungen gab es?

> Was ist Ihnen jetzt bei Ihrer Arbeit besonders wichtig? Worauf kommt es an?

Identifikation

> Können Sie sich mit den hier angebotenen Dienstleistungen identifizieren?

> Wie beurteilen Sie die Nützlichkeit dieser Dienstleistung? Gibt es Punkte, die Sie eher kritisch beurteilen?

Kompetenzen

> Welche Kompetenzen muss bzw. sollte man für Ihren Job mitbringen?

> Gibt es Ihrer Meinung nach bestimmte Schlüsselkompetenzen, die für Beschäftigte bzw. die Tätigkeiten in der Online Beratung von besonderer Bedeutung sind?

Zukunftsvorstellungen (10 Minuten)

Zum Schluss unseres Interviews möchte ich noch einmal auf zukünftige Projekte und Ziele zu sprechen kommen in Ihrem unternehmerischen Bereich.

Unternehmerische Ziele und Projekte

- > Beginnen wir mit Ihrer unternehmerischen Zukunft: Ist das ein Thema, das Sie beschäftigt, über das Sie nachdenken? Woran denken Sie dann?
- > Jetzt ganz allgemein gefragt, wo möchten Sie unternehmerisch später einmal stehen? Gibt es diesbezügliche Vorstellungen oder Zukunftsvisionen?
- > Welche konkreten unternehmerischen Ziele und Projekte planen oder verfolgen Sie?
- > Könnten Sie das zeitlich noch einmal genauer nach kurz-, mittel- und langfristigen (Lebens-) Zielen bzw. Projekten gliedern?

Abschluss (5 Minuten)

- > Gibt es aus Ihrer Sichte noch weitere wichtige Aspekte, die in diesem Zusammenhang noch nicht oder wenig berücksichtigt worden sind?

Vielen Dank für die Teilnahme an diesem Interview, bei Interesse kann ich Ihnen gerne meine qualitative Studienarbeit per Mail zukommen lassen.

ANHANG T: Leitfaden Mitarbeiter und Berater

Leitfaden – „Made in Germany - Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ -Berater Interview-

Einleitung

> Thematik, Aufklärung, Begrüßung

Warm Up (5 Minuten)

> Alter

> Beruf/Ausbildung/Schulbildung

> Geschlecht

> Hobbies

> Jobs/Nebenjob

> Bereits absolvierte Studien oder abgebrochene Studien

> Wohnsituation (allein, WG, Eltern, etc.?)

Teil 1:

Bild von „E – Coaching“ und Erfahrungen? (10 Minuten)

> Was fällt dir spontan zum Thema „E-Coaching“ ein?

> Was bedeutet für dich „E-Coaching“ im Arbeitsleben?

> Beschreibe ein ideales Online Coaching und einen weniger gelungenes Online Coaching?

> Welche Themen von Online Coaching würdest du gerne beraten? Welches Thema fällt dir da eher schwer?

> Wie verliefen bisher deine „E-Coaching“ Sitzungen? // Wie würdest du dir ein Online Coaching vorstellen?

> Wie hast du dich für das Online Coaching entschieden? Was war ausschlaggebendes Kriterium, warum du in dieser Form angefangen hast zu beraten?

Formen der Beratungsgestaltung (10 Minuten)

> Wie sieht für dich eine ideale Online Beratung aus?

> Wie stellst du dir einen idealen Coach vor?

> Wo ziehst du die Grenzen zwischen Privat- und Arbeitsleben?

> Was macht Online Coaching für dich aus? Welche Vor – und Nachteile ergeben sich für dich?

> Würdest du eine physische Beratung vorziehen?

Wünsche, Ziele und Erwartungen zum Thema Online Beratung? (10 Minuten)

> Welche persönlichen/beruflichen Ziele hast du? Wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllst? Wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du diese nicht erfüllst? Und womit hängt das vermutlich zusammen?

> Wo siehst du dich in 5, 10 und 15 Jahren? Wo bist du dann, was hast du dann privat/beruflich erreicht? Wo lebst du?

> Wie erklärst du dir deine Zielsetzung? Womit hängt das zusammen?

> Wohin willst du dich auf keinen Fall entwickeln? Und warum nicht?

Teil 2:

Beratung auf dem deutschen Markt (10 Minuten)

> Offener Einstieg: Wenn du 5 Begriffe mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt in Verbindung bringen solltest, was wären das für 5 Begriffe?

> Wenn du eine Weltkarte der Beraterlandschaft entwickeln solltest, welche Länder würdest du unter die Favoriten zählen? Welche Stärken einer Kultur in der Thematik Beratungsqualität machst du hier für dich aus? Welche kulturellen Eigenschaften/Merkmale sind für dich interessant?

> Gibt es internationale Online Beratungsfirmen die du gerne kennen lernen würdest? Was sind das für Unternehmen? Was macht diese Unternehmen so interessant? Wie siehst du talknow im Vergleich zu anderen Unternehmen?

> Gibt es internationale Unternehmen, für die du nur ungern beraten willst? Was macht diese Unternehmen so unattraktiv? Spielt der Standort eine Rolle?

Vertiefung „Made in Germany“ (10 Minuten)

> Kann eine deutsche Beratungsfirma (talknow) eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen?

> Wie sieht in deiner Vorstellung eine deutsche Dienstleistung im internationalen Vergleich aus?

> Würde eine deutsche Beratung sich von ausländischen Beratungsfirmen unterscheiden?

> Wie stellst du dir einen deutschen Berater vor?

> Welche Unternehmen wären für dich tabu? Warum? Beschreibe sie!

> Was nimmst du beim Label „Made in Germany“ wahr?

- > Inwiefern spielt für dich die Kultur und Sprache eine Rolle in der Dienstleistung „Psychologische Beratung“?
- > Beschreibst du eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger? Wenn ja, warum?

Abschluss

Vielen Dank für die Teilnahme an diesem Interview, bei Interesse kann ich dir gerne meine qualitative Studienarbeit per Mail zukommen lassen.



ANHANG U: Leitfaden Globale Klienten

Leitfaden – „Made in Germany - Inwiefern beeinflusst die deutsche Beratungsqualität, den internationalen Klienten?“ -Klienten Interview-

Einleitung

> Thematik, Aufklärung, Begrüßung

Warm Up (5 Minuten)

> Alter

> Beruf/Ausbildung/Schulausbildung

> Geschlecht

> Hobbies

> Jobs/Nebenjob

> Bereits absolvierte Studien oder abgebrochene Studien

> Wohnsituation (allein, WG, Eltern, etc.?)

Teil 1:

Bild von „E – Coaching“ und Erfahrungen? (10 Minuten)

> Was fällt dir spontan zum Thema „E-Coaching“ ein?

> Was bedeutet für dich „E-Coaching“ im persönlichen Leben?

> Beschreibe ein ideales Online Coaching und einen weniger gelungenes Online Coaching?

> Welche Art von Online Coaching würdest du gerne wahrnehmen? Welches Thema fällt dir da eher schwer?

> Wie verliefen bisher deine „E-Coaching“ Sitzungen? // Wie würdest du dir ein Online Coaching vorstellen?

> Wie hast du dich für das Online Coaching entschieden? Was war ausschlaggebendes Kriterium, warum du in dieser Form angefangen hast dich beraten zu lassen? // Welchen Beweggrund würdest du für dich sehen ein Coaching wahrzunehmen?

Formen der Beratungsgestaltung (10 Minuten)

> Wie sieht für dich eine ideale Online Beratung aus? // Wie würde für dich eine ideale Online Beratung aussehen?

> Wie stellst du dir einen idealen Coach vor?

- > Wo ziehst du die Grenzen zwischen Privat- und Arbeitsleben in der Thematik Beratung? Gibt es eine Grenze für dich?
- > Was macht Online Coaching für dich aus? Welche Vor – und Nachteile ergeben sich für dich?
- > Würdest du eine physische Beratung vorziehen?

Wünsche, Ziele und Erwartungen zum Thema Selbstverwirklichung (10 Minuten)

- > Welche persönlichen/beruflichen Ziele hast du? Wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du deine Ziele und Erwartungen erfüllst? Wie wahrscheinlich ist es für dich, dass du diese nicht erfüllst? Und womit hängt das vermutlich zusammen?
- > Wo siehst du dich in 5, 10 und 15 Jahren? Wo bist du dann, was hast du dann privat/beruflich erreicht? Wo lebst du?
- > Wie erklärst du dir deine Zielsetzung? Womit hängt das zusammen?
- > Wohin willst du dich auf keinen Fall entwickeln? Und warum nicht?

Teil 2:

Beratung auf dem deutschen Markt (10 Minuten)

- > Offener Einstieg: Wenn du 5 Begriffe mit dem Thema Beratung auf dem deutschen Markt in Verbindung bringen solltest, was wären das für 5 Begriffe?
- > Wenn du eine Weltkarte der Beraterlandschaft entwickeln solltest, welche Länder würdest du unter die Favoriten zählen? Welche Stärken einer Kultur in der Thematik Beratungsqualität machst du hier für dich aus? Welche kulturellen Eigenschaften/Merkmale sind für dich interessant?
- > Gibt es internationale Online Beratungsfirmen die du gerne kennen lernen würdest? Was sind das für Unternehmen? Was macht diese Unternehmen so interessant? Wie siehst du talknow im Vergleich zu anderen Unternehmen?
- > Gibt es internationale Unternehmen, die du nur ungern wahrnehmen willst? Was macht diese Unternehmen so unattraktiv? Spielt der Standort eine Rolle?

Vertiefung „Made in Germany“ (10 Minuten)

- > Kann eine deutsche Beratungsfirma (talknow) eine höhere Kundenzufriedenheit auslösen?

- > Wie sieht in deiner Vorstellung eine deutsche Dienstleistung im internationalen Vergleich aus?
 - > Würde eine deutsche Beratung sich von ausländischen Beratungsfirmen unterscheiden?
 - > Wie stellst du dir einen deutschen Berater vor?
 - > Welche Unternehmen wären für dich tabu? Warum? Beschreibe sie!
 - > Was nimmst du beim Label „Made in Germany“ wahr?
 - > Inwiefern spielt für dich die Kultur eine Rolle in der Dienstleistung „Psychologische Beratung“?
 - > Beschreibst du eine deutsche Dienstleistung als qualitativ hochwertiger? Wenn ja, warum?
- Abschluss

Vielen Dank für die Teilnahme an diesem Interview, bei Interesse kann ich dir gerne meine qualitative Studienarbeit per Mail zukommen lassen.

ANHANG V: Eigenständigkeitserklärung

Hiermit bestätige ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen Publikationen, Vorlagen und Hilfsmitteln als die angegebenen benutzt habe. Alle Teile meiner Arbeit, die wortwörtlich oder dem Sinn nach anderen Werken entnommen sind, wurden unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht. Gleiches gilt für von mir verwendete Internetquellen.

Berlin, den 17.07.2019

(Ort, Datum & Unterschrift)

LEBENS LAUF (CURRICULUM VITAE)

Persönliche Angaben

Name: Bohlender
Vorname: Arthur
Anschrift: Braunschweigerstraße 22, 12055 Berlin
Mobil: 017632228355
E-Mail: bohlender91@gmx.net

Geburtstag: 22.09.1991
Geburtsland: Deutschland
Geburtsort: Saarlouis
Staatsangehörigkeit: deutsch
Familienstand: ledig

Studium

2013-2016 Medical School Berlin
Psychologie Bachelor of Science

2016-2017 EURO-FH Hamburg
Psychologischer Berater/Personal Coach Zertifikat

2017-lfd. Türkisch - Deutsche Universität, Istanbul, Türkei
Auslandsstudium
Interkulturelles Management Master of Arts

2017-lfd. Universität Passau, Bayern, Deutschland
Kulturwirtschaft/
International Cultural and Business Studies Master of Arts

Praktika

10 Wochen Kindergarten St. Laurentius
Sozial Arbeiter

36 Wochen Regionalverband Saarbrücken
Jugendamt und Jugendzentrum

24 Wochen dan pearlman
Human Resources/Psychologe

12 Wochen Projektmanagement Kässbohrer/Tirsan
Istanbul

Berufspraktische Erfahrungen

03/2015-05/2016 Hotel Les Nations
Psychologe/Personalwesen

05/2016-09/2016 dan Pearlman
HR/Psychologe und intern Bachelorthesis

11/2016-08/2017 spreecule gGmbH
Psychologe

05/2018-lfd. Talknow Consulting Berlin
Psychologischer Berater und intern Masterthesis

Fremdsprachen

Latein: Klasse 5-7 (A2)

Französisch: Sprachkurs Universität Passau (B2)

Türkisch: Auslandsaufenthalt (A2)

Russisch: Muttersprache (fließend)

Englisch: Englischkurs (B2)

Sonstiges

Führerschein Klasse B

EDV Kenntnisse: Word, Excel, Powerpoint, SPSS

Juleica Schulung 2012

Zertifikat: Einführung in die Sexualwissenschaft
Humboldt Universität, WS 2014/2015

VLSP Mitglied

Berlin, den 19.07.2019