

Methodik/Didaktik im Beratungsgespräch



Das Beratungsgespräch

Grundsatzfragen :

was soll damit bezweckt werden?

welche Mittel stehen dabei zur Verfügung?

welches Ziel soll erreicht werden?

Oberste Regel:

Eine Erfolgsgarantie kann nicht gegeben werden.



Die Grundhaltung

Wenn mancher Mann wüsste,
wer mancher Mann wär,
tät mancher Mann manchem Mann
manchmal mehr Ehr.

Spruch auf einem Bierdeckel.

**Wertschätzung und
Partnerschaft auf
Augenhöhe**

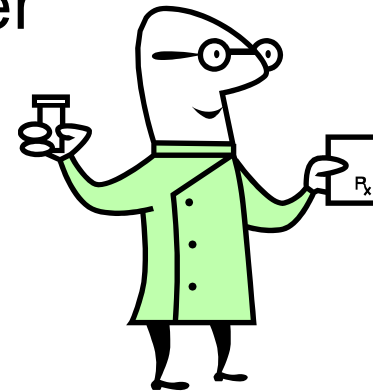




Der Gesprächsverlauf

Der Verlauf eines „interaktiven“ Gesprächs kann nicht vorgeplant werden.

Es gibt keine Rezepte, aber
Einflussmöglichkeiten.



Die Einflussmöglichkeiten

Die wichtigsten Stellhebel:

Verständnisvolle Grundhaltung
des Ratgebers.

Aktiv hinhören
können.

Geduld, Geduld,
unendliche Geduld





Der Erstkontakt

Aller Anfang ist schwer:

- Erst einmal zueinander finden, nach einer Begrüßung „ankommen“ lassen.
- Eine Vertrauensbasis finden.



Das Beratungsziel

„Was kann ich für Sie tun?“

- Das Problem konkretisieren und eingrenzen.
- Das Ziel so beschreiben lassen, dass es am Schluss auch überprüft werden kann.

**Wer nicht weiß wo er hin will,
braucht sich nicht wundern,
wenn er dort ankommt,
wo er nicht hinwollte.**



Die Fragetechnik

Das Problem mit W-Fragen eingrenzen.

- Wer, Wie, Seit wann, wobei, ...
- Für das Verständnis nachfragen: „Habe ich es richtig verstanden, dass ...?“

Das Problem/die Situation zeigen lassen

- aufmerksam hinhören und
- intensiv beobachten.

Keine Suggestivfragen stellen.



Der Mut zur Lücke

**Man kann nicht alles wissen.
Man muss nur wissen wo es steht.**

- Gemeinsames suchen führt oft zum Ziel.
- Vertagen gibt Zeit zum Recherchieren.
- Da fragen wir mal den Experten – das bindet andere Kollegen ein.

**Ändern Sie nie die Einstellungen am Gast-PC
wenn Sie sich nicht sicher sind.**



Die richtigen Worte,

Wie sag ich 's meinem Kinde?

- Klare Sätze.
- bildhafte Sprache oder Bilder wählen.
Keine Meinungen oder Wertungen
- „Ich-Botschaften“ senden, nicht mit „man“ sprechen.
- Erklären, was ich jetzt tue und was gleich passieren wird.
- Den Ratsuchenden auffordern mit zu schreiben.

Wichtige Fachbegriffe immer erklären.



Die „Stille Post“

Der Halleysche Komet – Befehl des Oberst

Gesagt heißt nicht gehört,
gehört heißt nicht verstanden,
verstanden heißt nicht einverstanden,
einverstanden heißt nicht angewandt,
angewandt heißt nicht beibehalten.

**Vergewissern Sie sich immer,
wieweit Ihr Gegenüber bereits ist.**



Der Ratschlag und Hilfe

- Ein Ratschlag ist immer ein Schlag, vor allem wenn er zu spät kommt.
- Der Weg zur Selbsterkenntnis heißt, Vergleichsmöglichkeiten haben.
- Der Weg zur Selbstständigkeit heißt für den Ratsuchenden, selber machen.
- Und für den Berater heißt es?

Finger weg von den Knöpfen.



Das Konfliktmanagement

- Probleme haben Vorrang:
Wenn Sie merken, dass etwas nicht stimmt, dann sprechen Sie es an!
- Stellen Sie sachlich die Tatsachen fest und sagen Sie was Sie gerade fühlen.
- Fragen Sie nach, **was Sie tun können**, um die Situation nachhaltig zu verbessern.

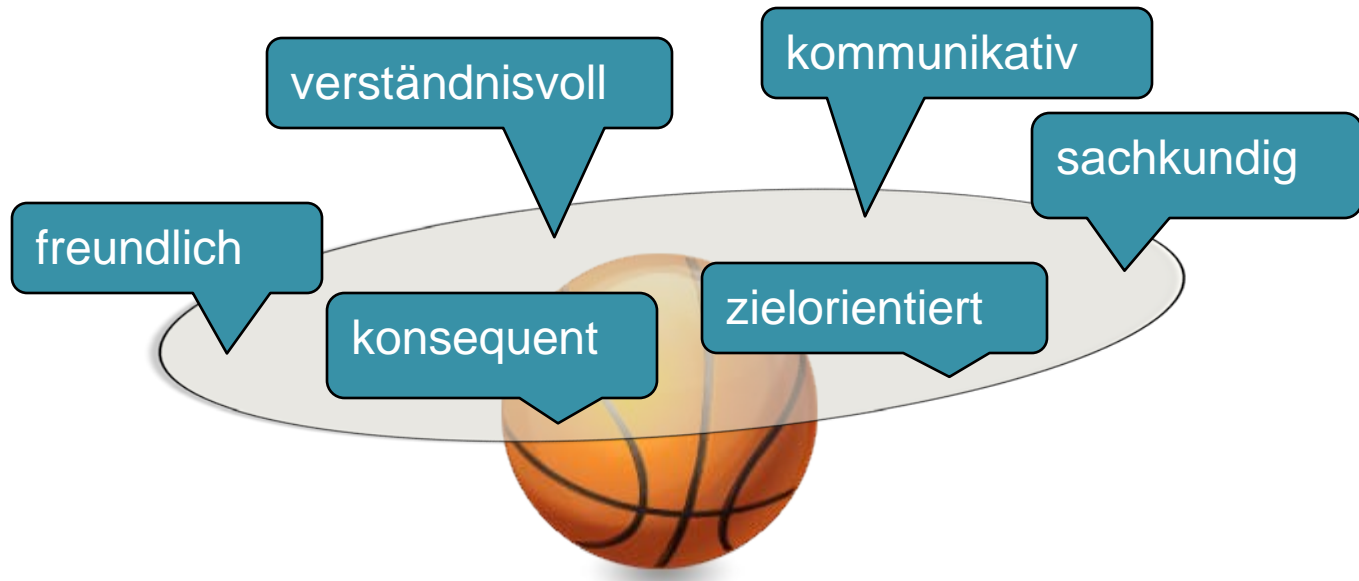
Vermeiden Sie jegliche Form von Vorwurf oder Unterstellung.

Der Abschluss

Am Schluss Zeit nehmen, um das Gesprächsergebnis und die Zufriedenheit abzufragen.



Das Beraterprofil



**In der Summe müssen die Eigenschaften
ausgewogen sein.**

Dankeschön...