

TOOLBOX BERATUNG___GESPRÄCHSTECHNIKEN

In verschiedenen Phasen der Beratung können unterschiedliche Gesprächstechniken dabei helfen, das Anliegen zu konkretisieren, Lösungsstrategien zu entwickeln, den Fokus während des Gesprächs nicht zu verlieren und die*den Ratsuchende*n in der Eigenverantwortung für die Problemlösung zu bestärken.

- Konstruktive W-Fragen:
 - Durch den Gebrauch offener W-Fragen (Was? Wann? Wer? Wie? etc.) kann die Suche nach Lösungen und Ideen gefördert werden
 - Öffnen Raum für selbst gewählte Antwortmöglichkeiten
 - Aktivieren die*den Ratsuchenden und machen sie*ihn mitverantwortlich für den Beratungsprozess
 - Fördern eine kooperative Beziehung zwischen Gesprächspartnern
 - Geschlossene „Ja/Nein-Fragen“ führen das Gespräch eher in eine Sackgasse
- Öffnende Fragen (Ö) und schließende Fragen (S):
 - Ö: „Wie sieht Ihre Situation gegenwärtig aus?“
 - Ö: „Wo brauchen Sie Unterstützung/Rat?“
 - Ö: „Was ist noch wichtig?“
 - S: „Welche Ihrer Fragen sollen wir heute auf jeden Fall bearbeiten?“
 - S: „Was werden Sie jetzt konkret tun?“
- Konkretisieren lassen:
 - „Haben Sie dazu ein konkretes Beispiel?“
 - „Wie sieht das genau aus, wenn...?“
- Um Vorschläge bitten:
 - „Was könnten Sie sonst noch tun?“
 - „Was fällt Ihnen dazu noch ein?“
- Beim Thema bleiben:
 - „Hängt diese Frage direkt mit Ihrem Thema zusammen?“
 - „Ich schlage vor, zuerst Frage A zu bearbeiten; dann schauen wir gemeinsam, ob noch weitere Themen auftauchen, in Ordnung?“
- Konfrontieren:
 - Wenn das Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen und der*dem Ratsuchenden gut ist, kann es im Sinne der Anliegenbearbeitung hilfreich sein, die*den Ratsuchende*n mit etwaigen Widersprüchen im Gespräch zu konfrontieren, z.B. in verbalen und nonverbalen Äußerungen oder in Verhaltensweisen
 - Vorsicht! Konfrontationen dürfen nicht wie Vorwürfe klingen, sonst führen sie schnell zum Vertrauensverlust
 - "Ich habe den Eindruck, Sie hätten eben noch eine ganz andere Haltung zu diesem Thema gehabt."
 - "Sie berichten von einer nicht bestandenen Prüfung, was manchmal auch Kummer auslösen kann, und dennoch lachen Sie. Wie geht es Ihnen nach dieser nicht bestandenen Prüfung?"
- Metakommunikation:
 - „Merken Sie auch, in welche Richtung sich unser Gespräch entwickelt hat?“



- „Ich habe den Eindruck, Sie weichen gerade vom Thema ab.“
- Aktives Zuhören:
 - Bedeutet: Der*dem Ratsuchenden aufmerksam zuhören, sich ganz auf die*den Ratsuchende*n konzentrieren und das Gesagte anschließend umschreibend zusammenfassen und Ihre Eindrücke verbalisieren
 - Methoden:
 - Paraphrasieren:
 - „Sie meinen also, dass...“
 - „Mit anderen Worten...“
 - „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann...“
 - „Ist es so, dass...?“
 - Verbalisieren:
 - „Befürchten Sie, dass...?“
 - „Haben Sie das Gefühl, dass...?“
 - „Sind Sie unsicher, weil...?“
 - **Gewinn:** Zuwendung und Interesse vermitteln, gegenseitiges Verstehen gewährleisten, Missverständnisse aufdecken, Fragen oder Anliegen für die Beratung verdeutlichen, klären und präzisieren
- Zusammenfassen:
 - Fassen Sie den erreichten Stand am Ende des Gesprächs zusammen und besprechen Sie ggf. das weitere Vorgehen
 - So können Sie noch offene Punkte oder Fragen identifizieren
 - "Was haben wir geklärt, was ist noch offen?", "Welche nächsten Schritte stehen an?" (siehe auch [Gesprächsphase 6: Bilanz ziehen](#))

BEISPIELDIALOG „AKTIVES ZUHÖREN“

In diesem Dialog wird deutlich, wie durch das aktive Zuhören, das Abwarten und das kurze Zusammenfassen des Gesagten weitere Aspekte und Fragestellungen der Ratsuchenden deutlich werden und Missverständnisse schnell behoben werden können.



Ratsuchende:

„Ja, ich wollte mich mal informieren, was ich im Studium so alles belegen muss und wie schwer dann die einzelnen Kurse sind. Also einfach mal wissen, wie ist so ein Deutschstudium? Und wie kann ich dann eigentlich die Uni wechseln? Weil, eigentlich will ich ja in Münster studieren, da komme ich ja auch her, habe da aber keinen Platz bekommen und würde dann jetzt nach Osnabrück pendeln.“

(Berater hört zu, unterbricht nicht, wartet ab, nach kurzer Pause:)

Ratsuchende:

„Ach ja, und wie läuft dann die Bewerbung in Münster? Komme ich da dann rein oder muss ich dann noch Kurse nachholen?“

Berater:

„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, interessieren Sie sich für das Bachelorstudium der Germanistik an der Universität Osnabrück, möchten aber gern innerhalb des Studiums nach Münster wechseln. Und jetzt fragen Sie sich, wie das Studium aufgebaut ist, welche Kurse Sie belegen müssen und wie hoch die Ansprüche sind? Außerdem ist es für Sie wichtig zu wissen, ob und wie Sie während des Bachelorstudiums an die Uni Münster wechseln können – wie so eine Bewerbung abläuft und ob und wenn ja, welche Kurse Sie eventuell nachbelegen müssen. Stimmt das so, habe ich das richtig verstanden?“

Ratsuchende:

„Ja genau, aber ich wollte nach dem Bachelor erst nach Münster wechseln, nicht schon während des Bachelorstudiums. Das habe ich vielleicht falsch ausgedrückt. Und außerdem wollte ich noch wissen, wie das mit dem Studentenwohnheim ist, können Sie mir da auch was zu sagen?“

Berater:

„Dazu kann ich Ihnen direkt die Auskunft geben, dass das Studentenwerk, Abteilung Wohnen, für die Vergabe von Wohnheimplätzen zuständig ist. Sie finden die Kontaktdaten hier... . Ich würde vorschlagen, dass wir Ihre Fragen und Anliegen jetzt der Reihe nach durchgehen. Ich kann Ihnen nicht auf alle Fragen eine Antwort geben, aber Ihnen zeigen, wer die richtigen Ansprechpartner sind. Eventuell ergeben sich im Laufe des Gesprächs auch noch andere Fragen, das schauen wir dann. Einverstanden?“

Quellen und weiterführende Literatur:

Greife, B., Fischer, S., Manoutchehri, M., Holtmann, A., Rickert, P., Rolfes, A., Storm, K., & Bendick, C. (2019). *Leitfaden Studienfachberatung*. Universität Münster.

Gührs, M. & Nowak, C. (2014). *Das konstruktive Gespräch* (7. überarb. und erw. Auflage). Meezen: Limmer Verlag.

Weinberger, S. (2013). *Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe*. Weinheim: Beltz.

Wimmer, A., Buchacher, W., Kamp, G., & Wimmer, J. (2012). *Das Beratungsgespräch – Skills und Tools für die Fachberatung*. Wien: Linde Verlag.