

TOOLBOX BERATUNG___PHASEN DES GESPRÄCHS

Dieses Ordnungsschema für ein ideell strukturiertes Beratungsgespräch kann helfen, sich selbst als Berater*in zu strukturieren und den Überblick über ein Gespräch zu behalten. Die Phasen müssen keineswegs in dieser Reihenfolge ablaufen und während der Beratung kann es passieren, dass man von Phase 4 noch einmal zu Phase 1 springt, da sich beispielsweise ein weiteres Anliegen während des Gesprächs ergeben hat.

1. Erwartungen klären:

- Klären Sie zu Beginn des Gesprächs die Erwartungen und Ziele der*des Ratsuchenden ab; passen die Erwartungen zu dem, was Sie leisten können?
- „Worum geht es?“; „Was erwarten Sie bzw. wünschen Sie von mir?“
- **Gewinn:** Frühzeitig falsche Hoffnungen erkennen und aufdecken und dadurch Enttäuschungen vorbeugen; Möglichkeiten und Grenzen der Beratung verdeutlichen; zielgerichtet und strukturiert beraten



2. Zeit nehmen für die Klärung des Anliegens:

- Nehmen Sie sich genügend Zeit, um das Anliegen der*des Ratsuchenden zu klären
- Fragen Sie solange nach, bis das Anliegen eindeutig geklärt ist und Erwartungen und Ziele der*des Ratsuchenden deutlich geworden sind (s. oben)
- Hören Sie aktiv zu und nutzen Sie W-Fragen (s. Gesprächstechniken)
- Lassen Sie die*den Ratsuchende*n das Problem konkretisieren oder eingrenzen, falls sich im Laufe der Anliegenklärung mehrere komplexe Themen ergeben (z.B. „Was möchten Sie hier und heute klären/besprechen?“)
- **Gewinn:** Nur durch die Konkretisierung des Anliegens kann eine lösungsorientierte Beratung mit einem klar umrissenen Auftrag erfolgen.

3. Bisherige Lösungsversuche erfragen:

- Aktiv erfragen, ob die*der Ratsuchende schon selbst an der Lösung des Problems gearbeitet hat (wenn dies möglich war) oder in Passivität verharrt
- „Was haben Sie bereits zur Lösung des Problems unternommen?“; „Welche Ergebnisse haben Sie damit erreicht?“
- **Gewinn:** Sie vermeiden damit die typische „Beraterfalle“ der Verantwortungs- und Lösungsübernahme für die Rat suchende Person, indem Sie die*den Ratsuchenden aus der Passivität holen, nach eigenen Lösungsansätzen fragen und sie*ihn so in die nötige Eigenverantwortung bringen

4. Gemeinsam Lösungen entwickeln bzw. wichtige Informationen bereitstellen:

- Entwickeln Sie gemeinsam mit der*dem Ratsuchenden Lösungsideen
- Untersuchen Sie die Lösungsideen auf ihre Machbarkeit und Umsetzbarkeit

- „Welche Möglichkeiten zur Lösung des Problems sehen Sie?“; „Aus meiner Sicht haben Sie folgende Möglichkeiten: ...“; „Im Rahmen der Prüfungsordnung könnten Sie Folgendes tun: ...“
 - **Gewinn:** Sie steuern Ihr Fachwissen bei und unterstützen durch Ihre Expertise bei der Lösung des Problems
5. Strategien zur Umsetzung planen:
- Planen Sie gemeinsam mit der*dem Ratsuchenden die nächsten Schritte, falls nötig
 - „Was sind weitere wichtige Anlaufstellen für Sie?“; „Wie können Sie Ihr Vorhaben in die Tat umsetzen?“
 - **Gewinn:** Sie sichern die Umsetzbarkeit und Nachhaltigkeit der gefundenen Lösung und tragen so zu einer gelungenen, zielführenden Beratung bei.
6. Bilanz ziehen:
- Fassen Sie den erreichten Stand zum Ende des Gesprächs zusammen
 - Besprechen Sie ggf. das weitere Vorgehen
 - „Was war das Thema und Ziel des Gesprächs?“, „Was haben wir geklärt, was ist noch offen?“, „Welche nächsten Schritte stehen an?“
 - **Gewinn:** Sie stellen sicher, dass alle wichtigen Themen besprochen und ein gemeinsames Verständnis gefunden wurde. Sie bewirken so eine Nachhaltigkeit der Lösung.

Quellen und weiterführende Literatur:

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

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