

Gut Beraten?

Kunde/Datum:

Anliegen/Thema:

- Eröffnung des Gesprächs: Begrüßung und Vorstellung
- Anpassung an Körperhaltung und Halten von Augenkontakt
- Klärung von Anliegen, Auftrag und Erwartungen
- Vorstellung der Einrichtung bzw. Erläuterung des Ablaufs einer Beratung
- Anpassung an Stimmlage und Sprechtempo
- Vermittlung von Ruhe, Interesse und Wärme durch die Stimme
- Aufgreifen von Schlüsselwörtern
- Kunden mit Namen ansprechen
- Paraphrasieren und Zusammenfassen
- Vermeidung von Fachbegriffen: Verwenden einer einfachen und verständlichen Sprache
- Exploration von Lebenssituation, Lebensstil und Stärken: Herausfinden was die Klientin tut
- Ausdruck von Überraschung und Bewunderung ("Wow!", "Ehrlich?!", "Toll!", etc.)
- Würdigung von Leid ("Das muss unheimlich schwer für Dich sein!", etc.)
- Exploration von relevanten Bezugspersonen: Herausfinden wer dem Klienten wichtig ist
- Exploration von Vorlieben und Werten: Herausfinden was der Klientin wichtig ist
- Ausdruck indirekter Anerkennung v. Stärken/Komplimenten ("Woher nimmst Du den Mut dazu?")
- Vermeidung von geschlossenen Fragen: Gebrauch von offenen Fragen
- Vermeidung von Warum-Fragen: Vorwurfsfreies Erfragen von Absichten für Verhalten
- Vermeidung von Misstrauen: Klientin glauben bzw. Ausdruck von Verwirrung und Bitte um Mithilfe
- Vermeidung von Bagatellisieren: Erfragen der Bedeutung des Problems für Klientin
- Vermeidung von Diskussion und Belehrung: Akzeptanz der Klientin als Expertin
- Verwendung vorsichtiger, offen lassender Formulierungen ("Ich frage mich...", "Vielleicht..."etc.)
- Fragen auf den jeweils vorhergehenden Äußerungen des Klienten aufbauen
- Zurückhaltende und geduldige aber aktive Strukturierung des Gesprächs
- Bemühung um Zustimmung und Erlaubnis ("Darf ich einmal...?" etc.)
- Erfragen bisheriger Lösungsversuche

- Herausfinden was der Klient anders haben möchte: Ziel des Gesprächs erfragen
- Spezifikation von Wünschen und Zielen ("...und was stattdessen?", etc.)
- Verwendung von Zukunfts- und Möglichkeitsfragen ("Nehmen wir einmal an...?", etc.)
- Einsatz der Wunderfrage
- Vermeidung eigener Lösungsideen: Einsatz von Schweigen bzw. Ausdruck eigener Ratlosigkeit
- Umgang mit Ratlosigkeit, Stocken und Schweigen der Klientin
- Erfragen von Details des Wunderbilds ("Was noch?", etc.)
- Einsatz von Beziehungs- bzw. zirkulären Fragen anhand wichtiger Bezugspersonen
- Wiederaufnahme und Beibehalten des roten Fadens ("Also...", etc.)
- Respektierung bzw. Beschränkung auf Auftrag des Klienten
- Suche und Hervorhebung von beschwerdefreien (oder -ärmeren) Zeiten (Ausnahmefrage)
- Ermittlung und Hervorhebung von Vorarbeit und Stärken (Skalierungsfrage)
- Erfragen von relevanten Unterschieden
- Ermittlung von Veränderungsmotivation, Zuversicht und Hoffnung (Skalierungsfrage)
- Ausdruck von Zuversicht und Vertrauen in Kompetenz der Klientin
- Ermittlung von Fortschritten bei Folgegesprächen (Skalierungsfrage)
- Spezifikation des nächsten kleinen Schrittes in Richtung auf das Ziel (Skalierungsfrage)
- Einsatz von Bewältigungsfragen bei Krisen der Anruferin (Copingfragen)
- Ausdruck direkter Anerkennung von Stärken/Komplimenten ("Das war sehr mutig!", etc.)
- Formulierung von Rückmeldungen (Anerkennung/Komplimente, ggf. Überleitung und Aufgabe)
- Berücksichtigung der aktuellen Motivationslage der Klientin (Besucherin, Klagende oder Kundin)
- Weitergabe von Informationen und/oder sorgfältige Weiterverweisung (auf Anfrage)
- Beenden des Gesprächs: Verabschiedung