

Beraten will gelernt sein

Grundlagen der lösungsorientierten Beratung

Ziel : Menschen suchen Rat in Situationen, in denen sie glauben, nicht mehr alleine weiterzukommen. Manchmal werden ihnen die Ratschläge geradezu aufgedrängt, sie werden ermahnt und ihr Verhalten wird interpretiert. In diesem Seminar lernen Beratungsmitarbeiter, wie sie lösungsorientiert wirkungsvoll beraten können, ohne die Ratsuchenden zu bedrängen oder zu unverbindlich zu bleiben.

Inhalt : In einer Beratungssituation sitzen sich oft Menschen gegenüber, die sich in ihrem Temperament, in ihrer Herkunft, in ihrem Denken und Beurteilen und in vielem anderem unterscheiden. Selbst wenn wir annehmen, daß sich das Ziel „Helfen und beraten wollen“ des einen, mit dem Ziel „Hilfe und Rat suchen“ des anderen ergänzen, können noch genügend Hindernisse auf dem Weg zu diesen Zielen liegen. Welchen Normen und Wertvorstellungen, welchen Abhängigkeiten, sozialen Kontrollen und Anpassungsverhalten unterliegen Berater und Ratsuchender ? Wer und was hat sie überhaupt in die Beratungssituation gebracht ? Inhaltspunkte dieses Seminars sind daher :

- 📖 Die Beratungssituation
- 📖 Der Beratungsprozeß
- 📖 Gesprächsmethoden zur Verbesserung der Beratung
- 📖 Problemaspekte der Beratungssituation
- 📖 Das diagnostische Gespräch
- 📖 Metakommunikation und Beziehungsklärung

Methoden : Es wird eine breite Palette von Vermittlungstechniken eingesetzt : Theorievermittlung, praktische Übungen, Erfahrungsaustausch. Neben der Information wird Wert auf eine wirkungsvolle Aneignung der Seminarinhalte durch aktives Lernen gelegt. Umfangreiche Einzel- und Kleingruppenarbeit ermöglichen echte Lernfortschritte. Ausführliche Seminarunterlagen.

Zielgruppe : Mitarbeiter aller Ebenen.

Teilnehmer : maximal 18

Dauer : 2 Tage à 8 Stunden



Beraten will gelernt sein

Grundlagen der lösungsorientierten Beratung



Seminarunterlagen

Inhaltsverzeichnis :

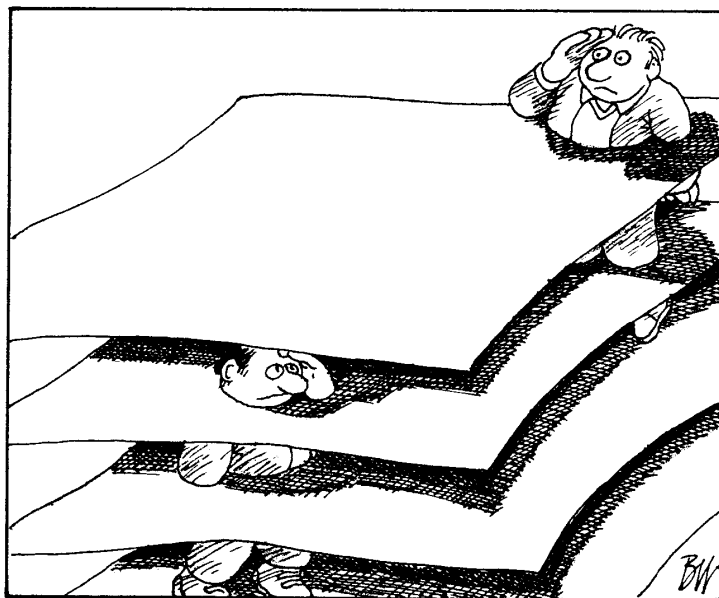
1. Die Beratungssituation	2
1.1 Beratung und spontane Gesprächsreaktionen.....	3
1.2 Hilfe zur Selbsthilfe.....	4
1.3 Unterschiedliche Welten ?.....	5
2. Der Beratungsprozeß	7
3. Beraterverhalten versus Gesprächstechniken	9
3.1 Akzeptanz.....	9
3.2 Empathie.....	10
3.3 Kongruenz.....	11
4. Lösungsorientierte Beratung	11
4.1 Fragen als Beratungstechnik.....	12
4.2 Nicht festlegende Aufforderung.....	14
4.3 Paraphrasieren.....	14
4.4 Verbalisieren emotionaler Erlebnisinhalte.....	14
4.5 Übung : Kontrollierter Dialog.....	15
5. Problemaspekte der Beratungssituation	16
5.1 Der zeitliche Rahmen.....	16
5.2 Äußere Störungen.....	16
5.3 Erwartungsabklärung.....	16
5.4 Gesprächseinstieg und äußere Bedingungen.....	16
5.5 Gesprächsunterbrechung und -ende.....	17
5.6 Gefühlsausbrüche.....	17
5.7 Stimmung des Beraters.....	17
6. Metakommunikation und Beziehungsklärung	18

1. Die Beratungssituation

In einer Beratungssituation sitzen sich oft Menschen gegenüber, die sich in ihrem Temperament, in ihrer Herkunft, in ihrem Denken und Beurteilen und in vielem anderem unterscheiden. Selbst wenn wir annehmen, daß sich das Ziel „Helfen und beraten wollen“ des einen, mit dem Ziel „Hilfe und Rat suchen“ des anderen ergänzen, können noch genügend Hindernisse auf dem Weg zu diesen Zielen liegen. Welchen Normen und Wertvorstellungen, welchen Abhängigkeiten, sozialen Kontrollen und Anpassungsverhalten unterliegen Berater und Ratsuchender? Wer und was hat sie überhaupt in die Beratungssituation gebracht?

Betrachten wir uns die Beratungssituation einmal näher: Sie wird geprägt vom Berater und Ratsuchenden mit deren Gemeinsamkeiten und Unterschieden. Im Zentrum steht ein Problem, das außerhalb oder innerhalb des Ratsuchenden angesiedelt ist. Die Beratungssituation beinhaltet schwierige Variablen und Problemaspekte, die sich aus den persönlichen Eigenheiten von Berater und Ratsuchendem, deren Einbettung in einem bestimmten sozialen Kontext und aus den Umständen von Raum und Zeit ergeben.

Verschiedene Einflußgrößen können den Beratungsprozeß stören, wie z.B. unterschiedliche Ziele und Motive von Berater und Ratsuchendem, Gefühle der Angst und Unsicherheit, ein unterschiedliches Verständnis der Beratungssituation, Sprachhindernisse, bestimmte Rollen und Positionen, mangelndes Vertrauen, unterschiedliche moralische Vorstellungen, mangelnde Kompetenz. Die Liste könnte beliebig fortgesetzt werden.



(Anfangs) auf verschiedenen Ebenen: Berater und Klient

Wegen dieser Störgrößen ist es nicht verwunderlich, wenn der Berater das Problem und die Beratungssituation völlig anders sieht als der Ratsuchende. Ebenso können sich Berater und Klient unterschiedlich wahrnehmen. Die räumlichen, familiären und gesellschaftlichen Einflüsse können verschieden sein.