

Dozent/in

Fr. Foidl-Dreißer

Arbeitsblätter

Kursunterlagen

Beratungs- und Führungsgespräche führen

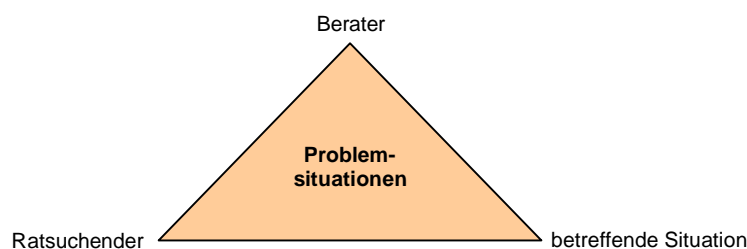
Inhalte

- ⇒ Grundlagen der Beratungsmethodik
- ⇒ Der Beratende als Kunde
- ⇒ Systemtechnik
- ⇒ Konfliktmanagement
- ⇒ Gesprächsführungstechnik
 - ✧ Phasen der Gesprächsführung
 - ✧ Frageverhalten
 - ✧ Aktives Zuhören
 - ✧ Gesprächsarten
- ⇒ Regeln der Feedbacktechnik
- ⇒ Einsatz der Reflexionstechnik
 - ✧ Reflexion durch Thematisieren der Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft
 - ✧ Reflexion mit Hilfe anderer Verfahren
 - ✧ Veränderung des Bezugsrahmens mit Hilfe von Metaphern

Beratungssituationen

- ⇒ Weitergaben von Fakten (Änderungen wie Gleitzone, Fahrgeldreglung, Abrechnung)
- ⇒ Unterstützung bei persönlicher und fachlicher Entwicklung
- ⇒ Entscheidungsanalyse
- ⇒ Problemsituationen
- ⇒ Lösungen finden

Beratungsdreieck



Profil eines Beraters

- ⇒ Wissen in einer Sache
- ⇒ Analysefähigkeit
- ⇒ Beratungskompetenz (realistisches Selbstbild, Empathie)
- ⇒ Entscheidungshilfe

Empathie ist die Bereitschaft und die Fähigkeit sich in die Einstellung anderer Menschen einzufühlen.

Fragen, die sich ein Berater vorab selbst stellen sollte

- ⇒ Wer bin ich?
- ⇒ Warum mache ich das, was ich mache?
- ⇒ Wie mache ich etwas?

Neun Tipps für den Gesprächserfolg durch Empathie

- ⇒ Nehmen Sie sich Zeit!
- ⇒ Hören Sie mit vier Ohren
- ⇒ Zeigen Sie Aufmerksamkeit
- ⇒ Signalisieren Sie ihr Interesse durch Fragen
- ⇒ Unterbrechen Sie nicht
- ⇒ Stellen Sie Verständnisfragen
- ⇒ Schaffen Sie Nähe durch Kontaktaussagen
- ⇒ Hören Sie aktiv zu
- ⇒ Stellen Sie eine emotionale Übereinstimmung her