

Learning Bundles von managerSeminare

Worum geht's? Sich selbst empowern, Mitarbeitende empowern – mit den Handouts von managerSeminare bauen Sie wesentliche Basiskompetenzen als Führungskraft und Teammitglied aus: selbstgesteuert, eigenverantwortlich, agil.

Was? Die monatlich erweiterte Bundle-Reihe bietet interaktive PDFs mit jeweils sechs Selbstlern-Modulen zu einem typischen Kompetenz-Aspekt. Die Inhalte sind in Abfolge und Didaktik standardisiert. Sie bieten jeweils lerngerechte Selbstreflexionen, Inputs, Beispiele und einen Abschluss-Check.

Für wen? Die Module eignen sich als Handouts für Selbstlerner und deren Teams. Als Weiterbildungsprofi/Multiplikatorin dürfen Sie die PDF-Inhalte im Rahmen Ihrer Schulungsaktivitäten an bis zu 100 Personen weitergeben. Damit gelten die Bundles auch als perfekte Mobile-Learning-Bausteine für Trainingsprofis.

Mitglieder von managerSeminare erhalten Sonderpreise auf alle Bundles.



Alle Bundles kennenlernen

www.managerseminare.de/LeadershipMedien/LearningBundles





KOMMUNIKATION

Gesprächstechnik

Gespräche im Berufsalltag führen

Learning Bundle mit 6 Units

Learning Bundle

Gespräche im Berufsalltag führen

© 2024 managerSeminare Verlags GmbH

Endenicher Str. 41, D-53115 Bonn

Tel: 0228-977910

info@managerseminare.de

www.managerseminare.de

Nutzungslizenz

Mit dem Bezug dieses Learning Bundles haben Sie eine Lizenz für den Gebrauch der Inhalte auf eigenen Endgeräten erworben. Außerdem dürfen Sie die Inhalte bis zu maximal 100 Personen inner- oder außerhalb Ihrer Organisation zugänglich machen. Für eine Zugänglichmachung an mehr als 100 Personen können Sie beim Verlag eine Multi-User-Lizenz erwerben. Die Inhalte dürfen nicht verkauft oder abgewandelt werden.

Autor: Dr. Rolf Meier

Herausgeber der Learning Units: **managerSeminare** Verlags GmbH

Coverfoto: istockphoto/monkeybusinessimages

Intro

Gespräche haben viele Funktionen. Viele dienen schlicht der Kontaktpflege und dazu, Interesse und Wertschätzung zu bekunden. Bestimmte Themen sind bei solchen informellen Gesprächen besonders häufig: Wetter, Fernsehen, Kino, Urlaub, Sport.

Doch im Berufsalltag gibt es auch viele Gelegenheiten für „ernstere“ Gespräche.

- Informationsgespräche,
um anderen Personen Hintergrundwissen und aktuelle Informationen mitzuteilen und bei Entscheidungen zu helfen.
- Sondierungsgespräche,
um von anderen Personen Informationen zu erhalten.
- Problemgespräche,
um Probleme zu analysieren und Wege zu deren Beseitigung zu finden.
- Überzeugungsgespräche,
um anderen eigene Vorschläge nahe zu bringen.
- Feedbackgespräche,
um anderen eine Rückmeldung über seine Sicht der Dinge zu geben, zu loben und Kritik zu üben.
- Konfliktgespräche,
um andere wieder zu einem fairen Miteinander und zu einer besseren Kommunikation zu führen.
- Zielvereinbarungsgespräche,
um die Arbeit und Zusammenarbeit zu verbessern und Ziele zu vereinbaren.
- Beurteilungsgespräche,
um die Bewertung der Arbeit von Mitarbeitenden gemeinsam zu besprechen.

Sicherlich gibt es noch mehr Formen solcher Gespräche. Welche Ziele auch immer hinter den einzelnen Gesprächen stehen, eines ist sicher: Sie können lernen, Ihre Gesprächstechnik zu verbessern. Das kommt Ihnen vor allem bei wichtigen und schwierigen Gesprächen zugute.

Dabei geht es um die Fragen:

- Wie führen Sie wichtige Gespräche im Berufsalltag?
- Wie gehen Sie in schwierigen Gesprächen vor?
- Wie sorgen Sie für eine gute Gesprächsatmosphäre?
- Wie finden Sie gemeinsam zu einvernehmlichen Lösungen?

Die folgenden sechs Learning Units unterstützen Sie auf dem Weg, Gespräche im Berufsalltag zu führen.

- **Unit 1: Beratungsgespräche führen**
- **Unit 2: Feedbackgespräche führen**
- **Unit 3: Problemgespräche führen**
- **Unit 4: Kritikgespräche führen**
- **Unit 5: Verhalten korrigieren**
- **Unit 6: Konfliktgespräche führen**

Beratungsgespräche führen

Eine Person, die mit Ihnen arbeitet, hat Schwierigkeiten mit ihrer Tätigkeit, eine andere kommt mit einem bestimmten Auftrag nicht zurecht, eine dritte tut sich mit einem Projekt schwer. All dies sind Situationen, in denen Sie Ihren Kollegenkreis und Ihre Mitarbeitenden unterstützen können.

Die Beratung anderer ist eine wertvolle Hilfe, aber auch eine Herausforderung.



BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Welche Themen stehen im Mittelpunkt einer Beratung?
- Wie läuft ein Beratungsgespräch ab?
- Mit welchen Techniken können Sie im Beratungsgespräch arbeiten?



Welche Erfahrungen haben Sie mit der Beratung anderer Personen gemacht?

Was hat gut funktioniert? Wo hat Ihre Beratung keine Wirkung gezeigt? Woran hat das Ihrer Meinung nach gelegen?

Keywords

Aktivierung von Ressourcen Denkmuster Denkprozesse Entscheidungsfragen
Entwicklung von Strategien geschlossene Fragen GROW-Modell Hindernisse
Realitätsprüfung unterstützende Fragen hypothetische Lösungen zirkuläre Fragen
Situationsklärung Zielbestimmung Zielkontrolle Wunderfrage konstruktives Fragen
offene Fragen

Freuen Sie sich über den Wunsch nach einer Beratung

Ein Mitarbeiter kommt zu Ihnen, weil er nicht so richtig weiß, wie er vorgehen soll, eine Kollegin fragt nach Ihren Erfahrungen, ein Kunde bittet Sie, ihm bei einer Entscheidung zu helfen.

Als beratende Person sind Sie bei offenen Fragen, erkennbaren Schwierigkeiten und bei aktuellen Problemen gefragt. In dieser Funktion sollten Sie nicht besserwisserisch, belehrend oder in der Rolle eines Therapeuten oder einer Therapeutin auftreten. Sie sind vielmehr als Person gefragt, die partnerschaftlich beim Sparring behilflich ist, bei **Prozessen begleitet** und als Coach bzw. Coachin fungiert. Ihr Ziel muss es sein, die Eigenverantwortung und Selbstinitiative Ihres Gegenübers zu stärken, ihm oder ihr die eigenen Möglichkeiten und Ressourcen deutlich – und sich ansonsten auch wieder entbehrlich zu machen.



Beratung ist immer Hilfe zur Selbsthilfe, als betreuende unterstützen Sie den Klärungsprozess und die Entwicklung von Handlungsalternativen.

Wenn jemand von Ihnen Hilfe und Unterstützung wünscht, sollten Sie sich darüber freuen.



Bitte begründen Sie diese Aussage.

Das bedeutet einerseits, dass die Person Ihre Erfahrungen und damit Ihren Rat schätzt, das bedeutet andererseits, dass ein Vertrauensverhältnis zwischen Ihnen besteht.

Interessant ist, mit welchen Anliegen sich diese Person an Sie wendet. Sind es eher fachliche Fragen des Alltags oder traut sie sich Ihnen auch bei Fragen zur eigenen Entwicklung und bei persönlichen Problemen an?

Zu den Entwicklungsthemen gehören:

- die eigenen Stärken und Kompetenzen erkennen und nutzen,
- eigene Verhaltensmuster analysieren und gegebenenfalls adaptieren.

Themen, die die Beziehung mit anderen betreffen, sind:

- Schwierigkeiten mit Beziehungen,
- Konflikte mit anderen,
- Probleme in der Kommunikation.

Bleiben noch die Probleme, die die Person mit sich selbst hat:

- Schwierigkeiten mit Stress, Überforderung, Gesundheitsprobleme etc.,
- Umgang mit Kritik,
- Aushalten von Ambivalenzen,
- vergangene Erfahrungen verarbeiten,
- Umgang mit den eigenen Ansprüchen.

Beraten Sie zielorientiert

Vielleicht braucht Ihr Gesprächspartner, Ihre Gesprächspartnerin nur einen Rat, handelt es sich aber auch um ein komplexes Problem, sind die Schwierigkeiten deutlich erkennbar. In solch einem Fall sollten Sie systematisch vorgehen.

Inhalte, Dauer, Vorgehensweise in der Beratung unterscheiden sich je nach Situation, Ziel, Kontext und Aufgabenstellung – keine Beratung gleicht der anderen. Gleichwohl ist ein strukturiertes Vorgehen hilfreich, um Klarheit über die Situation zu schaffen und die richtigen Prozesse anzustoßen.

Am Anfang jeder Beratung steht die **Situationsklärung**. Sie als beratende Person helfen Ihrem Gegenüber, sich Klarheit über die Situation zu verschaffen.

- Was hat die betreffende Person erlebt und erfahren?
- Wo steht sie gerade?
- Welche Schwierigkeiten sieht sie?
- Mit welchen dieser Schwierigkeiten hat sie derzeit zu tun, welche sieht sie auf sich zukommen?
- Worin zeigen sich diese?
- Welche Ursachen könnten dafür verantwortlich sein?

Es folgt die **Zielklärung**. Sie als Berater, Beraterin leiten Ihr Gegenüber an, zu überlegen, mit welchen (Teil-) Schritten er oder sie zum Ziel kommen kann:

- Wo will die Person hin, was ist ihr Ziel?
- Was hat sie schon erreicht, auf welche Erfahrungen kann sie zurückgreifen?
- Was braucht sie noch, wo hat sie Probleme?

Hat die betroffene Person ihre Ziele bestimmt, gilt es den Weg zum Ziel zu suchen. Das geht oft nur Schritt für Schritt.

- Was sollte sie tun, um ihr Ziel zu erreichen?
- Was wäre ein erster, einfacher Schritt?
- Welche Schritte stehen dann als nächstes an?
- Welche Ressourcen kann sie nutzen, um dem Ziel näher zu kommen?

Bleibt noch die Frage nach der **Motivation**. Schritte zum Erfolg zu planen, nützt wenig, wenn Ihr Gegenüber nicht bereit ist, diese Schritte zu gehen und vielleicht auch einzelne Hemmnisse zu überwinden. Deshalb sollten Sie ihm oder ihr auch helfen, folgende Fragen für sich zu klären:

- Bin ich bereit, mich für meine Ziele einzusetzen?
- Was würde ich dafür in Kauf nehmen?

Alle vier Punkte gehören zu einer guten Beratung und alle Schritte muss der Gesprächspartner, die -partnerin selbst gehen.





Lern-Check

1. Was steht an erster Stelle bei den Schritten in einem Beratungsgespräch?

Situationsklärung

Ursachenanalyse

Situationsbeschreibung

Situationsbewertung

2. Was steht für das „R“ im GROW-Modell?

Ressources

Risks

Role clarity

Reality-checking

3. Was ist die Zielsetzung einer fundierten Beratung?

4. Wie aktiviert man als beratende Person die Ressourcen des Gegenübers?

Richtige Antwort = Falsche Antwort =

[Lern-Check Formular löschen](#)