

Arbeitshilfe AH2-1.15a

Hilfen zu Gespräch und Kommunikation durch thematisch geordnete 'Karteikarten' – Allgemeines zum Beratungsgespräch

Bärbel Dangel

Allgemeines zum Beratungsgespräch

- Auswahl des geeigneten/förderlichen Beratungsorts und Zeitpunkt
- Nutzung von Medien/Materialien, z.B. Bücher, Broschüren, Flipchart
- keine „eingeklemmten“ Termine unter Zeitdruck
- keine „Schreibtischsituation“, keine erkennbare Hierarchie zwischen Beraterin bzw. Berater und Angehörigem
- Eigene Haltung im Gespräch verdeutlichen:
 - Respekt, Toleranz, Empathie entgegenbringen
 - symmetrische Kommunikation
- Bewerten Sie nicht
 - keine ungebetenen Ratschläge erteilen, nicht anweisen oder gar „befehlen“, keine wichtigen oder relevanten Informationen zurückhalten
 - Anpassung der Beratung an Kenntnisstand und die Sprache des zu Beratenden, Nachfragen zur Verständlichkeit
 - Empowerment statt „... wir machen das für Sie ...“
- Seien Sie authentisch!
- Ressourcenerhebung:
Bitte beobachten Sie aufmerksam und nehmen Sie genau Reaktionen, Fragen, Verhalten wahr.
- Wissens- bzw. Kompetenzbedarfe des zu Beratenden erkennen
 - offene Haltung einnehmen, Augenkontakt wahren
 - aktives Zuhören
 - Thema, Ziel und Rahmen festlegen
 - Fragestellungen/Fragetechniken in Anwendung prüfen, z.B. offen, explorativ, (weniger) geschlossene Fragen, (nicht) suggestiv
- Reflektieren oder Vermitteln von Alternativen
- Erfassen Sie die Hauptprobleme des zu Beratenden, eine Rangordnung
 - der Problematiken nach Bedeutung, Dringlichkeit (subjektiv, objektiv)
 - mögliche Lösungswege aufzeigen
- Orientierungs-, Selbsthilfefähigkeit bzw. Problemlösungsfähigkeit des zu Beratenden fördern