

## Beratungsgespräche erfolgreich führen

### Voraussetzungen für ein professionelles Beratungsgespräch

Diese drei Grundhaltungen sind Voraussetzung für eine gute Beratung und führen zum Ziel: Echtheit, positive Wertschätzung und einführendes Verstehen.

#### 1. Echtheit in der Beratungssituation

Das bedeutet in erster Linie Aufrichtigkeit gegenüber dem Ratsuchenden. Der Berater muss ein ehrliches Interesse daran haben, seinem Gegenüber gut zuzuhören. Ein guter Berater geht ohne vorgefasste Meinung und ohne Vorurteile in das Gespräch.

#### 2. Positive Wertschätzung

Der Berater erkennt seinen Gesprächspartner als mündigen, eigenständigen Menschen an, indem er dessen Art des Fühlens und Erlebens akzeptiert, auch wenn dies seinen eigenen Vorstellungen und Wertmaßstäben nicht entspricht. Er enthält sich daher jeglicher Kritik, vermeidet Ratschläge und weckt keine Schuldgefühle.

#### 3. Einführendes Verstehen

Jeder Mensch hat seine eigene subjektive Erlebniswelt, die für ihn die Realität darstellt. Aufgabe des Beraters ist es, diese innere Realität seines Gegenübers wahrzunehmen, zu verstehen und das Verstandene mitzuteilen. Er überlässt die Darlegung und den Lösungsweg des Problems völlig der Initiative des Ratsuchenden. Der Berater spiegelt die vom Gesprächspartner sowohl auf sprachlicher als auch auf gefühlsmäßiger Ebene übermittelten Botschaften in eigenen Worten wider. Der Berater meldet zurück, ob er den zu Beratenden richtig verstanden und interpretiert hat.

## **Eine wertschätzende Grundhaltung schaffen**

Kollegen kommen zu Ihnen als Betriebsrat, da sie zu einem bestimmten Thema Rat suchen. Das ist ein großer Vertrauensbeweis. Eine wertschätzende Haltung dem Ratsuchenden gegenüber bringen Sie als Berater im Wesentlichen durch die folgenden vier Signale zum Ausdruck:

1. Visuell: Sie nehmen Blickkontakt auf und schauen den Ratsuchenden an.
2. Stimmlich: Sie machen durch Tonfall und Sprechgeschwindigkeit Ihr Interesse deutlich.
3. Inhaltlich: Sie folgen dem Ratsuchenden thematisch.
4. Körpersprache: Sie sitzen oder stehen dem Ratsuchenden zugewandt und offen gegenüber.

## **Tipps für Ihre Beratungsgespräche**

1. Vertrauen aufbauen: Ein gutes Gesprächsklima herstellen
2. Auf den anderen eingehen: Einfühlsam zuhören
3. Fakten schaffen: Den Sachverhalt gründlich abklären
4. Gezielt nachhaken: Dem Ratsuchenden die richtigen Fragen stellen
5. Auswege aufzeigen: Das Gespräch aktiv und lösungsorientiert steuern
6. Eigeninitiative fördern: Den Betroffenen selbst Lösungen finden lassen
7. Grenzen setzen: Mitgefühl zeigen, ohne mitzuleiden

## **Gesprächsleitfaden für ein Beratungsgespräch**

Der Einstieg in das Beratungsgespräch ist nicht immer leicht. Folgender Aufbau kann Ihnen daher Orientierung bieten und dem Gespräch Struktur verleihen.

1. Beziehung aufbauen

Begrüßung  
Small Talk  
Zum Thema hinführen

2. Orientierung geben

Rahmenbedingungen klären (Zeit, Gesprächsziel, Verantwortlichkeiten etc.)  
Stillschweigen vereinbaren  
Gesprächsanlass darstellen (Wie kam es zu dem Gesprächstermin?)  
Anliegen klären und formulieren

3. Ins Arbeiten kommen

Strukturieren des Anliegens (Themen erkenne, priorisieren und präzisieren)  
Themen klären (Ursachen und Hintergründe)  
Blickwinkel erweitern (oder verengen, wenn zu weit gefasst)  
Impulse geben  
Lösungsideen entwickeln

4. Gespräch abschließen

Ergebnis(se) gemeinsam formulieren  
Aufgaben und nächste Schritte klären  
Beratungsverlauf reflektieren  
Abschluss finden  
Verabschieden