

Inhalt

Kapitel 1: Was ist Fachberatung?	9
1.1 Fachberatung – Definition, Voraussetzung	10
1.2 Fachberatung im Unterschied zu anderen Beratungen	12
1.3 Felder und Spezifika der Fachberatung	14
1.4 Kompetenzen der Fachberatung	16
1.5 Beraten im Kontext	18
1.6 Fünf-Säulen-Modell der Fachberatung	20
1.7 Beratung als Vertrag	22
1.8 Mein Fall – ein Fall	24
1.9 Was heißt Erfolg in der Fachberatung?	26
1.10 Die sieben Aufgaben des Fachberaters	28
1.11 Grenzen in der Beratung	30
1.12 Überweisungskompetenz ist gefragt	32
Kapitel 2: Psychologische Aspekte der Beratung	35
2.1 Braucht die Fachberatung Psychologie?	36
2.2 Menschenbilder	38
2.3 Das Kommunikationsmodell	40
2.4 Inhalt und Beziehung in der Fachberatung	42
2.5 Das Inselmodell der Kommunikation	44
2.6 Ich bin ok – du bist ok	48
2.7 Wertschätzung in der Beratung	50
2.8 Das Wertequadrat	52
2.9 Transaktionen in der Beratung	56
2.10 Themenzentrierte Interaktion – TZI	62
2.11 Körpersprache	66
Kapitel 3: Praxis der Beratung	69
3.1 Beratung als gemeinsam gestalteter, zielorientierter Prozess	70
3.2 Grundsätzliche Einstellungen und Überlegungen	72

3.3	Die wichtigsten Grundsätze für die Fachberatung	74
3.4	Die Rollen des Fachberaters	76
3.5	Basics für die Gesprächsführung	78
3.6	Ablauf des Beratungsgesprächs	80

Kapitel 4: Gesprächsführung in der Beratung – Verständnismodelle und Tools	99	
4.1	Wie viel Info kommt drüben an	100
4.2	Erwartungs-Klarheit	102
4.3	Ja-Schalter	104
4.4	Logischer Rahmen – Weg und Zeit	106
4.5	Leatherman	108
4.6	Verständlichkeit	110
4.7	Aktives Zuhören	112
4.8	Vier Seiten einer Nachricht	116
4.9	Vom Beziehungsohr zum Sachohr	118
4.10	Fragetechniken	120
4.11	So geht's nicht!	122
4.12	Metakommunikation	124
4.13	Ziele präzise und positiv formulieren	126
4.14	Straßensperren auflösen	128
4.15	Problemlösung – Machen wir es in Zukunft besser!	130
4.16	Gesprächsh(a)emmer und Türöffner	132
4.17	Umdeuten	134
4.18	Gut beraten – Interessen durchsetzen	136
4.19	Wege der Durchsetzung – Verhandeln	138
4.20	Sachgerechtes Verhandeln in der Praxis	140
4.21	Vom Ärger zur Lösung – Kommunikation in Verhandlungssituationen	142
4.22	Veränderung führt zu Konflikten – und zu Beratung	146
4.23	Exkurs: Beraten am Telefon	150

Kapitel 5: Visualisierung und andere kreative Techniken in der Beratung	155	
5.1	Visualisierung in der Fachberatung	156

5.2	Brainstorming, Punktkleben & Co. – Tools aus dem Moderationskoffer	164
5.3	Time-Line – wie sich etwas entwickelt hat	166
5.4	U-Prozedur	168
5.5	SPOT-Matrix	170
Kapitel 6: Notfallkoffer für schwierige Situationen		173
6.1	Schwierige Beratungssituationen	174
6.2	Der fordernde Klient	176
6.3	Der aggressive Klient	178
6.4	Der wütend-tobende Klient	182
6.5	Der enttäuschte Klient	184
6.6	Der Klient mit Verständigungsproblemen	186
6.7	Der „Prinzipienreiter“	188
6.8	Der (besser-)wissende Klient	190
6.9	Der „unehrliche“ Klient	192
6.10	Der verzweifelte Klient	194
6.11	Der Klient, der sich beschwert	196
Kapitel 7: Die Person des Fachberaters		199
7.1	Person, Rolle, Funktion	200
7.2	Konfliktverständnis	206
7.3	Selbstsorge, Selbstschutz – gesund bleiben als Fachberaterin und Fachberater	208
7.4	Pareto	210
7.5	Fish – Wähle deine Einstellung	212
7.6	Problemsprache und Lösungssprache	216
7.7	Werte – das Modell der Logischen Ebenen	218
7.8	Wenn die Motivation nicht anspringt	224
7.9	Werte geben dem Handeln Richtung und Sinn	226
7.10	Die tägliche Arbeitslast bewältigen	230
7.11	Zeitfresser und Störenfriede	232
7.12	Zeitraubende Gewohnheiten in der Beratung abbauen	234
7.13	Spannung – Entspannung	236
7.14	Der „Gute Rat“ für Berater und Beraterinnen	238

Die Zukunft der Fachberatung 241

Autorin und Autoren 243

Literatur 245

Stichwortverzeichnis 247