

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	„Tötet nicht den Boten“	146
4.23	Veränderung führt zu Konflikten – und zu Beratung	148
4.24	Exkurs: Beraten mit Medien	152

Kapitel 5: Visualisierung und andere kreative Techniken in der Beratung

		157
5.1	Visualisierung in der Fachberatung	158

5.2	Brainstorming, Punktkleben & Co. – Tools aus dem Moderationskoffer	166
5.3	Time-Line – wie sich etwas entwickelt hat	168
5.4	U-Prozedur	170
5.5	SPOT-Matrix	172

Kapitel 6: Notfallkoffer für schwierige Situationen 175

6.1	Schwierige Beratungssituationen	176
6.2	Der fordernde Klient	178
6.3	Der aggressive Klient	180
6.4	Der wütend-tobende Klient	184
6.5	Der enttäuschte Klient	186
6.6	Der Klient mit Verständigungsproblemen	188
6.7	Der „Prinzipienreiter“	190
6.8	Der (besser-)wissende Klient	192
6.9	Der „unehrliche“ Klient	194
6.10	Der verzweifelte Klient	196
6.11	Der Klient, der sich beschwert	198

Kapitel 7: Die Person des Fachberaters 201

7.1	Person, Rolle, Funktion	202
7.2	Konfliktverständnis	208
7.3	Selbstsorge, Selbstschutz – gesund bleiben als Fachberaterin und Fachberater	210
7.4	Pareto	212
7.5	Fish – Wähle deine Einstellung	214
7.6	Problemsprache und Lösungssprache	218
7.7	Werte – das Modell der Logischen Ebenen	220
7.8	Wenn die Motivation nicht anspringt	226
7.9	Werte geben dem Handeln Richtung und Sinn	228
7.10	Die tägliche Arbeitslast bewältigen	232
7.11	Zeitfresser und Störenfriede	234
7.12	Zeitraubende Gewohnheiten in der Beratung abbauen	236
7.13	Spannung – Entspannung	238
7.14	Der „Gute Rat“ für Berater und Beraterinnen	240

Die Zukunft der Fachberatung	243
Autorin und Autoren	245
Literatur	247
Stichwortverzeichnis	249