



Erich Krieger

Gesprächsführung und Fragekompetenz

in der Beratung und im Coaching

 AkademikerVerlag

Der langweilige Abschnitt...

Anstatt Sie über das Copyright (kopieren, weitergeben etc.) zu belehren, möchte ich Ihnen lieber zeigen, *WAS* Sie alles mit diesem Buch machen dürfen.

1. Sie dürfen das Buch so oft lesen, wie Sie möchten und dieses auch als Nachschlagwerk verwenden.
2. Sie dürfen das Buch auch gerne verschenken oder weitergeben. Vielleicht an jemanden, wo Sie der Meinung sind, dass Sie demjenigen damit helfen können.
3. Selbstverständlich dürfen Sie das Buch auch laut vorlesen oder – nachdem Sie es gelesen haben – als nützliche Unterlage für zu niedrig eingestellte Geräte verwenden.
4. Sie dürfen sogar meine Ideen und Erkenntnisse aufgreifen und weiterentwickeln.

Natürlich freue ich mich über Rückmeldungen, ob Ihnen dieses Buch hilfreich und nützlich war und ob Sie Verbesserungsvorschläge haben. Sicherlich hat der Fehlerteufel nicht nur einmal zugeschlagen, daher möchte ich Sie bitten, mir allfällige Fehler, Unkorrektheiten oder Unklarheiten mitzuteilen.

Sollten Sie das Buch illegal aus dem Internet heruntergeladen haben, dann besuchen Sie wenigstens meine Homepage www.krieger.consulting bzw. hinterlassen Sie einen netten Kommentar bei den Kundenrezensionen auf Amazon.

Gratkorn, im September 2015
Ing. Erich Krieger

Einleitung

Zugegeben, über Gesprächsführung und über das Stellen von richtigen Fragen sind bereits einige Bücher geschrieben worden. So ergibt eine einfache Suche auf Amazon knapp 123.000 Treffer rund um das Thema. Angesichts dieser Menge an Literatur könnte der Schluss nahe liegen, dass es sich hier um *alten Wein in neuen Schläuchen* handelt. In diesem Zusammenhang bin ich jedoch der Meinung, dass gerade die Wiederholung des Altbekannten und vor allem die Anwendung in der Praxis wichtiger sind als neue Erkenntnisse. Haben Sie sich schon mal die Frage gestellt, wieso Fragen in der Beratung überhaupt wichtig sind und welchen Zweck sie erfüllen oder wieso die Gesprächsführung ein wesentliches Grundwerkzeug in der Beratung ist? Genau mit dieser Thematik und mit den einzelnen Fragemöglichkeiten sowie Hilfsmitteln werden wir uns in diesem Buch auseinandersetzen. Wir werden uns typische und untypische Fragen in der Beratung ansehen und genauso, wie Sie die vorgestellten Techniken in der Praxis üben und anwenden können. Ebenfalls werden die Vor- und Nachteile der einzelnen Techniken besprochen und der Frage nachgegangen, wie diese Art der Gesprächsführung ihren Weg in die Beratung gefunden hat. Mir ist bei dieser Arbeit der Praxisbezug besonders wichtig, wodurch ich immer wieder positive sowie auch negative Beispiele zum leichteren Verständnis zu den einzelnen Abschnitten anführen werde.

Mein Interesse an diesem Thema wurde während meiner Coaching – Ausbildung geweckt und verstärkte sich mit Beginn meines Praktikums bei einer Telefonberatungsstelle. Seitdem setze ich mich mit diesem Thema auseinander und bin immer wieder fasziniert, welche Möglichkeiten sich für den Klienten durch eine *gelungene Gesprächsführung* und durch die *passende Frage* eröffnen. Mit diesem Buch möchte ich Ihnen einen Überblick über die verschiedenen Fragetechniken verschaffen, meine Erkenntnisse in diesem Bereich an Sie weitergeben und Ihnen Anreize bieten, selbst etwas in der eigenen Praxis auszuprobieren und umzusetzen.

Gerade in der Beratungspraxis ist eine *gelungene Gesprächsführung*, welche die vier Bereiche *Wertschätzung, Kontakt, Aktives Zuhören* und *Fragekompetenz* beinhaltet eines der wichtigsten *Grundwerkzeuge*. Es ist zwar richtig, dass die jeweilige *Methode* (Gestaltberatung, systemische Beratung etc.) sowie die dazugehörigen *Techniken und Interventionen* das Fundament für die Beratung bilden, jedoch ohne diese *Grundwerkzeuge* helfen dem Berater im Beratungsprozess die besten *Techniken* nichts. Erst mit einer tragfähigen Beziehung zum Klienten können die einzelnen *Techniken* in der Beratung eingesetzt werden. Diese *Grundwerkzeuge* unterstützen den Berater dabei, eine Beziehung zum Klienten auf- und weiterauszubauen. Erst durch dieses Vertrauen ist das Arbeiten an sehr persönlichen Themen möglich und erfolgreich. Ist eine tragfähige Beziehung vorhanden, spürt der Berater besser, welche passenden Techniken für den Klienten hilfreich sein könnten. Die richtige Auswahl der Techniken im Beratungsprozess ist eine Kunst, da das jeweilige eingesetzte Werkzeug den Klienten nicht unter- und schon gar nicht überfordern darf. Auch das Vertrauen des Klienten in den Berater spielt bei der Wahl des richtigen Werkzeuges eine wesentliche Rolle. So wird zu Beginn eines Beratungsprozesses eine Technik, die nicht zum Klienten passt oder zu früh gewählt wurde, eher abschreckend wirken und die Beziehung sowie das Vertrauen in den Berater erschüttern. Durch die falsche Wahl der Techniken legt sich die der Berater selbst Steine in den Weg, da der Beratungsprozess dadurch nur unnötig erschwert und verlängert wird.

Wenn wir über die Beratungsbeziehung sprechen, sprechen wir gleichzeitig auch über das Vertrauen zwischen Berater und Klient. Wie es bereits Otto von Bismarck trefflich ausdrückte: „Das Vertrauen ist eine zarte Pflanze. Ist es zerstört, so kommt es so bald nicht wieder.“ (Menzel, S. 212). Dieses Vertrauen muss sich der Berater allerdings erst im Beratungsgespräch verdienen, obwohl bereits vom Klienten ein Vertrauensvorschuss gegeben wurde. Um eine tragfähige Beratungsbeziehung aufbauen zu können, wird vom Berater also eine gewisse Grundhaltung sowie grundlegendes Handwerkzeug abverlangt. Wie diese Haltung und dieses Handwerkzeug aussehen sollte, besprechen wir nun im Kapitel Grundlagen der Gesprächsführung.

**Und jetzt viel Spaß beim Lesen dieser Arbeit und viel Vergnügen beim
Ausprobieren!**

Denn... „Für das Tun gibt es keinen Ersatz. Man wird nicht fit, indem man Bücher über Fitness liest. Zu viel Theorie, zu viel Information ist hinderlich. ... Das Gehirn bildet neue Gewohnheiten ... nur durch Einübung und Erfahrung aus.“ (Ernst, 2010, S. 24)

Grundlagen der Gesprächsführung

Bevor wir beginnen, uns mit den unterschiedlichsten Fragearten auseinanderzusetzen, müssen wir zunächst einmal klären, wieso wir Fragen in der Beratung überhaupt brauchen und welchen Zweck sie erfüllen könnten. Es wäre doch denkbar einfacher, der Klient kommt mit seinen Anliegen und Problemen und erhält vom Berater die für ihn passende Lösung. Nun ist es ja nicht so, dass sich dies der Klient nicht von seinem Berater wünschen würde. Stellen Sie sich doch bitte einmal nachstehendes Beratungsgespräch zwischen Klient und Berater ohne Fragen vor.

Beispiel:

K: Mein Mann arbeitet immer bis spät in die Nacht und hat nie Zeit für mich. Am Wochenende schläft er sich immer aus und verlangt von mir, dass ich den Haushalt führe.

B: Ich kann Sie gut verstehen, dass Sie frustriert sind. Sprechen Sie doch mit Ihrem Mann darüber, wie es Ihnen geht.

K: Das habe ich schon alles versucht, ich wollte auch schon zur Paarberatung gehen, doch das lehnt er ab.

B: In der letzten Woche hatte ich so eine ähnliche Situation. Die Frau ist für ein paar Tage ins Hotel gezogen, damit ihr Mann sie endlich mehr unterstützt und respektiert.

K: Ins Hotel kann ich nicht ziehen. Das kann ich ihm einfach nicht antun!

B: Wenn Ihnen die Lösung mit dem Hotel zu drastisch erscheint, können Sie ihm das ja auch androhen, ohne es gleich zu tun.

Wie Sie aus diesem Beispiel erkennen können, sprechen die beiden aneinander vorbei. Während der Klient seine Probleme schildert, versucht der Berater Lösungen für die Anliegen des Klienten zu finden. Es findet zwischen den beiden kein echtes Beratungsgespräch statt. Vielmehr erinnert dieses Gespräch an das Spiel *Schiffe versenken*, in dem der Berater die passende Lösung mehr durch Zufall für den Klienten findet. Ebenso fällt auf, dass der Berater nicht auf die Anliegen des Klienten eingeht, wodurch

wahrscheinlich beide ein Gefühl von Desinteresse an diesem Beratungsgespräch wahrnehmen. Irgendwie läuft das Gespräch einfach nicht rund, wodurch es sicherlich für beide unerträglich ist, dieses Gespräch fortzuführen.

Stellen Sie sich nun das Beratungsgespräch von vorhin nochmals vor, dieses Mal jedoch mit Fragen vom Berater.

Beispiel:

K: Mein Mann arbeitet immer bis spät in die Nacht und hat nie Zeit für mich. Am Wochenende schläft er sich immer aus und verlangt von mir, dass ich den Haushalt führe.

B: Ich kann Sie gut verstehen, dass Sie frustriert sind. Was wünschen Sie sich von Ihrem Mann?

K: Ich wünsche mir von ihm, dass ich wieder mehr Aufmerksamkeit bekomme.

B: Wie würde Aufmerksamkeit für Sie aussehen?

K: Indem ich versuche, nochmals mit ihm darüber zu sprechen oder einen Brief an ihn schreibe.

B: Welche Möglichkeiten fallen Ihnen noch ein?

K: Ich könnte mit ihm nochmals über die Paarberatung sprechen, obwohl er diese ablehnt.

B: Was noch?

Wirkte das Gespräch ohne Fragen zunächst noch holprig, fällt beim gleichen Beispiel mit Fragen sofort auf, dass das Gespräch runder verläuft. Ebenfalls fällt auf, dass der Berater nicht nur Lösungsvorschläge für den Klienten sucht und bringt, sondern diesen durch das Stellen von Fragen beim Finden eigener Lösungen und beim Reflektieren der Situation unterstützt. Sokrates war nach Brunner (2009, S. 55) einer der bekanntesten Fragekünstler, der davon ausging, dass jeder das Wissen und die Erkenntnis bereits in sich trägt. Sein Ziel war es daher, seinem Gegenüber dabei zu helfen, selbst diese Erkenntnis in sich zu entdecken. Wie Sokrates früher, geht auch die heutige Beratung davon aus, dass jeder Klient bereits die Lösung für die eigenen Probleme in sich trägt. Die Aufgabe des Beraters ist es, den Klienten bei diesem Findungsprozess zu unterstützen, damit dieser selbst auf die passende Lösung für seine Anliegen kommt

und dies geschieht in der Beratung vorwiegend durch das Stellen von Fragen, wodurch der Reflexionsprozess beim Klienten angeregt wird.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist, dass durch das Nachfragen in einem Beratungsgespräch dem Klienten Interesse an seinem Anliegen vermittelt wird. Der Berater gibt dadurch dem Klienten unbewusst zu verstehen, dass er es wert ist, gehört zu werden, wodurch eine wertschätzende Beziehung aufgebaut wird, in welcher der Klient im Mittelpunkt steht.

Zusammenfassend können wir nun festhalten, dass erst durch das Stellen von Fragen ein rundes Beratungsgespräch stattfindet, in dem sich der Klient wertgeschätzt fühlt und durch das Nachfragen des Beraters Interesse an den Anliegen des Klienten vermittelt. Neben dem Beziehungsaufbau zum Klienten sind Fragen auch ein wichtiger Bestandteil im Reflexionsprozess. Der Berater kann den Prozess nicht nur über Fragen steuern, sondern regt den Reflexionsprozess mit Fragen an.



Abb. 1 Erweiterung der Lösungsmöglichkeiten durch Fragen (Schüers, 2010)

Wie in Abb. 1 dargestellt, können durch das gezielte Nachfragen des Beraters neue Sichtweisen und Möglichkeiten sowie Perspektivenwechsel beim Klienten entstehen, wodurch erreicht wird, dass der Klient neue Lösungen für sein Anliegen findet. Aus diesem Grund sind Fragen in der Beratung nicht nur wichtig, sondern sie erfüllen auch den Zweck eines vielseitig einsetzbaren Werkzeuges für den Berater im Beratungsprozess.

Um nun überhaupt gezielte Fragen im Beratungsgespräch stellen zu können, benötigen wir auch die Technik des *Aktiven Zuhörens*. Wie Graf (2003, S. 24) in seinem Weiterbildungslexikon ausführt, ist das *Aktive Zuhören* die bekannteste Technik, welche vor allem in Kommunikationsseminaren einen fixen Platz gefunden hat. Nicht nur in der allgemeinen Kommunikation ist das *Aktive Zuhören* eine wichtige Technik, sondern auch in der Beratung. Ursprünglich kommt diese Technik aus der klientenzentrierten Gesprächsführung nach Carl Rogers. Um die Technik des *Aktiven Zuhörens* besser anwenden zu können, ist es hilfreich, die Grundlagen der klientenzentrierten Gesprächsführung zu kennen.

Klientenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers

Wie bereits oben erwähnt wurde die klientenzentrierte Gesprächsführung vom amerikanischen Psychologen und Psychotherapeuten Carl Rogers Ende der vierziger Jahre auf Basis der Gesprächspsychotherapie entwickelt. Laut Büttner & Quindel (2013, S. 51) wird der klientenzentrierte Ansatz in die humanistische Psychologie eingeordnet und ist, sowie die Entwicklung der klientenzentrierten Gesprächspsychotherapie, eng mit Carl Rogers verbunden. Neu an diesem Ansatz ist, dass der Klient selbst den Verlauf der Beratung durch Richtung, Thema, Tempo usw. bestimmt, wodurch sich dieser Ansatz am Menschen und nicht mehr am einzelnen Problem orientiert. Am Anfang wurde dieses Vorgehen des Beraters *nicht-direktive Beratung* genannt, wurde jedoch später in *klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie* umgetauft, da neue Inhalte hinzukamen und sich die Methode weiterentwickelte. Vor allem in der psychosozialen

Beratung sollte der klientenzentrierte Ansatz im Vordergrund stehen, da sich der Klient am besten mit seinem Problem auskennt. In der Fachberatung ist dies genau umgekehrt. Hier ist der Berater auf dem jeweiligen Fachgebiet der Experte. Die Fachberatung wird daher auch *direktive Beratung* genannt und findet z.B. bei Rechtsanwälten, Ärzten, Unternehmensberater usw. Anwendung. So weist auch Büttner & Quindel (2013, S. 51) darauf hin, dass bei der *nicht-direktiven Beratung* der Klient und bei der *direktiven Beratung* der Berater aktiv werden, um mögliche Lösungen für das Problem zu finden.

In Deutschland wurde die klientenzentrierte Gesprächsführung vor allem durch die Arbeit des Ehepaars Reinhard und Anne-Marie Tausch in den 60er Jahren bekannt und nahm einen starken Einfluss auf die Bewegungen der sogenannten Begegnungsgruppen. Durch den personenzentrierten Ansatz wird die klientenzentrierte Gesprächsführung auch in der Beratung und in der Supervision sowie auch als gruppenzentrierte Führung im Bereich des Managements und als schülerzentriertes Lehren im Bildungsbereich verwendet (Klientenzentrierte Psychotherapie: Wikipedia, 2011).

Humanistisches Menschenbild

Gemäß Büttner & Quindel (2013, S. 52) sind die Zentralelemente des humanistischen Menschenbilds die *Wertvorstellung*, die *Ganzheitlichkeit* und die *Entwicklungsorientierung*. Unter *Wertvorstellung* wird die Entwicklung zu einem guten Menschen durch das angestrebte Ziel von Wachstum und Selbstentfaltung und die Umsetzung der damit verknüpften Werte verstanden. Mit *Ganzheitlichkeit* ist gemeint, dass der Mensch mehr als die Summe seiner Teile ist, wodurch die Person als Ganzheit betrachtet und nicht auf Teilaspekte seiner Persönlichkeit oder seiner Störung verringert wird. Ebenso ist der Mensch auch im Zusammenhang mit seiner Umwelt und seines individuellen Bezugsrahmens zu sehen. Das Grundbedürfnis der Selbstverwirklichung und der Unabhängigkeit wird unter dem Begriff der *Entwicklungsorientierung* zusammengefasst. Das heißt, der Mensch kann seinem Leben selbst einen Sinn und ein Ziel geben

und durch aktives Entscheiden seine Lebenssituation verändern. Mittels dieses Menschenbildes ist der Berater nicht mehr der Experte, welcher den Klienten nicht erreichen kann, sondern beide begegnen sich in den Beratungen auf gleicher Augenhöhe. Wie schon Johann Wolfgang von Goethe ausdrückte: „Jeder Tag bringt Freud und Leid. Auch aus Steinen, die in den Weg gelegt werden, kann man Schönes bauen.“ (Menzel, S. 211). Daher denke ich, dass es die Aufgabe des Beraters ist, den Klienten mit Hilfe der gelernten Methoden und Techniken beim Bauen und beim Verändern zu unterstützen und ggf. auch aufzufangen, wenn dieser mal stolpert.

Grundhaltung der klientenzentrierten Gesprächsführung

Wie Graf (2003, S. 23) betont, war Carl Rogers der Auffassung, dass Menschen in Lebenssituationen kommen können, wo sie nicht in der Lage sind, ihre eigenen Kräfte zu mobilisieren. Der Berater hat folglich dafür Sorge zu tragen, dass der Klient sich frei entfalten kann. Damit der Berater dies dem Klienten ermöglicht, müssen die drei Grundhaltungen *Wertschätzung*, *Echtheit* und *Empathie* – die sog. Basisvariablen – umgesetzt werden. Ergänzend nach Büttner & Quindel (2013, S. 56) bauen die Basisvariablen unmittelbar auf das humanistische Menschenbild und auf die klientenzentrierte Persönlichkeitstheorie auf.

1. Wertschätzung

Unter Wertschätzung wird die bedingungslose, positive Akzeptanz des Klienten verstanden. Dies bedeutet, dass der Berater dem Klienten Anerkennung, Respekt und eine positive Zuwendung entgegenbringen soll. Auch das Zeigen von echtem Interesse an der Person sowie das Ansprechen beim Namen gibt dem Klienten das Gefühl, vom Berater wertgeschätzt zu werden. So weist auch Graf (2003, S. 23) auf die vordringliche Aufgabe des Beraters hin, den Klienten wertzuschätzen, ganz gleich was dieser denkt, fühlt oder tut. Durch diese Akzeptanz des

Beraters wird der Beratungsprozess nach Büttner & Quindel (2013, S. 58) unterstützt und der Klient dazu ermutigt, auch Gedanken und Emotionen zu äußern und sich damit auseinanderzusetzen, die allgemein als inakzeptabel gelten

2. **Echtheit**

Unter Echtheit wird verstanden, dass die Inhalte der Aussagen zur Körpersprache des Beraters passen. Nach Graf (2003, S. 23) ergeben die Gedanken, Gefühle und das Handeln ein kongruentes Bild. Der Klient soll spüren, dass er ein reales Gegenüber hat, welches sich mit seinen Erfahrungen, Gedanken und Gefühlen einbringt. Dies ermöglicht dem Klienten, seine Fassaden ebenfalls ein wenig fallen zu lassen und dem Berater und vor allem sich selbst mit eigener Ehrlichkeit zu begegnen. Erweiternd zu dem Konzept der Echtheit bringen hier Büttner & Quindel (2013, S. 57) den wichtigen Aspekt der *Transparenz* ein. Diese Betrachtungsweise ist für die Motivation des Klienten wichtig, da die Handlungen des Beraters sowie auch die Beratungsschritte und die Beratungsziele zu jedem Zeitpunkt für den Klienten klar, verständlich und nachvollziehbar sein sollten.

3. **Empathie**

Unter Empathie versteht Graf (2003, S. 23) das Einfühlungsvermögen des Beraters, welcher bemüht sein sollten, sich in den Klienten hineinzusetzen, um dessen Welt besser verstehen zu können. Hierbei geht es nicht darum, den Inhalt mit eigenen Worten wiederzugeben, sondern die wahrgenommenen Gefühle richtig zum Ausdruck zu bringen. So weisen auch Büttner & Quindel (2013, S. 57-58) auf die wichtige Trennung zwischen Empathie (*ein*-fühlen) und Sympathie (*mit*-fühlen) ausdrücklich hin. Diese innerliche Distanz ist eine zwingende Voraussetzung für den Beratungsprozess. Denn nur so wird der Berater nicht in die emotionalen Verstrickungen des Klienten eingebunden. Der Berater ist dadurch in der Lage, wesentliche Zusammenhänge zu erkennen.

Literaturverzeichnis

- Berger, F., & Lederer, M. L. (kein Datum). *Exploras GmbH: 5x Warum*. Abgerufen am 26. April 2011 von Exploras GmbH: <http://www.exploras.ch/methoden/optimierungs-methoden/5x-warum>
- Bibliographisches Institut AG. (2010). *Duden 10: Bedeutungswörterbuch*. Mannheim: Bibliographisches Institut AG.
- Brunner, A. (2009). *Die Kunst des Fragens*. München: Carl Hanser Verlag.
- Büttner, C., & Quindel, R. (2013). *Gesprächsführung und Beratung: Sicherheit und Kompetenz im Therapiegespräch*. Heidelberg: Springer Verlag.
- Eder, M. (23./24. November 2004). *Kommunikation und Verhalten - Körpersprache*. WIFI Steiermark, Graz, Steiermark, Österreich.
- Eder, M. (19./20. Oktober 2004). *Kommunikation und Verhalten - Umgang mit Konflikten*. WIFI Steiermark, Graz, Steiermark, Österreich.
- Ernst, H. (Januar 2010). Gute Vorsätze: "Ab morgen werde ich...". *Psychologie Heute*, S. 21-26.
- Gaspar, S. (2008/09). *Unternehmer-Training Skriptum - Kommunikation und Verhalten*. WIFI Österreich.
- Gordon, T. (2013). *Gute Beziehungen - Wie sie entstehen und stärker werden*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Graf, J. (Hrsg.). (2003). *Das Weiterbildungswörterbuch*. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH.
- Gramatke, C. (23. März 2010). *NLPedia: Logische Ebenen*. Abgerufen am 17. Mai 2011 von NLPedia - Die NLP Enzyklopädie: http://nlportal.org/nlpedia/wiki/Logische_Ebenen
- Heidenberger, B. (25. Februar 2008). *Zeitbluten: Fragen Sie 5x warum und Sie finden die Problem-Ursache*. Abgerufen am 26. April 2011 von Zeitbluten: <http://www.zeitbluten.com/news/592/warum-fragen/>
- Herz, A., & Schellinger, G. (02./03. Oktober 2009). *Lebens- und Sozialberater Lehrgang - Methodik der Beratung*. Akademie der Steirischen Gesellschaft für Lebens- und Sozialberatung, Graz, Steiermark, Österreich.
- Kampitsch, G. (2010). *Skriptum Coaching - Lehrgang Modul3: Struktur und Ablauf des Coaching-Prozesses*. WIFI Steiermark.
- Klientenzentrierte Psychotherapie: Wikipedia*. (28. Februar 2011). Abgerufen am 28. März 2011 von Wikipedia: http://de.wikipedia.org/wiki/Klientenzentrierte_Psychotherapie
- Knill, H. (2010). *Knill+Knill Kommunikationsberatung: Hören-Hinhören-Zuhören*. Abgerufen am 4. April 2011 von Knill+Knill Kommunikationsberatung: <http://www.rhetorik.ch/Hoeren/Hoeren.html>
- Lingen Verlag. (2003). *Neues Deutsches Wörterbuch*. Köln: Lingen Verlag.
- Lippmann, E. (Hrsg.). (2013). *Coaching: Angewandte Psychologie für die Beratungspraxis*. Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Megginson, D., & Clutterbuck, D. (2008). *Coaching und Mentoring - Individuelle Beratung für individuelle Berufskarrieren*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag.
- Menzel, H. (Hrsg.). (kein Datum). *Illustrierte Spruch-Auslese: Leitsprüche, Sprichwörter, Zitate und Aphorismen zu 31 Themen* (Bd. 2). Hinterbrühl bei Wien: Bellaprint-Verlag.
- Menzel, H. (Hrsg.). (kein Datum). *Illustrierte Spruch-Auslese: Leitsprüche, Sprichwörter, Zitate und Aphorismen zu 31 Themen* (Bd. 1). Hinterbrühl bei Wien: Bellaprint-Verlag.

- Nausner, L. (2010). *Skriptum Lehrgang - Diplom Lebensberater/in: Integrative Gestaltberatung*. Graz: Akademie der Steirischen Gesellschaft für Lebens- und Sozialberatung.
- O'Connor, J., & Seymour, J. (2004). *Neurolinguistisches Programmieren: Gelungene Kommunikation und persönliche Entfaltung*. (G. Dolke, Übers.) Kirchzarten bei Freiburg: VAK Verlags GmbH.
- Patzek, A. (2003). *Fragekompetenz für Führungskräfte: Handbuch für wirksame Gespräche mit Mitarbeitern*. Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- Prior, M. (2009). *MiniMax-Interventionen: 15 minimale Interventionen mit maximaler Wirkung*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.
- Rauen, C. (Hrsg.). (2008). *Coaching-Tools - Erfolgreiche Coaches präsentieren 60 Interventionstechniken aus ihrer Coaching-Praxis*. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH.
- Reichel, R. (Hrsg.). (2005). *Beratung Psychotherapie Supervision: Einführung in die psychosoziale Beratungslandschaft*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Reichel, R., & Rabenstein, R. (2001). *Kreativ beraten. Methoden und Strategien für kreative Beratungsarbeit, Coaching und Supervision*. (A. -A. Gruppenberatung, Hrsg.) Münster: Ökotopia Verlag.
- Rössler, W. (Hrsg.). (2005). *Die therapeutische Beziehung*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Sachse, R. (2006). *Therapeutische Beziehungsgestaltung*. Göttingen: Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG.
- Schäffer, C. (2010). *Die Beratungsbeziehung in der Sozial Arbeit: Eine theoretische und empirische Annäherung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schein, E. H. (2010). *Prozess und Philosophie des Helfens: Grundlagen und Formen der helfenden Beziehung für Einzelberatung, Teambesprechung und Organisationsentwicklung*. (I. Hölscher, Übers.) Bergisch Gladbach: EHP-Verlag Andreas Kohlhaage.
- Scherer, H. (2009). *30 Minuten für eine gezielte Fragetechnik*. Offenbach: GABAL Verlag GmbH.
- Schüers, W. (4./5. Juni 2010). *Coaching Lehrgang*. WIFI Süd, Unterpremstätten, Steiermark, Österreich.
- Schuster, N., Haun, S., & Hiller, W. (2011). *Psychische Belastungen im Arbeitsalltag*. Weinheim, Basel: Beltz Verlag.
- Seidlitz, H., & Theiss, D. (2008). *Ressourcenorientierte Telefonberatung*. Dortmund: Borgmann Media.
- Steiger, R. (12. Dezember 2004). *Therapiedschungel: 5 Säulen*. Abgerufen am 18. Mai 2011 von Therapiedschungel: http://www.therapiedschungel.ch/content/5_saeulen_der_identitaet.htm
- Streeck, U. (2004). *Auf den ersten Blick - Psychotherapeutische Beziehungen unter dem Mikroskop*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Vogelauer, W. (2011). *Methoden-ABC im Coaching - Praktisches Handwerkszeug für den erfolgreichen Coach*. Köln: Wolters Kluwer Deutschland GmbH.
- Wehrle, M. (2012). *Die 500 besten Coaching-Fragen: Das große Workbook für Einsteiger und Profis zur Entwicklung der eigenen Coaching-Fähigkeiten*. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH.

**More
Books!** 



yes
I want morebooks!

Buy your books fast and straightforward online - at one of the world's fastest growing online book stores! Environmentally sound due to Print-on-Demand technologies.

Buy your books online at
www.get-morebooks.com

Kaufen Sie Ihre Bücher schnell und unkompliziert online – auf einer der am schnellsten wachsenden Buchhandelsplattformen weltweit!
Dank Print-On-Demand umwelt- und ressourcenschonend produziert.

Bücher schneller online kaufen
www.morebooks.de

OmniScriptum Marketing DEU GmbH
Heinrich-Böcking-Str. 6-8
D - 66121 Saarbrücken
Telefax: +49 681 93 81 567-9

info@omniscrptum.com
www.omniscrptum.com

Scriptum

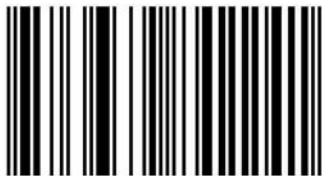


Gesprächsführung und Fragekompetenz

sind nicht nur wichtige Bestandteile für einen gelungenen Beratungsprozess, sondern die Grundlage für jede zwischenmenschliche Kommunikation. Gerade in der Beratung oder im Coaching wird dies besonders deutlich, wenn durch eine gelungene Gesprächsführung eine tragfähige Beziehung zu den Klienten aufgebaut und mit Hilfe von "geschickten" Fragen die alten Wege und Pfade verlassen werden. Doch was ist nun eine "gute" Frage und wie kann ich meine Gesprächsführung verbessern? Mit diesen und weiteren spannenden Fragen setzt sich diese Arbeit unter anderem auseinander. Des Weiteren werden wir uns typische und untypische Fragen in der Beratung ansehen und der Frage nachgehen, wie Sie die vorgestellten Techniken in der Praxis üben und anwenden können.



Ing. Erich Krieger, Jahrgang 1981, arbeitet seit 2004 als technischer Angestellter im Bereich der Elektrotechnik. Neben seiner beruflichen Fortbildung absolvierte er Aus- und Weiterbildungen im Persönlichkeitsbereich. Nebenberuflich ist er als Diplom Lebensberater, Coach, Mentaltrainer und als Trainer sowie ehrenamtlich als Telefonberater tätig.



978-3-639-84224-1