

7 Schritte der Beratung:

Oft fragen Mitarbeiter nach Rat, doch meist ist der Mitarbeiter selbst inhaltlicher Experte seines Problems. Bei der Beratung sind Sie aktiver Zuhörer und ein wandelnder Fragenkatalog, Sie sorgen für Perspektivenvielfalt und stärken die Eigenverantwortung des Mitarbeiters. Die 7 Schritte der Beratung:

Schritt	Frage	Verantwortlich
1. Grundlage klären	Was ist Ihr Problem oder Frage Kann ich Ihnen bei diesem Problem helfen? Was erwarten Sie von mir? Was wollen Sie erreicht haben, wenn Sie aus diesem Gespräch herausgehen „Wie ich das verstehe...“ „Sie haben also das Gefühl, dass...“ „Mit anderen Worten ausgedrückt...“ „Ich habe den Eindruck, dass...“	Frage an Mitarbeiter Aktiv zuhören
	Bin ich für das Thema zuständig? Kompetent? Will ich mich damit beschäftigen?	Frage an ich selbst
2. Problem beschreiben lassen	Was ist konkret das Problem? Wann tritt es auf? Mit wem? Seit wann? Was ist ihr Anteil daran?	Frage an Mitarbeiter
	Spüre ich bei dem Mitarbeiter Energie, tatsächlich etwas zu ändern?	Frage an mich selbst
3. Klären der bisherigen Lösungen – nicht das Denken abnehmen!	Was haben sie zur Lösung unternommen? Welche Ergebnisse haben Sie erzielt? Was schlussfolgern Sie daraus? Wann war es schon mal dem Ziel sehr nah? Gibt es ideale Rahmenbedingungen?	Frage an Mitarbeiter
4. Lösungen entwickeln	Aufmunternde Worte und offene Fragen: „Denken Sie einmal in Richtung... weiter Wenn Sie beide Vorschläge kombinieren... Wie wäre es mit... Was würde passieren wenn... Was wünschen Sie sich stattdessen? Welche Lösungen gibt es?	Brainstorming, Hilfe zur Selbsthilfe
5. Strategie wählen lassen	Welchen Weg wählen Sie? Was wollen Sie als Erstes tun?	Frage an Mitarbeiter
6. Zeitpunkt bestimmen	Wann und wo werden Sie es tun	Frage an den Mitarbeiter
7. Bilanz ziehen	Was haben Sie für sich geklärt? Was ist evtl. noch offen?	Frage an den Mitarbeiter

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg!

Ihre

Heidrun Ullrich

www.personalperspektive.de