

Synchronisation

- „Brückenbau“ zum Kunden – **Vertrauensbasis**
- **Verständnis** zeigen für Probleme, Verletzungen etc.
- **Unterschied** zwischen Problem und Nicht-Problem einführen
- Bereits vorhandene Aktivitäten und Ressourcen **loben**
- Information über **vergebliche Bemühungen** zur Problemlösung

DSA Wolfgang Zeyringer, MAS

Supervisor – Coach



Synchronisation – typische Fragen

- „Was führt Sie zu mir? Was ist Ihr **Anliegen**?“
- „Woran würden Sie merken, dass dieses Gespräch **hilfreich** war?“
- „Wenn Sie überlegen, welche Bereiche Ihres Lebens und Ihrer Beziehungen von diesem Problem beeinflusst werden und **welche nicht**, was fällt Ihnen da zu beiden Bereichen als erstes ein?“
- „Wann haben Sie sich zuletzt so verhalten? Und wann haben Sie sich zuletzt **anders** verhalten, auch wenn es nur ein klein bisschen anders war?“

DSA Wolfgang Zeyringer, MAS

Supervisor – Coach

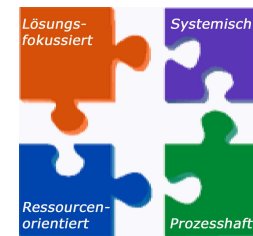


Fragen für geschickte Kunden

- „Haben Sie eine **Idee**, warum XY möchte, dass wir miteinander ins Gespräch kommen? Und was halten Sie selbst von dieser Idee?“
- „Wenn wir jetzt einmal unterstellen, dass XY es wirklich gut meint, was könnten wir dann zusammen **Sinnvolles** tun, damit es Ihnen tatsächlich gut geht?“
- „Wie können Sie die, die Sie geschickt haben, **überzeugen**, dass Sie nicht wieder kommen brauchen?“
- „Wenn Sie den Umstand, dass Sie jetzt schon mal hier sind, für ein **eigenes Anliegen** nutzen wollen, was könnte das am ehesten sein?“
- „Gibt es etwas, dass ich **im Augenblick** tun könnte?“

DSA Wolfgang Zeyringer, MAS

Supervisor – Coach



Fragen für Klagende

- „Mich beeindruckt, wie genau Sie Ihre schwierige Situation darstellen. Ich überlege mir, was Sie sonst noch alles tun, um die Situation zu entschärfen. Wäre das vielleicht sogar ein Ziel für unser Gespräch, dass wir uns gemeinsam überlegen, was Sie **sonst noch tun** könnten?“
- „Manchmal mag man an eine Besserung in schwierigen Situationen gar nicht mehr glauben. Sollten wir uns jetzt darauf konzentrieren, was Sie tun könnten, um all das wenigstens ein bisschen **besser zu ertragen**, oder doch darauf, wie ein **erster kleiner Schritt** zur Veränderung der Situation aussehen würde?“
- „Was werden Sie **jetzt tun**?“
- *Bei „Ich weiß nicht...“:* „Was haben Sie schon **überlegt**?“
- *Und erst danach:* „Was haben Sie überlegt, das ich tun könnte?“

DSA Wolfgang Zeyringer, MAS

Supervisor – Coach



Kriterien für Zielformulierungen

- die **Anwesenheit** von etwas („Was ist stattdessen?“)
- dass es ein **Ziel des Kunden** ist (und nicht von jemandem anderen)
- dass das Ziel **konkret** ist („Woran merken Sie...?“)
- die Formulierung **eher kleiner** als großer **Schritte** („Was sind denn erste Anzeichen...?“)
- die Frage nach der **Realisierbarkeit** („Für wie wahrscheinlich halten Sie...?“)
- die Fokussierung auf **konkretes Handeln** („Wie machen Sie das? Was tun Sie, wenn...?“)

DSA Wolfgang Zeyringer, MAS

Supervisor – Coach

