

## GENERELLES

★ Im lösungsorientierten Ansatz werden drei Interaktionsformen mit Klienten/innen unterschieden:

- ⇒ Besucher / Besucherin
- ⇒ Klagende(r) / Suchende(r)
- ⇒ Kunde / Kundin

★ Die Interaktionsart kann sich innerhalb eines Gesprächs oder eines Beratungsprozesses sehr schnell ändern. An und für sich ist kein Typ besser als der andere, sie sind nur unterschiedlich. Mit der Interaktionsart verändern sich Rolle und Interventionsoptionen der Beratenden.

★ Die Typisierung unterstützt uns als Hilfskonstruktion, um

- ⇒ eine auf die Klienten/innen abgestimmte, respektvolle Haltung einzunehmen
- ⇒ das Gespräch auf die Klienten/innen-Interessen abzustimmen
- ⇒ die förderlichen Kooperationsmöglichkeiten zu unterstützen

## GRAFIK KERNMODELL

★ Das Kernmodell der lösungs- und kompetenzorientierten Gesprächsführung dient als Grundgerüst insbesondere für die Zusammenarbeit mit «Kunden/Kundinnen». An den Grobphasen des Interviews können Sie sich immer wieder orientieren. Sie finden in diesem Kapitel eine Fülle von Arbeitsweisen, die Sie in der Umsetzung unterstützen.

★ Wenn sich Ihr Gegenüber als Besucher/in oder Suchende/r präsentiert, so enthalten die Kapitel «Unfreiwillige Klienten/innen» und «Umgangsoptionen bei Klagenden/Suchenden » die spezifischen Erweiterungen des Kernmodells. Diese helfen Ihnen, auch aus solchen Interaktionsformen heraus «wohlformulierte Ziele» zu entwickeln und damit ins Kernmodell zurückzukehren oder das Gespräch respektvoll und angemessen zu beenden.

Ausgangspunkt:

Probleme/Wünsche/Beschwerden

Grobphasen Interview:

