



# EUROPE

English Miles  
100 0 100 200 300 400 500

## Kontaktaufnahme Erstkontakt

- Joining
- Rahmen und Möglichkeiten klären
- Vorstellung
- Angebot machen

Wertschätzend/sorgsam die Tür öffnen



EUROPE

## Anfang + roter Faden Auftragsklärung

Priorisierung, Erwartungen abklären,  
Rolle, Thema eingrenzen, Offenes erfragen

- „Ich lese, dass Sie sehr viele Dinge beschäftigen, was davon ist für Sie am Bedeutendsten?“
- „Was war Ihre Hoffnung/Erwartung als Sie sich zur Mail entschlossen haben?“
- „Sie haben unterschiedliche Dinge angesprochen, wie kann ich Ihnen am Besten helfen?“
- „ich habe noch nicht ganz verstanden, ...“
- „Könnte es sein dass...?“
- „Wäre es für Sie eine gute Möglichkeit...?“

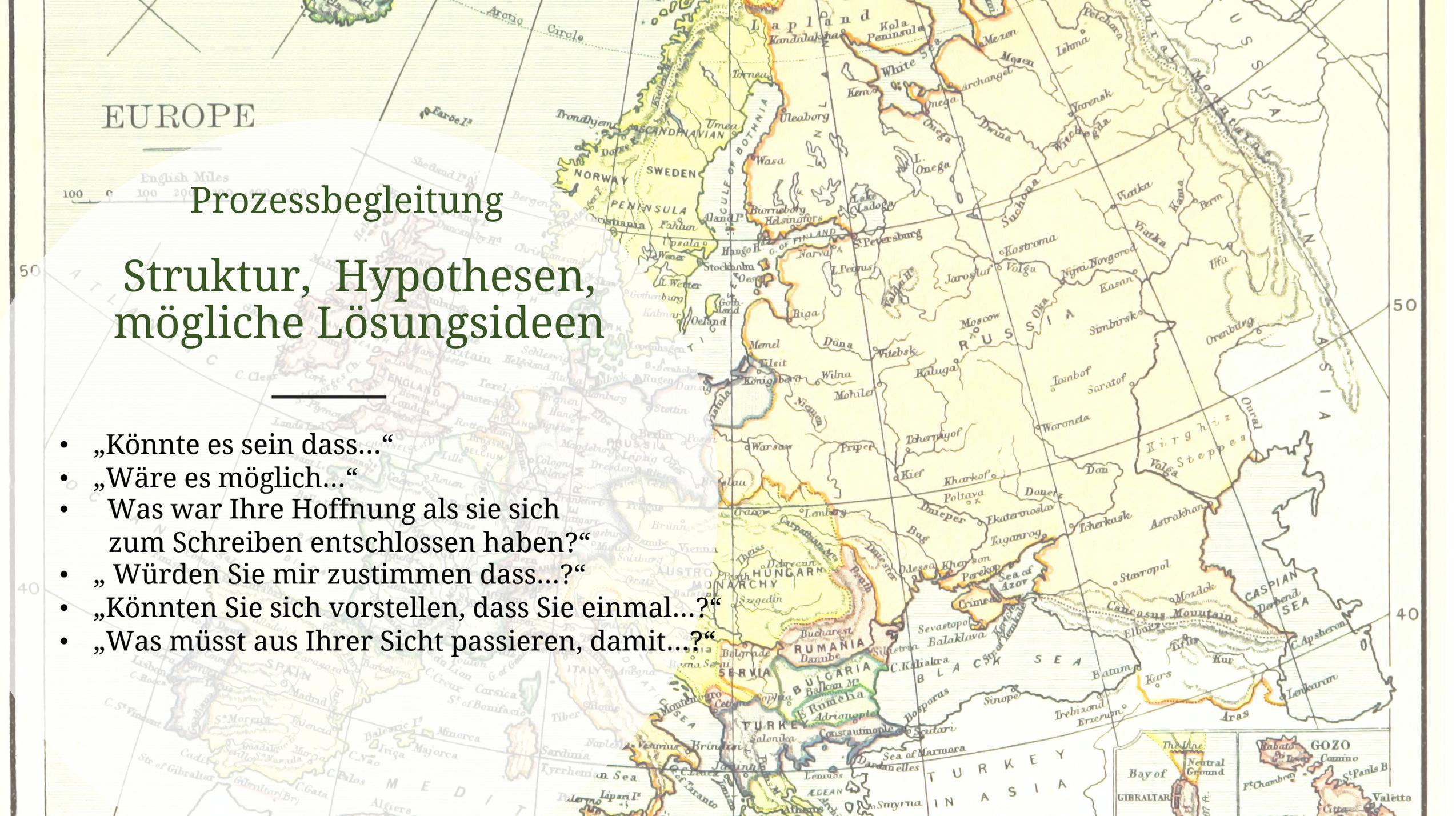


EUROPE

## Prozessbegleitung

# Struktur, Hypothesen, mögliche Lösungsideen

- „Könnte es sein dass...“
- „Wäre es möglich...“
- Was war Ihre Hoffnung als sie sich zum Schreiben entschlossen haben?“
- „Würden Sie mir zustimmen dass...?“
- „Könnten Sie sich vorstellen, dass Sie einmal...?“
- „Was müsst aus Ihrer Sicht passieren, damit...?“



EUROPE

# Gehen (fast) immer: Systemische Fragen

Wunderfrage, Zirkulär, Skalierung,  
Hypothetisch, Paradox, Lösungsorientiert

## Vorsicht

- Ferndiagnosen
- Übermäßiges emotionales Mitgefühl
- Vorschnelle Fokussierung (Expertentum)
- Keine spekulativen Sicherheiten (Konstruktivismus)



# Abschiede/Abschlüsse

- Ende “einläuten“
- Auftrag – Ziele benennen
- Prozess rückblickend betrachten
- Wertschätzung, Ressourcenkoffer
- Wünsche formulieren
- Abstände verändern
- Ankermails, Formatwechsel
- Vermittlung weiterführender Unterstützung



# E-Mailberatung

Prozesse schriftlich begleiten

Gedanken von Brigitte Muliar



Quelle: Lehrbuch Onlineberatung, Engelhardt 2018