

Inhalt

Einleitung	9
1 Definitionen und Grundlagen	11
1.1 Was ist Gesprächsführung? Was ist Beratung?	11
1.2 Systemisches Denken und Lösungsorientierung	15
1.2.1 Was ist ein System?	15
1.2.2 Systembeschreibung als Einigungsprozess	17
1.2.3 Was ist Selbstorganisation?	23
1.2.4 Was ist systemisch?	26
1.2.5 Was ist Lösungs- und Ressourcenorientierung?	29
1.2.6 Grundhaltungen systemisch-lösungsorientierter Gesprächsführung und Beratung	36
1.3 Anliegen- und Auftragsklärung	49
1.4 Rollenklärung	58
1.4.1 Rollenklarheit: Wer von mir spricht mit wem von dir?	58
1.4.2 Rollen und Grundhaltungen von Gesprächsbeteiligten	61
1.4.3 Das Dramadreieck	64
2 Die Basistechniken	68
2.1 Das Gegenüber zum Reden einladen	68
2.1.1 Spiegeln	69
2.1.2 »Was noch?«	69
2.1.3 Pausen und Schweigen	70
2.1.4 Aktives Zuhören, Cheerleading und Komplimente	71
2.1.5 Rückmeldungen zur Körpersprache geben	72
2.1.6 Negative Gesprächssignale	74

2.2	Gesprächsbeiträge zusammenfassen und ordnen	75
2.2.1	Paraphrasieren	75
2.2.2	Lösungsorientiertes Paraphrasieren	76
2.2.3	Schriftliches Paraphrasieren und Clustern	79
2.2.4	Priorisieren	83
2.2.5	Moderationsmaterialien	85
2.2.6	Brainstorming	87
2.2.7	Visualisierungstechniken	89
2.3	Gesprächsbeiträge leisten	93
2.3.1	Ich-Botschaften	93
2.3.2	Du-Botschaften und Killerphrasen	96
2.3.3	Gewaltfreie Kommunikation	99
2.3.4	Feedback geben und Feedback nehmen	111
2.3.5	Doppeln	113
2.4	Fragetechniken	116
2.4.1	Erlaubnisfragen	116
2.4.2	Skalierungsfragen	118
2.4.3	Fragen nach Ausnahmen, Bewältigungsstrategien und dem Nutzen des Problems	121
2.4.4	Hypothetische Fragen	125
2.4.5	Zirkuläre Fragen	129
2.5	Ziele, Zielformulierung und Zielvereinbarung	133
2.5.1	Negative und unvollständige Zielformulierungen	133
2.5.2	Positive und vollständige Zielformulierungen	137
2.5.3	Gesprächsziele und Handlungsziele	140
2.5.4	Weitere Kriterien guter Zielformulierungen	146
2.5.5	Zielvereinbarungen	149
3	Bausteine der Gesprächsführung und Beratung	150
3.1	Baustein 1: Klärung	156
3.2	Baustein 2: Einladung	163
3.3	Baustein 3: Raumgestaltung	167
3.4	Baustein 4: Begrüßung	170
3.5	Baustein 5: Rahmen und Regeln	173
3.6	Baustein 6: Themen	175

3.7 Baustein 7: Anliegen und Auftrag	183
3.8 Baustein 8: Informationen geben oder erfragen	188
3.9 Baustein 9: Sichtweisen hören	191
3.10 Baustein 10: Eigene Sichtweise schildern	195
3.11 Baustein 11: Hypothesenbildung	198
3.12 Baustein 12: Interessen und Bedürfnisse	200
3.13 Baustein 13: Handlungsideen	203
3.14 Baustein 14: Handlungsplanung	206
3.15 Baustein 15: Zusammenfassung	213
3.16 Baustein 16: Verabschiedung	215
3.17 Baustein 17: Reflexion	217
3.18 Baustein 18: Umsetzung	221
3.19 Baustein 19: Prozesse abschließen	225
3.20 Tipps für eine effiziente Gesprächsführung	228
Dank	232
Literatur	233
Der Autor	237