

Inhalt

1 Einleitung	9
1.1 Der Aufbau des Buches	12
1.2 Die Entstehung des Buches	14
1.3 Die Zielgruppe des Buches	15
2 Definitionen	16
2.1 Gesprächsführung in Moderation, Mediation und Beratung	16
2.1.1 Wie unterscheiden sich Moderation, Mediation und Beratung?	16
2.1.2 Beratung in der Schule als »Komplementärberatung«	21
2.1.3 »Grundhaltungen« der Gesprächsführung in Moderation, Mediation und Beratung	24
2.2 Systemisches Denken und Lösungsorientierung	29
2.2.1 Was ist ein »System«?	29
2.2.2 Systembeschreibung als subjektiver Ausdruck	31
2.2.3 Systembeschreibung als Einigungsprozess	33
2.2.4 Was ist »systemisch«?	38
2.2.5 Was ist »Lösungsorientierung«?	40
2.3 Anmerkungen zur Inklusion an Schulen	43
3 Die Basistechniken	46
3.1 Das Gegenüber zum Reden einladen	46
3.1.1 Spiegeln	47
3.1.2 »Was noch?«	48
3.1.3 Pausen und Schweigen	48
3.1.4 Aktives Zuhören, Cheerleading und Komplimente	49
3.1.5 Aktives Zuschauen und Körpersprache	50
3.1.6 Negative Gesprächssignale	53
3.2 Gesprächsbeiträge zusammenfassen und ordnen	53
3.2.1 Paraphrasieren	53
3.2.2 Lösungsorientiertes Paraphrasieren	55
3.2.3 Visualisieren und Clustern	57

3.3	Gesprächsbeiträge leisten	61
3.3.1	Ich-Botschaften	61
3.3.2	Du-Botschaften und Killerphrasen	64
3.3.3	Doppeln	68
3.4	Gewaltfreie Kommunikation	71
3.4.1	Eigene Beobachtungen schildern, ohne zu werten	71
3.4.2	Eigene Gefühle ausdrücken	72
3.4.3	Eigene Bedürfnisse benennen	80
3.4.4	Eine erfüllbare Bitte aussprechen	82
3.4.5	Gewaltfreie Kommunikation als Fragetechnik	83
3.4.6	Feedback geben und Feedback nehmen	85
3.5	Fragetechniken	86
3.5.1	Erlaubnisfragen	86
3.5.2	Skalierungsfragen	88
3.5.3	Fragen nach dem Hier und Jetzt	90
3.5.4	Hypothetische Fragen	92
3.5.5	Zirkuläre Fragen	94
3.6	Ideen sammeln und strukturieren	97
3.6.1	Brainstorming	97
3.6.2	Mindmapping, Sociogramming und Flowcharting	100
3.7	Zielformulierung und Zielvereinbarung	106
3.7.1	Vollständige und unvollständige Zielformulierungen	107
3.7.2	Negativ formulierte Ziele	111
3.7.3	Prozessorientierung und Ergebnisorientierung	111
3.7.4	Gesprächsziele und Maßnahmenziele	116
3.7.5	Weitere Kriterien guter Zielformulierungen	121
3.7.6	Zielvereinbarungen	123
4	Der Ablaufplan der Gesprächsführung	125
4.1	Phase 1: Anlass, Selbst- und Systemklärung	133
4.2	Phase 2: Einladung und Information	149
4.3	Phase 3: Raumgestaltung	154
4.4	Phase 4: Begrüßung und Einstimmung	158
4.5	Phase 5: Themensammlung	163
4.6	Phase 6: Themen sortieren, Bearbeitungsreihenfolge und Gesprächsauftrag klären	172
4.7	Phase 7: Sichtweisen hören (optional!)	183
4.8	Phase 8: Bedürfnisse benennen	192
4.9	Phase 9: Handlungsideen entwickeln	198

4.10 Phase 10: Maßnahmen sortieren, bewerten und auswählen	202
4.11 Phase 11: Vereinbarungen treffen	207
4.12 Phase 12: Abschluss und Verabschiedung	212
4.13 Phase 13: Nachbereitung	215
4.14 Phase 14: Umsetzung	219
4.15 Phase 15: Überwachung und Überprüfung	221
4.16 Phase 16: Erfolge würdigen	224
4.17 Zeitökonomische und effiziente Gesprächsführung	225
5 Umgang mit speziellen Situationen	228
5.1 Wie reagiere ich auf die verschiedenen Grundhaltungen der Beteiligten im Gespräch?	228
5.1.1 Aktiv Beteiligte (Kundinnen und Kunden)	228
5.1.2 Bestimmerinnen und Bestimmer	228
5.1.3 Besucherinnen und Besucher	230
5.1.4 Ausharrende	232
5.1.5 Anklagende	234
5.1.6 Das Dramadrieeck	236
5.1.7 Die Grundhaltungen im Dramadrieeck	239
5.2 Was mache ich, wenn mit zentralen Personen kein Termin zustande kommt?	239
5.3 Wie reagiere ich auf Zwischenrufe, Beleidigungen und Regelverstöße?	242
5.4 Wie reagiere ich auf Du-Botschaften und Killerphrasen?	244
5.5 Was mache ich, wenn Teilnehmende starke Emotionen zeigen? ...	247
5.6 Was muss ich bei Gesprächen mit Kindern und Jugendlichen beachten?	248
5.7 Was mache ich, wenn es in einem Gespräch um die Wiedergutmachung bei Fehlverhalten, Regelverstößen oder Schädigungen geht?	251
5.8 Wie arbeite ich mit großen Gruppen?	265
5.9 Wie strukturiere ich wiederkehrende Gesprächstermine effizient und ergebnisorientiert?	266
5.10 Was mache ich, wenn ich eine Ansage machen oder eine Anweisung geben möchte?	268
6 Wie lernt man Gesprächsführung?	271
6.1 Üben durch die Simulation von Gesprächen	272
6.1.1 Ablauf von Gesprächssimulationen	274
6.1.2 Time-Out-Regeln	276

6.1.3 Feedback	277
6.1.4 Üben mit Unterstützung durch Videoaufzeichnungen	278
6.2 Übungsfälle	279
6.3 Eigene Simulationen erstellen	284
6.4 Weiterbildung als phasenweises Üben	286
7 Danksagung	291
8 Literatur	292
9 Verzeichnis der Übungen und Tipps	296
9.1 Übungen	296
9.2 Moderations-Tipps	297
9.3 Mediations-Tipps	298
9.4 Beratungs-Tipps	298
9.5 Zielperspektive	299
9.6 Kritik	299
Autoreninformationen	300
Link für Download-Material	301