

# Inhalt

<b>1 Einleitung</b> .....	9
1.1 Der Aufbau des Buches .....	12
1.2 Die Entstehung des Buches .....	14
1.3 Die Zielgruppe des Buches .....	15
<b>2 Definitionen</b> .....	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
<b>3 Die Basistechniken</b> .....	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
<b>4</b>	<b>Der Ablaufplan der Gesprächsführung .....</b>	<b>125</b>
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
<b>5 Umgang mit speziellen Situationen .....</b>	<b>228</b>
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
<b>6 Wie lernt man Gesprächsführung? .....</b>	<b>271</b>
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
<b>7 Danksagung .....</b>	<b>291</b>
<b>8 Literatur .....</b>	<b>292</b>
<b>9 Verzeichnis der Übungen und Tipps .....</b>	<b>296</b>
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
<b>Autoreninformationen .....</b>	<b>300</b>
<b>Link für Download-Material .....</b>	<b>301</b>