

Inhalt

Vorwort	11
1 Einleitung	12
1.1 Prozess- und Fachorientierung	13
1.2 Die Ziele des Buches	14
1.3 Der Aufbau des Buches	16
1.4 Die Entstehung des Buches	17
1.5 Die Zielgruppe des Buches	19
2 Grundlagen und Definitionen	20
2.1 Formen der Gesprächsführung und Beratung	20
2.1.1 Was ist Gesprächsführung? Was ist Beratung?	20
2.1.2 Zielbestimmung und Führung in der Beratung	23
2.1.3 Beratung als Komplementärberatung	25
2.1.4 Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen verschiedenen Beratungsformaten	30
2.2 Systemisches Denken und Lösungsorientierung	48
2.2.1 Was ist ein System?	48
2.2.2 Was ist Selbstorganisation?	59
2.2.3 Was ist systemisch?	63
2.2.4 Was ist Lösungs- und Ressourcenorientierung?	65
2.2.5 Grundhaltungen systemisch-lösungsorientierter Gesprächsführung	72
2.3 Systemisch-lösungsorientierte Beratung als Prozess der Perspektiven- erkundung und -erweiterung	83
2.3.1 Grundhaltungen von Klientinnen und Klienten	83
2.3.2 Die beraterische Beziehung: Rapport, Joining, Pacing und Leading	86
2.3.3 Anliegen- und Auftragsklärung	90
2.3.4 Anliegen und Aufträge nicht anwesender Personen	98
2.3.5 Problemperspektiven und Lösungsperspektiven	103
2.3.6 Hypothesenbildung	112
3 Die Basistechniken	125
3.1 Das Gegenüber zum Reden einladen	125
3.1.1 Spiegeln	126

3.1.2	»Was noch?«	127
3.1.3	Pausen und Schweigen	127
3.1.4	Aktives Zuhören, Cheerleading und Komplimente	128
3.1.5	Aktives Zuschauen und Rückmeldungen zur Körpersprache geben	130
3.2	Gesprächsbeiträge zusammenfassen und ordnen	133
3.2.1	Paraphrasieren	133
3.2.2	Lösungsorientiertes Paraphrasieren	134
3.2.3	Schriftliches Paraphrasieren und Clustern	137
3.2.4	Priorisieren	140
3.2.5	Moderationsmaterialien	142
3.2.6	Brainstorming	144
3.2.7	Visualisierungstechniken	147
3.3	Gesprächsbeiträge leisten	153
3.3.1	Ich-Botschaften	153
3.3.2	Du-Botschaften und Killerphrasen	156
3.3.3	Gewaltfreie Kommunikation	160
3.3.4	Doppeln	173
3.3.5	Reframing	176
3.3.6	Utilisation	181
3.3.7	Narration	183
3.3.8	Bewusster Einsatz von Provokation	185
3.3.9	Reflecting Team	189
3.3.10	Metakommunikation	191
3.4	Fragetechniken	192
3.4.1	Erlaubnisfragen	193
3.4.2	Skalierungs- und Rangfolgefragen	195
3.4.3	Komplementärfragen und Fragen nach Auslassungen	199
3.4.4	Fragen nach Ausnahmen, Bewältigungsstrategien und dem Nutzen des Problems	201
3.4.5	Hypothetische Fragen	206
3.4.6	Dissoziative und assoziative Fragen	209
3.4.7	Zirkuläre Fragen	216
3.4.8	Lineare, wertungsorientierte und problematisierende Frageformen	220
3.4.9	Nutzung der Fragetechniken bei der Anliegen- und Auftragsklärung	224
3.5	Metaphern und symbolische Interaktion	235
3.5.1	Einfache sprachliche Metaphern	238
3.5.2	Externalisieren	240
3.5.3	Dekontextualisieren und Rekontextualisieren	243

3.5.4	Figurenaufstellungen	244
3.5.5	Anker und Rituale	248
3.5.6	Aufstellungen im Raum	252
3.5.7	Offene, verdeckte und teiloffene Arbeit	261
3.5.8	Weiterführende Methoden der Arbeit mit Metaphern	263
3.6	Ziele und Zielformulierung	264
3.6.1	Vollständige und unvollständige Zielformulierungen	264
3.6.2	Negativ formulierte Ziele	269
3.6.3	Prozessorientierung und Ergebnisorientierung	270
3.6.4	Beratungsziele und Handlungsziele	274
3.6.5	Weitere Kriterien guter Zielformulierungen	283
3.6.6	Entscheidungsfindung: Das Tetralemma	286
3.7	Anbahnen erster Veränderungsschritte	290
3.7.1	Beobachtungs- und Handlungsaufgaben	290
3.7.2	Internalisierung und Habitualisierung	296
3.7.3	Zielvereinbarungen	298
4	Modelle für die Hypothesenbildung	300
4.1	Rollenmodelle	304
4.1.1	Rollen, innere Anteile und Ego-States	304
4.1.2	Rollen in Teams	309
4.2	Beziehungs- und Interaktionsmodelle	316
4.2.1	Interpunktionswechsel	316
4.2.2	Teufelskreise	318
4.2.3	Transaktionsanalyse	320
4.2.4	Triaden	334
4.2.5	Darstellungsformen komplexer sozialer Systeme	349
4.2.6	Das Riemann-Thomann-Kreuz	356
4.3	Modelle zeitlicher Entwicklungen	360
4.3.1	Verschiedene Vorstellungen von Zeit	360
4.3.2	Phasenmodelle zeitlicher Entwicklung	370
4.4	Modelle persönlicher und kontextueller Entwicklung	377
4.4.1	Der eigene Kommunikationsstil: Ich-Botschaften	377
4.4.2	Das Werte- und Entwicklungsquadrat	378
4.4.3	Die logischen Ebenen	381
4.4.4	Überzeugungen, Leit- und Glaubenssätze	393
4.5	Der konzeptionelle Arbeitsraum	400
4.6	Das synergetische Modell der Systemveränderung	411
4.6.1	Systemveränderung als Destabilisierung und Restabilisierung ...	412
4.6.2	Lösungsorientierung und Zielformulierung als Attraktor	418
4.6.3	Die generischen Prinzipien der Systemveränderung	420

5	Bausteine für Beratungsgespräche	434
5.1	Baustein 1: Klärung	442
5.2	Baustein 2: Einladung	453
5.3	Baustein 3: Raumgestaltung	457
5.4	Baustein 4: Begrüßung	461
5.5	Baustein 5: Rahmen und Regeln	463
5.6	Baustein 6: Themensammlung	466
5.7	Baustein 7: Themenwahl	476
5.8	Baustein 8: Anliegen und Auftrag	480
5.9	Baustein 9: Sichtweisen	490
5.10	Baustein 10: Bedürfnisse	498
5.11	Baustein 11: Handlungsideen	505
5.12	Baustein 12: Handlungsentscheidung	510
5.13	Baustein 13: Handlungsplanung	516
5.14	Baustein 14: Vereinbarungen	521
5.15	Baustein 15: Rückblick und Verabschiedung	523
5.16	Baustein 16: Reflexion	526
5.17	Baustein 17: Aufgabenerledigung	528
5.18	Baustein 18: Prozesse abschließen	533
5.19	Tipps für das effiziente Führen von Beratungsgesprächen	536
6	Umgang mit speziellen Situationen	539
6.1	Wie erhalte ich Aufträge?	539
6.2	Wie führe ich ein Erstgespräch?	540
6.3	Wie schließe ich einen Beratungsvertrag?	542
6.4	Kann ich Personen beraten, die gesundheitlich eingeschränkt sind oder die sich gerade in psychiatrischer oder psychotherapeutischer Behandlung befinden?	547
6.5	Wie lange kann ich »unabhängige Beratung« für eine Person oder Gruppe anbieten?	552
6.6	Was sollte ich in der Onlineberatung beachten?	555
6.7	Wie arbeite ich mit hierarchischen Klientensystemen?	557
6.8	Was mache ich, wenn zentrale Personen nicht an Beratungsterminen teilnehmen?	559
6.9	Wie reagiere ich auf Zwischenrufe, Beleidigungen und Regelverstöße?	562
6.10	Wie reagiere ich auf Du-Botschaften und Killerphrasen?	564
6.11	Was mache ich, wenn Teilnehmende starke Emotionen zeigen?	568
6.12	Was sollte ich bei Gesprächen mit Kindern und Jugendlichen beachten?	570
6.13	Wie arbeite ich mit großen Gruppen?	574
6.14	Wie strukturiere ich wiederkehrende Beratungstermine effizient und ergebnisorientiert?	576

6.15	Was mache ich, wenn ich eine Ansage machen oder eine Anweisung geben möchte?	578
7	Wie lernt man das Führen von Beratungsgesprächen?	582
7.1	Peer-Beratungen und Simulation von Beratungsgesprächen	584
7.1.1	Das Erstellen von Simulationen	586
7.1.2	Der Ablauf von Simulationen	588
7.2	Reflexion und Auswertung von Peer-Beratungen und Simulationen ...	590
7.2.1	Timeout-Regeln	590
7.2.2	Feedback	592
7.2.3	Videoaufzeichnungen	592
	Dank	595
	Literatur	596
	Verzeichnis der Übungen und Tipps	606
	Übungen	606
	Praxistipps	609
	Kritik	610
	Sachregister	611
	Der Autor	615