



GesprächsGuide

Checkliste für lösungsorientierte Gespräche

Der *Regelkreis der Gesprächsführung* ist ein *Master-Tool* für lösungs- und klärungsorientierte Gespräche. Er funktioniert nach dem Prinzip der Rückkoppelung: Wenn ein Schritt nicht klappt oder konflikthaft wird, geht man einen oder mehrere Schritte zurück – wie bei einem Brettspiel, löst die Aufgabe, die dort gestellt ist (z.B. nochmals *Spiegeln*). Erst dann darf man auf das nächste Feld vorrücken.

Einstellung auf das Gespräch

Geschieht als innere Vorbereitung, individuell

1. Selbststeuerung

Kontrollieren Sie die eigenen Gedanken und Gefühle! Achten Sie auf Ihr *Adrenalin*! Bleiben Sie kühl und ruhig! (*Achtung: Stress macht unsicher!*)

2. Innere Haltung

Überprüfen Sie das *innere Bild* vom anderen! Wechseln Sie den Bezugsrahmen und das *Programm*! Wechseln Sie die Brille – denn Sie erhalten stets, was Sie sehen – you get, what you see!

3. Empathie

Geben Sie dem Gesprächspartner *Empathie* (Einfühlung)! Erkennen Sie, dass auch der Andere *legitime Bedürfnisse* hat – auch wenn Sie nicht identisch sind mit Ihren! Üben Sie sich in *teilnahmslosem Interesse*!

KLÄRUNG - Kommunikative Schritte

Geschieht gemeinsam im Gespräch, interaktiv

4. Spiegeln

Wiederholen Sie die Partneräußerung mit eigenen Worten (Paraphrase), z.B.: „*Wenn ich Sie richtig verstehe ...*“, „*Sie meinen also, dass ...*“, „*Ich sehe, dass Sie verärgert sind ...*“

5. JA abholen

Fragen Sie gezielt an dieser Stelle geschlossene Fragen: „*Ist das so und so gemeint?*“ „*Sind Sie damit einverstanden?*“ Nutzen Sie diese Antwort des Gesprächspartners als Ampelfunktion (rot-gelb-grün)!

6. Nachfragen und Klären

Hier sind die bekannten *W-Fragen* als *öffnende Fragen* dran! Klären Sie den Sachverhalt! Räumen Sie Missverständnisse aus! *Klarheit* ist selten – Klärung ist immer möglich!



VEREINBARUNGEN - Dokumentierende Schritte

Geschieht gemeinsam, Doku, Visualisierung

7. Lösungen finden

Suchen Sie gemeinsam mit dem Anderen Lösungen oder Lösungsansätze! Bleiben Sie im *Lösungszustand*, nicht im *Problemzustand*! (Evtl. *brain storming*, evtl. Einsatz des *Harvard-Konzepts*)

8. Vereinbarungen treffen

Transferieren Sie die (offensichtlich nicht deckungsgleichen) *Erwartungen* in konkrete Vereinbarungen! Nur das, was vereinbart wurde, gilt! Schreiben Sie die Vereinbarungen auf (evtl. Protokoll).

9. Gespräch beenden

Wie geht es weiter? *What next?* Wie sind die Projektschritte und *to do's*?
Dank für das Gespräch und die Zeit. Verabschiedung des Gesprächspartners.