

Professionelle Gesprächsführung

S. C. O. R. E.

Lösungs- und zielorientierte Gesprächsführung „S C O R E“ - Modell

S ymptom + C ause

Akzeptierende/klärende Wiederholung:

Habe ich Sie richtig verstanden... Sie denken also,...

Meta-Modell-Fragen=Konkretisierungsfragen:

Wer, Was, Wie genau? Immer? Nie? Alle? „Man sollte...“ - Wer sagt das?

Fragen, die ins Problem führen:

Was genau ist Ihr Problem? Wann war es am schlimmsten? Kennen Sie diese Art von Schwierigkeiten auch in anderen Zusammenhängen?

Reframing-Fragen (Ermöglichen eine Lösung/Perspektivwechsel schon zu Beginn des Gespräches):

In welchem Zusammenhang könnte das Problem sogar nützlich sein? Haben Sie schon mal an die Vorteile gedacht, die dieser Sachverhalt mit sich bringt? Und Sie wollen wirklich daran etwas verändern?

O utcome

Fragen, die ins Ziel führen:

Was möchten Sie erreichen? Wie genau soll die Lösung aussehen? Was ist Ihr Ziel?

Wobei soll ich Ihnen helfen?

Welches erste kleine Zeichen zeigt Ihnen, dass Sie sich in die richtige Richtung bewegen?

R essource

Fragen, die Ressourcen aktivieren:

Wer könnte Ihnen helfen?

Welche Ihrer Fähigkeiten wären hier besonders nützlich? Sie als reife(r) erwachsene(r) Frau/Mann haben in Ihrem Leben eine Menge gelernt, ...

Worauf können Sie sich in herausfordernden Situationen immer verlassen?

Was würde XY an Ihrer Stelle tun?

E ffect

Ökologie-Fragen:

Was sagt Ihr(e) Frau/Mann/Familie/Chef(in) zu diesen Veränderungen? Gibt es einen Preis für Veränderungen und sind Sie bereit, ihn zu bezahlen?

Wer ist noch betroffen wenn das Neue eingeführt wird?

Welche Konsequenzen hat dieser Schritt?

Future pace-Fragen:

Woran werden Sie erkennen, dass das neue Verhalten angebracht ist?

Welchen Schritt werden Sie konkret als ersten tun?

In welchen drei Situationen wird das, Sie gerade hier erfahren haben, für Sie relevant sein?

Problembearbeitung

Schnelle Problembearbeitung durch „POWER-REFRAMING“

1. „Ich habe ein Problem“..... *Reframing: Was tut das Gutes für Dich?*

2. „Es tut..... ..für mich“
Geht es auch auf eine andere Art und Weise?

3. „ich könnte dafür auch tun“ *Gibt es Einwände? - evtl. zurück zu 2.*

Fragetechnik

1. Blockaden auflösen (gezieltes Nachfragen)

- Was genau ist unmöglich?
- Was müsste passieren, damit es geht?
- Was bräuchten Sie, um es zu können?

2. Unspezifische Begriffe konkretisieren

- Was meinen Sie x?
- Was bedeutet für Sie x?

3. Verallgemeinerungen relativieren

- Wie könnte man es sonst noch sehen?
- Wer ist in diesem Fall „alle“?
- Überall? Wirklich immer?

4. Implizite Annahmen überprüfen

- Wie kommen Sie darauf, dass
- Was könnte man tun, damit
- Was macht Sie so sicher, dass

5. Vergleiche konkretisieren

- Was war damals nicht möglich?
- Was genau geht bei X?
- Wie macht es X genau?

Beispiele:

- Woran merken Sie das? Wann genau (in welcher Situation) fühlen Sie sich hilflos?
- Wer denkt das? Woran merken Sie, dass die anderen so denken?
- Was macht Sie unsicher? Wann würden Sie sich nicht unsicher fühlen? Was müsste sich ändern?
- In welchen Situationen geht es Ihnen so? Wirklich jedes Mal?
- Was denkt X? Woran erkennen Sie, dass X so denkt?
- Woraus schließen Sie das?
- Woran merken Sie, dass er Sie ablehnt? Was genau kränkt Sie?
- Ist es wirklich die Angst/Unsicherheit, die im Wege steht? Was würde passieren, wenn Sie keine Angst hätten?
- Was darf man sich nicht anmerken lassen? Was würde passieren, wenn Sie sich das anmerken lassen würden?
- Woran merken Sie, dass sie Ihnen nicht zuhört? Was würde passieren, wenn sie Ihnen zuhören würde?
- Was haben Sie schon probiert? Woran merken Sie, dass Sie keinen Erfolg haben? Was würde sich für Sie ändern, wenn Sie Erfolg hätten?

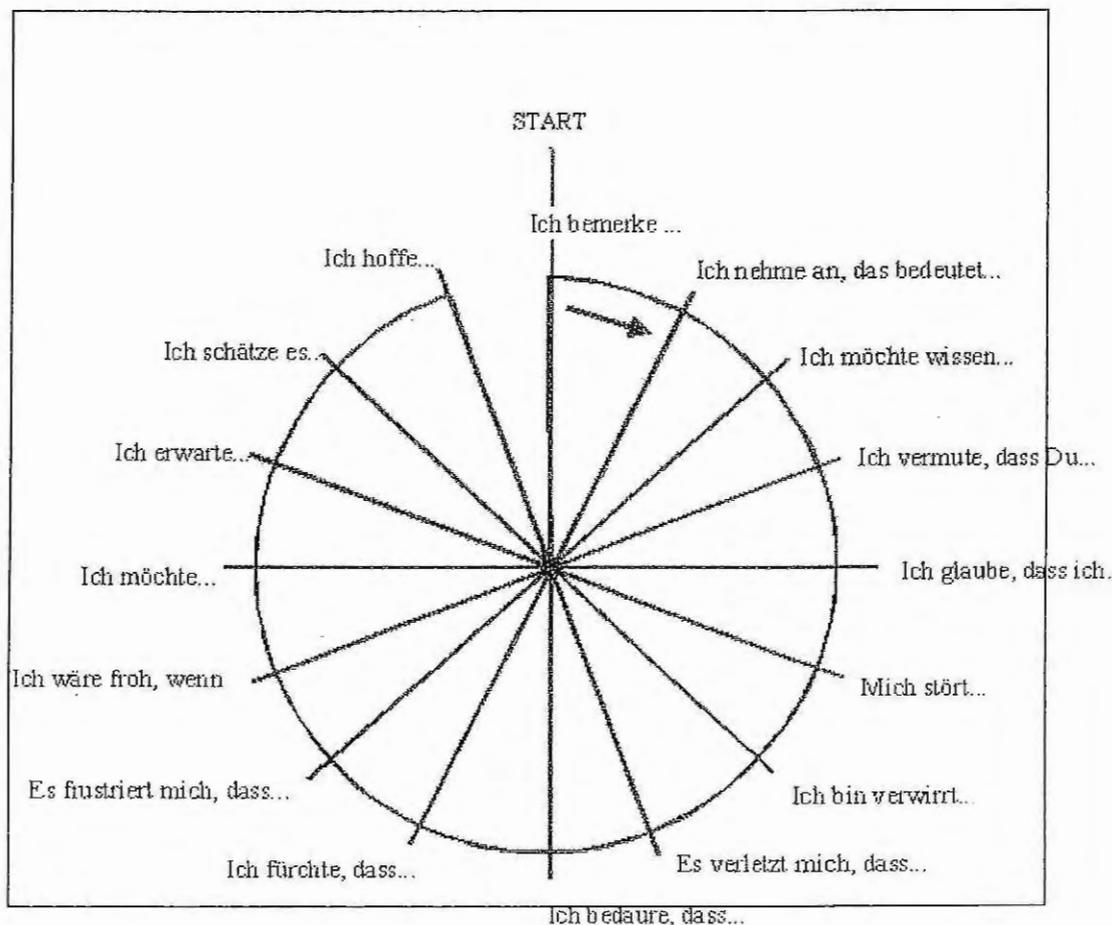
Der "Dialog-Berater"

Der Dialogberater (Vopel 1994, 65) hilft, kritisierende Aussagen nicht vorwurfshaltig in Form von Du-Botschaften zu formulieren, sondern in Form von Ich-Botschaften. Bei Ich-Botschaften werden aus dem eigenen Erleben heraus ein Problemfaktor und dessen Konsequenzen beschrieben.

Du-Botschaft: „Herr Maier, Sie behalten alle wichtigen Informationen für sich.“

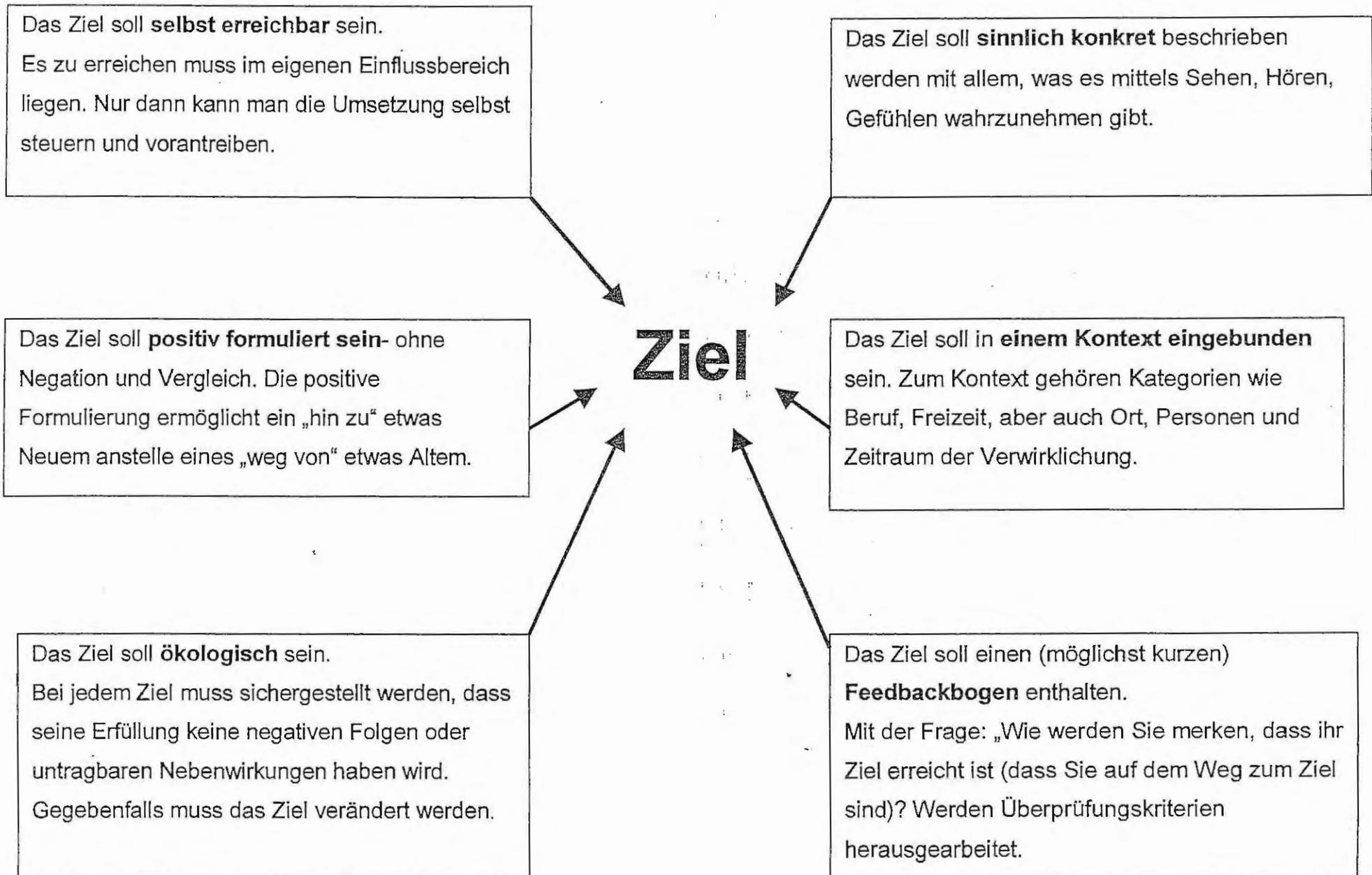
Ich-Botschaft: „Ich weiß nicht genau, was im Fall X vorgefallen ist. Infolgedessen habe ich keine ausreichende Grundlage für eine Entscheidung.“

In Form von Ich-Botschaften können auch schwierige und persönliche Dinge ausgesprochen werden, ohne dass der Angesprochene sofort in eine Legitimations-, Verteidigungs- oder Gegenangriffsposition geht.



Grundlagen Ziel-Coaching

**Das Ziel strukturiert
das Problem**



Zielsetzung

1. Schreiben Sie 5 Dinge auf, die Sie bereits abgeschlossen haben und auf die Sie stolz sind.
2. Was möchten Sie in den nächsten 10 Jahren erreichen?
3. Ordnen Sie jedem Ziel eine 1,2,3,...10 (Jahre) zu.
4. Was sind ihre wichtigsten 4 Ein- Jahresziele?
5. Warum sind diese Ziele wichtig für Sie?
6. Was für eine Person müssen Sie sein, um diese Ziele zu erreichen?

Wege zum Ziel

Anmerkung: Für diese Übung benötigen Sie ein Ziel. Dieses Ziel sollte möglichst genau formuliert sein. Vielleicht unterstützen Sie die nachfolgenden Fragen, um ein Zielbild entstehen zu lassen.

1. Wann, wo und mit wem möchten Sie Ihr Ziel erreichen?
2. Wie sehen Sie und die anderen aus, wenn Sie Ihr Ziel, erreicht haben?
3. Wie hören Sie sich an oder was sagen Sie sich innerlich?
4. Wenn Sie dieses Zielbild sehen – lohnt es sich, dafür etwas zu tun?

Anleitung:

1. Nehmen Sie zwei Blatt Papier und schreiben Sie auf das eine Blatt „Heute“. Legen es auf dem Boden. Schreiben auf das zweite Blatt das Wort „Ziel“ und legen es einige Meter von Ihrer „Heute“ – Position weg.

2. Stellen Sie sich auf das „Heute“ – Blatt. Welche Schritte führen Sie zum Ziel? Beantworten Sie für sich folgende Frage:

„Was können Sie ganz konkret als nächstes tun, um Ihr Ziel zu erreichen?“

3. Benenne Sie eine Aktivität, die Sie als nächstes darin unterstützt, Ihr Ziel zu erreichen und gehen Sie dann einen Schritt in Richtung Ziel(-blatt)

Für die Teilziele (die den Kriterien für wohlgeformte Ziele entsprechen) können Sie Bodenanker mit Stichworten auslegen, um später zu sehen, mit welchen Schritten Sie Ihr Ziel erreicht haben.

4. Spüren, Sie wie es sich anfühlt, wenn Sie Ihr Ziel erreicht haben.

- Was ist es genau, woran Sie deutlich erkennen können, dass Sie Ihr Ziel erreicht haben?
- Was fühlt sich vielleicht neu und noch ungewohnt an?
- Wie können Sie die neuen Qualitäten wahrnehmen?

5. Und dann drehen Sie sich um, und schauen Sie die einzelnen Schritte an, die Sie zu Ihrem Ziel gebracht haben.

- Wie haben Sie die einzelnen Schritte bewältigt?
- Was ist Ihnen besonders leicht gefallen und welche Ressourcen haben Sie besonders unterstützt?
- Was war das Erste, was Sie getan haben, um diesen Prozess zu beginnen?
- Wie können Sie sicherstellen, dass Sie diesen ersten Schritt in Ihrem Alltag umsetzen?

Ressourcen nutzen

- ◆ Was brauchen Sie, um Ihr Ziel zu erreichen?
- ◆ Was würde ein Freund sagen, was Ihre drei größten Stärken sind?
- ◆ Was würde Ihr bester Freund sagen, welche drei Stärken Sie zur Lösung nutzen können?
- ◆ Sie als erwachsener und reifer Mensch haben eine Menge gelernt im Lauf Ihres Lebens.
Was von all diesen Fähigkeiten kann Ihnen jetzt helfen, Ihr Ziel zu erreichen?
- ◆ Wie haben Sie solche Fragen früher gelöst?
- ◆ Was können Sie schon und was müssten Sie noch lernen, um das Problem zu lösen?

Mein Ressourcen-Pool

Meine mentalen

Ressourcen.....
.....
.....
.....

Meine körperlichen

Ressourcen.....
.....
.....
.....

Meine

Warnsignale.....
.....
.....
.....

Meine

Stoppbefehle.....
.....
.....
.....

Meine sozialen

Ressourcen.....
.....
.....
.....

Ressourcen

Die „Fähigkeiten-Börse“

Es ist Markt und ich biete zum **Tausch** eine oder mehrer meiner Fähigkeiten und Eigenschaften an, von denen ich „zu viel“ habe.

Setting: Gruppe von 2 - 10 Personen

1 Person bietet an seinem Marktstand Fähigkeiten/Eigenschaften X-Y und/oder Z an.

Die anderen überlegen, was sie an Fähigkeiten zuviel haben und bieten sie ihm im Tausch an.

Er tauscht/tauscht nicht.

Effect

Ökologiefragen I - Fragen nach den möglichen Folgen von Entscheidungen:

Was passiert, wenn sich etwas verändert?

Was passiert, wenn sich nichts verändert?

Was passiert nicht, wenn sich etwas verändert?

Was passiert nicht, wenn sich nichts verändert?

A: Ablaufschema zur Kollegialen Beratung

Zeit	Methode	Ratsuchender	Beratende Gruppe	Regeln/Stichworte
5'	Rollenverteilung			Wer bringt den Fall ein? Wer berät, wer moderiert?
5'	Vorstellung des Falls	beschreibt die Situation und formuliert eine Fragestellung	hört zu und macht sich Notizen	noch nicht nachfragen!
15'	Befragung	antwortet differenziert	interviewt den Ratsuchenden	nur Verständnis- und Informationsfragen, keine Probleminterpretationen!
10'	Hypothesen	geht aus der Runde und hört zu	berät sich: es werden Hypothesen, Vermutungen, Eindrücke geäußert	noch keine Lösungen entwickeln!
5'	Stellungnahme	kehrt zurück, ergänzt und korrigiert	hört zu und korrigiert ggf. die Aufnahme ihrer Hypothesen	keine Diskussionen!
10'	Lösungsvorschläge	geht aus der Runde, hört intensiv zu und macht sich Notizen	jeder sagt (oder schreibt auf), was er anstelle des Ratsuchendentun würde	keine Diskussionen!
10'	Entscheidung	teilt mit und begründet in der Runde, welche Hypothesen angenommen werden und welche Vorschläge er/sie umsetzen möchte	hört zu	keine Diskussionen!
5'	Austausch	äußert, wie es ihm/ihr geht	'Was nehme ich mit aus d. Gespräch?' u. persönliche Anmerkungen	Anregungen und Verbesserungsvorschläge für das Schema

B: Vorgehensweise bei der Kollegialen Beratung

Phase	Vorgehensweise
1	Rollenverteilung und Beginn: Verständigung, wer ist Moderator/in und Ratsuchende/r und wer geht in das Beratungsteam.
2	Fall-Darstellung: Der/die Ratsuchende bringt den Fall ein, berichtet, skizziert oder präsentiert mit Medien. Die Berater/innen hören zu und machen sich Notizen. Sie fragen noch nicht nach.
3	Befragung: Das Interview des Ratsuchenden durch das Beratungsteam umfaßt nur Informations- und Verständnisfragen. Hier wird eine ausführlichere Präsentation des Falls durch den Ratsuchenden möglich. Interpretationen, Hypothesen und "Rezepte" werden unterbunden.
4	Hypothesen: Das Beratungsteam bespricht die Hypothesen zum Fall, äußert Vermutungen. Die Assoziationen umfassen Querverbindungen, Anhaltspunkte, Indizien, Bilder, aber auch eigene Erinnerungen und Gefühle. Sie sind zugelassen! Der/die Ratsuchende hört zu und macht sich Notizen.
5	Stellungnahme: Der Ratsuchende äußert sich zu den Hypothesen. Assoziationen, Bilder und Phantasien können geäußert werden, die auch einen emotionalen, nicht nur kognitiven, Zugang zum Fallproblem ermöglichen. [...] Hier können auch andere Ausdrucksformen gewählt werden, wie z. B. das Stellen in der Gruppe in Form einer Statue oder Skulptur. Die Berater/innen hören zu und korrigieren ggf. die Aufnahme ihrer Hypothesen.
6	Lösungsvorschläge: Das Beratungsteam sagt dem/der Ratsuchenden, was sie an seiner/ihrer Stelle nun täten. Sie fassen das Zusammenspiel von Beziehungen, Situationen und fachlichen Faktoren in Beurteilungs- und Lösungs-Statements zusammen. Diese können auch schriftlich auf Kärtchen geschrieben werden, so daß sie in einer Nachbereitung des Beratungsgespräches dem/der Ratsuchenden präsent sind. Der/die Ratsuchende hört in dieser Phase intensiv zu und macht sich Notizen.
7	Entscheidung: Der/die Ratsuchende teilt mit, welche Hypothesen und Lösungsvorschläge er/sie aufgreifen wird und welche verworfen werden. Er/sie beurteilt den Lösungsansatz nach dessen Angemessenheit und äußert auch, bei welchem besondere Impulse, Dynamiken und Reaktionen (auch emotional) festgestellt werden. Der/die Ratsuchende teilt mit, wie der Fall weiter bearbeitet wird. Die Berater hören zu und reflektieren still die vom Ratsuchenden akzeptierten Hypothesen, Lösungen und Begründungen dazu.
8	Austausch: Der/die Ratsuchende und das Beratungsteam sprechen darüber, wie sie sich fühlen und welche persönlichen Anmerkungen noch ausgetauscht werden sollten. Das angewandte Schema der Kollegialen Beratung wird besprochen und bewertet. Hieran kann sich ein Abschluß-Blitzlicht ebenso anschließen wie ein Feedback. Immer sollte der/die Moderatorin einen Dank an alle Beteiligten aussprechen!

Quelle: Haug-Benien, R. (1998): Kollegiale Beratung - Ein Fall nicht nur für zwei. hiba transfer, Ausgabe III-1998. heidelberger institut beruf und arbeit, [hiba gmbh](http://www.hiba-gmbh.de), S. 15

Konflikt-Coaching / Streit-Schlichtung mit der „Schule des Wünschens“

1) Wunschformulierung von A an B:

A: Mein Wunsch für unsere Beziehung ist, dass...

2) Nun fragt der Coach B:

Vorausgesetzt, dass sie diesen Wunsch erfüllen wollten: Wüssten Sie dann, wie genau sie sich verhalten müssten?

Wenn Antwort = kongruentes „Ja“ --> weiter zum nächsten Schritt;

Wenn Antwort = „Jein“ --> Inkongruenzen auflösen, dann weiter zum nächsten Schritt;

Wenn Antwort = „Nein“ --> Informationen von A einholen (sinnlich-konkret!), wie der Wunsch zu erfüllen ist.

Hier sollte der Coach sehr genau nachhaken, was die Erfüllungskriterien für den Wunsch sind.

3) Nun fragt der Coach B:

Sind sie bereit, ihrem Partner den Wunsch vollständig zu erfüllen?

Wenn Antwort = kongruentes „Ja“ --> weiter zum nächsten Schritt;

Wenn Antwort = „Nein“ --> Gibt es Bedingungen, unter den sie den Wunsch doch erfüllen würden?

Wenn Antwort = „Ja“ --> Bedingungen von B erläutern lassen. Dann A fragen, ob er/sie mit diesen Bedingungen einverstanden ist. So lange mit A und B verhandeln, bis beide einer konkreten Form der Wunscherfüllung zugestimmt haben.

Wenn Antwort = „Nein“ --> an die vereinbarten Bedingungen erinnern oder das „Meta-Bedürfnis“ erfragen (siehe weiter unten)

Wenn Antwort = „Jein“ --> Einwände reframe oder „Meta-Bedürfnis“ klären

Das Meta-Bedürfnis klären:

Für B: Was wollen sie sicherstellen für sich selbst, für ihren Partner bzw. für die Beziehung insgesamt, indem sie den Wunsch (noch) NICHT erfüllen wollen?

Für A: Was wäre der Gewinn für sie selbst, für ihren Partner bzw. für die Beziehung insgesamt, wenn ihr Partner den Wunsch erfüllen würde?

Wenn Meta-Bedürfnis klar ist, erneut über den Wunsch verhandeln, bis beide kongruent zustimmen.

4) Besiegelungsritual und Future Pace:

Finden Sie mindestens drei Gelegenheiten, bei denen sie die Vereinbarungen umsetzen werden.

5) Advocatus Diaboli spielen:

Frage an B: Was machen Sie, wenn... ? (Situationen abfragen, die die Wunscherfüllung beeinträchtigen könnten)

Oder auch: Wenn Sie vorhätten, die Wunscherfüllung zu sabotieren: was müssten sie