

Die Phasen gelingender Gespräche



Vorbereitung

Gesprächsvorbereitung

Anbahnung / Einleitung

Gesprächsanbahnung

Gesprächseinleitung / in Verbindung kommen

Sicherheit herstellen (Rahmen, Setting, Atmosphäre)

Thema umreißen / gemeinsame Landkarte entwerfen

Gesprächsdurchführung

Austausch / Diskussion

Spiegelung / Zwischenbilanz (gemeinsames Verständnis sichern, bevor es in die Tiefe oder in die Lösung geht)

Verhandlung

Entscheidung

Ausleitung / Beenden

Vereinbarung / Commitment

Gespräch beenden / Ausklang

Nachbereitung

Nachbereitung (Reflexion, Dokumentation)

Vereinbarung umsetzen

Nachfassen / Check-up



Die Bausteine der Gesprächsführung: woraus besteht ein Dialog?



- Sprechen
- Zuhören
- Schweigen

- Selbstempathie
- Empathie
- Aufrichtigkeit



- Verständnisklärung
- Meta-Kommunikation (über das Gespräch selbst sprechen, z. B. „Mir fällt auf, dass...“)
- Rahmensetzen (Spielregeln, Struktur, gemeinsame Erwartungen sichtbar machen)
- Reflektieren / Spiegeln (das Gehörte zurückgeben, innere Landkarten abgleichen)

Die Werkzeuge



- Selbstausdruck (Ich-Botschaften, Werte, Bedürfnisse)
- Schweigen
- Fragen
 - empathische Vermutung
 - Verständnisfragen/ Klärungsfragen („Meinst du...?“)
 - Vertiefungsfragen („Magst du mehr dazu sagen...?“)
- Bitten
 - Verständnisbitten („kannst du mir sagen, was du verstanden hast?“)
 - Verbindungsbitte („Kannst du mir sagen, wie es dir damit geht?“)
 - Handlungsbitte („Bist du bereit, xy zu tun?“)
 - Zeitbitte („Lass uns später weitersprechen.“)
- Entschleunigen
- Gewaltfrei Unterbrechen
- Abbrechen
- Zusammenfassen / Paraphrasieren
- Validieren („Das macht Sinn, dass du...“)
- Struktur anbieten („Darf ich kurz sortieren, was ich gehört habe?“)