

## Gesprächsphasen

Jedes Gespräch verläuft individuell unterschiedlich. Allerdings ist die Einordnung des momentanen Gesprächsverlaufs in ein Schema hilfreich. Diese Strukturierung verschafft dem Berater und auch dem Ratsuchenden – bzw. dem Teamleiter und dem Team – Sicherheit und Halt. Beispielweise könnten Phasen, die ein Gespräch strukturieren, folgendermaßen gegliedert werden:

1. Begrüßung, Kontakt: Warm-Up-Phase, Kontakt zum Ratsuchenden herstellen:  
„Gastgeberrolle“, positiver Startkommentar.
2. Eröffnung: Information über Struktur und Verlauf, Klärung von Anlass, Anliegen und Erwartungen. Festlegen des zeitlichen Rahmens bzw. der Tagesordnung.
3. Auftragsklärung (!): Was soll in der Beratung/Besprechung geschehen? Wo sind die Grenzen? Woran merken die Beteiligten, dass die Beratung erfolgreich war? Der Auftrag sollte immer wieder, auch in Folgegesprächen, überprüft und geklärt werden!
4. Problem verstehen: Was sieht der Ratsuchende/das Team als Problem, welche Lösungen hat er bereits versucht. Wer sind die Beteiligten und welche Funktion hat das Problem für die Beteiligten?
5. Ressourcenorientierung:  
Wann ist das Problem nicht vorhanden (Lösungsorientierung)? Welche positiven Seiten hat das Problem? Welche Ressourcen bringt der einzelne/das Team für die mögliche Lösung mit?
6. Ziele und Lösungen erarbeiten:  
Gemeinsam klare und präzise Zielbeschreibungen ausarbeiten. Lösungswege unter Berücksichtigung der Norm- und Wertvorstellungen und der Ressourcen des Ratsuchenden/Teams sowie der Realisierbarkeit erarbeiten. Die Lösungsentscheidung kommt von den Ratsuchenden und nicht vom Berater, bzw. sollte immer reflektiert werden, wer wie viele Entscheidungsanteile trägt.
7. Zusammenfassung und Verabschiedung:  
Ergebnisse zusammenfassen (auch die Elemente, die nicht bearbeitet werden konnten), klare und konkrete Vereinbarungen treffen. Ausblick für die nächste Schritte geben. Positiver Schlusskommentar.