

GESPRÄCHE – FÖRDERN ODER STÖREN

Die folgenden Ausführungen richten sich in erster Linie auf Beratungssituationen, lassen sich aber auf andere Gesprächsformen übertragen. Sie stehen nicht im Gegensatz zur Konfrontation, sondern ergänzen sie.

W.Kindler@gmx.de

Gesprächsförderer

- Dieser_Begriff fasst kommunikative Muster zusammen, die dazu dienen, ein Gespräch ergiebig und erfolgreich zu gestalten.
- Alle diese Techniken haben eines gemeinsam: Sie signalisieren dem Gesprächspartner **Interesse an seinem Anliegen und an seiner Person.**

Veranschaulichung durch ein Beispiel

- Die folgende Datei ist so aufgebaut, dass zunächst eine knappe theoretische Darstellung erfolgt. Diese wird durch Beispielsätze veranschaulicht.
- Die folgenden Beispiele beziehen sich auf Eltern, deren Kind problematisch ist und nach Meinung der Eltern falsch behandelt wird.
- Alle Techniken dürfen auf keinen Fall mechanisch und schematisch angewandt werden, sonst werden sie zu Gesprächsstörern.

1) Zuhören und Zeit lassen

- Indem der Gesprächspartner ohne Unterbrechung aufmerksam zuhört und dem Gegenüber Zeit lässt, alles zu erzählen und zu berichten, was mit seinem Anliegen verbunden ist, wird diesem die Möglichkeit gegeben, zuerst einmal alles 'loszuwerden', was ihm wichtig ist.
- Durch minimale Ermutigungen zum Sprechen (Kopfnicken, Hm, Ja...) signalisiert der Gesprächspartner seinem Gegenüber, dass er das Erzählte aufnimmt.
- Ungeduldsgesten sind kontraproduktiv.

2) Wiederholen / Umschreiben

- Durch das **Wiederholen und Umschreiben** wird dem Gegenüber signalisiert, dass der Gesprächspartner das Gesagte verstanden hat und bereit ist, mit ihm darüber zu sprechen.
- Dem Gegenüber wird darüber hinaus die Möglichkeit gegeben, über das Gesagte noch einmal nachzudenken oder zu korrigieren.

- **Beispiele:**

„Sie gehen davon aus, wenn ich Sie richtig verstanden habe, dass der Konflikt zwischen Ihnen und meinem Kollegen vor 3 Monaten angefangen hat?“

E: „Ihre Notengebung ist unmöglich. Da muss man ja wütend werden. Das geht ja gar nicht. Meine arme Tochter. Die hat geweint. Unmöglich ist das!“ – L: „Sie sind ärgerlich über die Note, die ich Ihrer Tochter gegeben habe.“

3) Nachfragen, Klären

- Wenn Gespräche stocken oder wenn das Gesagte unklar ist, kann das Nachfragen oder die Bitte etwas zu klären oder zu konkretisieren eine wirkliche Hilfe sein.
-
- **Beispiele:**
- *„Sie sagten, ihr Sohn sei unglücklich in der Klasse. Wie äußert sich das?“*
- *„Auf meine Kritik am Verhalten Ihres Jungen sagten Sie, dass Ihr Sohn auch geärgert werde. Wie genau geschieht das? Wer ist daran beteiligt?“*
-

4) Zusammenfassen / In – Beziehung - Setzen

- Durch eine **Zusammenfassung** wird das hervorgehoben, was dem Zuhörenden wesentlich erscheint. Der Sprecher kann das korrigieren oder bestätigen.
- Wenn es gelingt, Aussagen **in Beziehung zu setzen**, werden Teilaspekte inhaltlich aufeinander bezogen. Das kann dazu beitragen, dass für Sprecher und Zuhörer Zusammenhänge erkennbar und klarer werden.

- **Beispiele:**

„Habe ich Sie richtig verstanden, dass es für Sie besonders wichtig ist, dass wir Sie bei Konflikten und Fehlverhalten unmittelbar informieren?“

„Sie haben beschrieben, dass Ihr Sohn in der letzten Zeit Freunde in der Klasse verloren hat. Andererseits sagten Sie, dass er schneller gereizt reagiert. Kann es sein, dass Beides zusammenhängt?“

5) Weiterführen / Denkanstoß geben

- Weiterführende Denkanstöße nehmen die Aussagen des Sprechers auf, führen ihn dazu, weiter zu denken. Der Zuhörer versucht auf diese Weise, Folgerungen zu vermitteln und Entscheidungen zu ermöglichen.

- **Beispiel:**

„Sie haben erwähnt, dass Ihr Sohn den Sportunterricht liebt und dass er dort besonders erfolgreich ist. Kann es sein, dass ihn die Erfolgserlebnisse besonders ermutigen? Vielleicht könnten wir, also Sie und ich, ihm durch Bestätigungen und Lob allgemein die Freude an der Schule zurückgeben?“

6) Gefühle ansprechen

- Der Gesprächspartner zeigt, dass er die Gefühle des Sprechers und damit die persönliche Bedeutung des Gesagten zu erfassen versucht.

- **Beispiele:**

Nicht: „*Wie fühlen Sie sich dabei?*“ Zwingen Sie nie einem Gesprächspartner ein Bekenntnis auf!!!“

Sondern: „*Ich habe den Eindruck, dass es Sie besonders bedrückt, dass Ihr Sohn einerseits unter der Situation leidet und andererseits keinen Weg findet, sie zu ändern.*“

Gesprächsstörer

Gesprächsstörer zeigen sich daran, dass sie dem Sprecher den Eindruck vermitteln, dass...

- er oder sein Anliegen unwichtig seien,
 - er abgelehnt, kritisiert oder nicht ernst genommen wird.
-
- Sie bewirken, dass Gespräche kurzfristig beendet werden oder Unzufriedenheit hervorrufen.

1) Von sich reden

- Indem der Zuhörer nicht bei den Äußerungen des Gegenübers bleibt, sondern lediglich auf eine Möglichkeit wartet, seine eigenen Erfahrungen, Meinungen und Ansichten mitzuteilen, verliert das Gespräch für einen Ratsuchenden seinen Sinn. Besonders wenn die Selbstdarstellung des Anderen im Vordergrund steht, spürt er, dass er nicht ernstgenommen wird.
- **Beispiel:**
- *„Ihre Geschichte von ihrem Sohn erinnert mich an etwas, was ich selbst erlebt habe. Ich war freilich älter, studierte schon, und da hatte ich einen Kommilitonen, der....“*

2) Bewerten, Überreden

- Das vorschnelle Abgeben von Meinungen und Wertungen signalisiert, dass sich der Zuhörende überlegen fühlt und nicht an den Bedürfnissen des Sprechers interessiert ist.. Der hat oft das Gefühl, in eine Schublade gesteckt zu werden. Er gerät unter Druck, die Wertungen zu übernehmen, spürt einen Rechtfertigungszwang und fühlt sich kritisiert oder belehrt.
- **Beispiel:**
- *„Ihre Haltung zeigt deutlich, dass Sie viel zu emotional reagieren.“*
- *„Ich kann Ihnen eigentlich nur eins raten: Kaufen Sie sich einen Elternratgeber und halten Sie sich daran!“*
- *„Sie müssen unbedingt darauf achten, dass Ihre Tochter ab sofort den Umgang mit dieser Person meidet.“*

3) Ausfragen

- Im Gegensatz zu Klärungsfragen geht es bei Ausfragen nicht darum, den Gesprächspartner zu verstehen, sondern nur die eigene Neugier zu befriedigen. So wird verhindert, dass der Ratsuchende das darstellt, was für ihn wichtig ist.
- **Beispiel:**
- „*Sie haben sich doch von Ihrem Partner getrennt. War da ein Dritter mit im Spiel? Und was sagen ihre Kinder dazu?*“

4) Lösungen anbieten, aufdrängen

- Lösungsangebote können hilfreich sein, wenn sie gewünscht und nicht aufgezwungen werden.
- **Vorschnelle Lösungen** signalisieren, dass man das Gespräch abbrechen möchte und den Anderen nicht ernst nimmt.
- Vorschnelle Lösungen machen den Anderen klein und vermitteln ihm das Gefühl hilflos und unfähig zu sein.
- **Beispiel:**
- *„Mir ist schon klar, was Sie tun müssen, damit wieder alles ins Lot kommt. Setzen sich sich energisch zu Hause durch, auch gegen Ihren Mann, der dem Jungen alles durchgehen lässt!“*

5) Vorwürfe machen

- Jeder Vorwurf ist eine Schuldzuweisung an den Ratsuchenden.
- Das hinterlässt das Gefühl, nicht so akzeptiert zu werden, wie man ist.
- Vorwürfe werden häufig wie Waffen im Gespräch benützt. Dem Gegenüber bleibt meist nur, sich zu rechtfertigen, um mit heiler Haut aus dem Gespräch herauszukommen.
- **Beispiel:**
- *„Ist Ihnen eigentlich klar, dass alles, was ihr Sohn in der Schule falsch macht, Resultat einer inkonsequenten, verwöhnenden Erziehung ist?“*

6) Verspotten, ironisieren, herunterspielen

- Wenn der Gesprächspartner das Anliegen oder die Person des Anderen herunterspielt, klein macht, ironisiert und damit nicht ernst nimmt, beschädigt er dessen Selbstwertgefühl.
- Das Anliegen wird als unwichtig definiert und damit Gespräch als unsinnig dargestellt und so in vielen Fällen vorzeitig beendet.

- **Beispiel:**
- „Also, wenn ich Sie so reden höre, habe ich den Eindruck, vor mir sitzt das verkörperte Leiden Christi.“

- „Gut, ich habe verstanden. Ihr Kind lügt nie. Herzlichen Glückwunsch. Das zweite nach Jesus. .“

Zusammenfassung Förderer

- **Förderlich ist alles, was Akzeptanz und Interesse zeigt, z.B.**
- Zeit lassen, zuhören
- Wiederholen, umschreiben, klären
- Zusammenfassen, in Beziehung setzen
- Weiterführen, Denkanstoß geben
- Gefühle ansprechen

Zusammenfassung Störer

Störend sind alle Gesprächsmuster, die indirekt oder direkt das Gegenüber abwerten, z.B.:

- Von sich reden
- Bewerten, Überreden
- Ausfragen
- Vorschnelle Lösungen anbieten
- Vorwürfe machen
- Verspotten, ironisieren.

Training

- Bilden Sie Paare, Sie berichten sich wechselseitig über das Thema: Eine ärgerliche Schulsituation.
- Bereiten Sie sich auf das Gespräch vor, indem Sie sich auf zwei Förderer und zwei Störer konzentrieren, die Ihnen persönlich besonders geeignet erscheinen.
- Der Jüngere beginnt, eine ärgerliche Schulsituation darzustellen. Der Ältere wendet gezielt die Gesprächsstörer an, die ihm entsprechen.
- Fortführung mit vertauschten Rollen.
- Nach einer vorgegebenen Pause wendet der Ältere diskret die ausgewählten Förderer an.
- Fortführung mit vertauschten Rollen.
- **Auswertung** nur durch die Paare: Unterschiede zwischen den Phasen, was war positiv, was störte mich besonders?
- Neue Paare, gleiche Aufgabe:

Training: Finden Sie eine fördernde Frage, die auf folgenden Gesprächsanfänge eingeht!

- 1) „In der letzten Zeit habe ich Stress mit meinem Fachkollegen, er weicht mir aus und redet vermutlich schlecht über mich.“
- 2) „Ich weiß nicht, ob ich mich bewerben soll, denn ich habe Angst vor dem Verfahren.“
- 3) „In dieser Klasse fühle ich mich total unwohl. Irgendwie sind das alles Streber und Spinner. Hier verstellen sich alle.“
- 4) „Die Ausbildung hat für mich keinen Sinn mehr. Ich fühle mich nur gestresst, und ich lerne nichts, was ich gebrauchen kann.“
- 5) „Ich bin total sauer über meine Klasse. Die haben gemogelt, und als alles rauskam haben die gelogen, dass die Bretter sich bogen.“