

GESPRÄCHE – FÖRDERN ODER STÖREN

Die folgenden Ausführungen richten sich in erster Linie auf Beratungssituationen, lassen sich aber auf andere Gesprächsformen übertragen.

Gesprächsförderer

- Dieser_Begriff fasst kommunikative Muster zusammen, die dazu dienen, ein Gespräch ergiebig und erfolgreich zu gestalten.
- Alle unterschiedlichen 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 einen Schüler, der sich in seiner Klasse ausgeschlossen fühlt.
- 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, versteht.

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.
- Durch **Verständnisfragen** können unklare Sachverhalte geklärt werden.

• **Beispiele:**

„Seit ungefähr 3 Monaten wirst du von Mitschülern ausgeschlossen?“

„Du hast vorhin gesagt, dass du von allen Klassenkameraden geschnitten wirst. Damit meinst du, wenn ich dich richtig verstanden habe, aber nur die Jungen.“

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:**
- *„Mir ist bisher die Rolle deiner Lehrer unklar. Wie reagieren die, wenn man abfällige Bemerkungen über dich macht?“*
- *„WhatsApp Gemeinschaften? Was habe ich darunter zu verstehen?“*
- *„Du hast gesagt, dass du bewusst ignoriert wirst. Kannst du mir mal beschreiben, wie sich das genau abspielt?“*
-

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:**

„Wenn ich dich richtig verstanden habe, ist es für dich besonders verletzend, dass deine Mitschüler dich gezielt ignorieren.“

„Du hast anfangs erzählt, dass einige Mitschüler immer wieder über deine Eltern lästern. Du hast auch beschrieben, dass du dann besonders heftig reagierst. Kannst du dir vorstellen, dass deine starken Reaktionen wie eine Art Bestätigung wirken und dass sich deshalb die Angriffe auf deine Eltern so oft wiederholen?“

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.
- **Beispiele:**
„Du hast erwähnt, dass du dein Eindruck gewonnen hast, dass viele in der Klasse Angst haben, selbst Opfer zu werden und nur deshalb mitmachen. Hältst du es für möglich, dass wir hier einhaken, um so Verbündete gegen die Übergriffe zu finden?“

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 fühlst du dich dabei?*“ Zwingen Sie nie einem Gesprächspartner ein Bekenntnis auf!!!“

Sondern: „*Ich habe den Eindruck, dass für das Schlimmste an den Vorfällen ist, dass du beobachtest, wie du dein Selbstvertrauen verlierst und dich änderst ohne es zu wollen?*“

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:**
- *„Deine Geschichte 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:**
- *„Deine Haltung zeigt deutlich, dass du viel zu unsicher reagierst.“*
- *„Ich kann dir eigentlich nur eins raten: Wehr dich energisch, lass dir nichts gefallen!“*

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:**
- *„Du hast doch ein neues I Phon. Wie teuer ist das eigentlich? Haben dir das deine Eltern gekauft?“*

4) Lösungen anbieten

- 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 du tun musst, damit die Geschichte beendet wird. Lächele, wenn man dich ärgert, ignoriere Übergriffe und bleibe freundlich. Dann hört das alles sofort auf.“*

5) Vorwürfe machen

- Jeder Vorwurf ist eine Schuldzuweisung an den Ratsuchenden.
- Sie 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 dir eigentlich nicht klar, dass alles, worunter du jetzt leidest, mit deiner Empfindlichkeit zusammenhängt. Wenn du etwas mehr Humor hättest, würde dich niemand piesacken.“*

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 dich so reden höre, habe ich den Eindruck, vor mir sitzt der Klassenlazarus.“
- „Nimm das Ganze doch nicht so ernst. In zwei Wochen sind Ferien.“
- „Jetzt habe ich es kapiert. Die Anderen sind die Teufel und du bist der Engel. Der Einzige.“

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

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.“