

Gesprächsmethoden – Basic

Die folgende Methodenauswahl soll die Vielfalt Ihres „Methodenkoffers“ erweitern, deren bewusster Einsatz in jedem Beratungsgespräch und Kommunikationsprozess hilfreich sein kann.

Eine große Anzahl an eingesetzten Methoden zeichnet nicht unbedingt einen kompetenten Berater aus. Hingegen trägt die gezielte Auswahl der für die Situation und die Beteiligten (Berater wie Ratsuchender, Gesprächsleiter und -teilnehmer) passenden Methode(n) zu einer produktiven Gestaltung des Gesprächs bei. Der Berater sollte also zunächst die für ihn passende(n) Methode(n) herausfinden, erproben und dann einsetzen.

Stimme:

Das wichtigste Instrument in einem Gespräch ist die Stimme. Deren bewusster Einsatz durch Modulation, Stimmlage, Sprechgeschwindigkeit, Alltags- bzw. Fachsprache, Pausen etc. hat eine (oft unbewusst) starke Wirkung auf das Gegenüber.

Aktives Zuhören:

Der „Zuhörer“ ist sich im Gespräch seiner verschiedenen Wahrnehmungskanäle beständig bewusst. Diese Wahrnehmungen werden dem Gegenüber rückgemeldet und erst anschließend durch eigene Bedeutungszuschreibungen verändert. Hierzu ist ein starkes Einfühlungsvermögen notwendig und zugleich muss dem Gegenüber das eigene Interesse am Gespräch verdeutlicht werden (z.B. durch unterstützende Gesten, kurze Rückmeldungen, Mimik).

Gesprächskiller:

Hierzu zählen alle Wörter und Gesprächsphrasen (meistens in Du-Botschaften vermittelt), die dem Gegenüber keine Handlungsmöglichkeit mehr offen lassen und somit die Kommunikation lähmen. Beispiele sind:

- „Du machst **nie/immer** ...“
- „Jedes Mal, wenn wir an diesem Punkt angelangt sind, dann ...“
- „Das kannst Du nicht beurteilen, dazu bist Du zu unerfahren/jung/alt/“
- „aber“ statt „und“ verwenden, obwohl es nicht notwendig ist (→ „aber“ schwächt das zuvor Gesagte ab)
- „eigentlich“ mindert die zuvor Getroffene Aussage bis hin zur Bedeutungslosigkeit

Bewusst eingesetzt können solche Gesprächskiller durch Ihre provozierende Wirkung Anstöße geben zu neuen Handlungsalternativen und neuen Perspektiven.

Ich- und Du-Botschaften:

Damit Botschaften/Gesprächsinhalte das Gegenüber auch erreichen, ist es hilfreich, statt Zuschreibungen in Form von Du-Botschaften (z.B. „Du hörst nicht richtig zu.“) Aussagen über die eigene Wahrnehmung, deren Interpretation und Gefühlszuschreibung in Form von Ich-Botschaften zu äußern, z.B.: „Ich fühle mich verunsichert, wenn ich merke, dass Du mit Deinem Nachbarn während meines Vortrags redest.“ Dadurch hat der Gesprächspartner die Möglichkeit auf die Aussage zu reagieren, ohne „auf die Anklagebank“ gesetzt zu werden. Zudem erhält er ein Feedback über die eigenen Empfindungen. Insbesondere bei Beschreibungen und Interpretationen sind Du-Botschaften eher ungünstig.

Hypothetisieren:

Dem Ratsuchenden werden Hypothesen aus der Wahrnehmung des Beraters vermittelt: „Könnte es sein, dass ...?“ Im Gespräch werden also keine „allumfassenden Wahrheiten“ aufgetragen, sondern verdeutlicht, dass jedes Thema immer nur aus einer individuellen Perspektive betrachtet werden kann.

Spiegeln:

Hier wird die Perspektive des Beraters betont, indem er dem Ratsuchenden seine Wahrnehmung mitteilt: „Ich nehme wahr, dass ...“ - „Ich habe aus Ihren Worten ... herausgehört.“ Dadurch wird dem Ratsuchenden ein Perspektivenwechsel ermöglicht, den er in seinem gewohnten Umfeld oder alleine vielleicht nicht hat.

Spiegeln kann auch nonverbal erfolgen, indem Körperhaltung, Mimik, Gestik, Sprechlage, – tempo oder Atmung des Ratsuchenden nachgeahmt werden.

Skalierungsfragen:

Fragen nach der Befindlichkeit, dem Fortschritt eines Projekts oder der Einschätzung von Fähigkeiten werden meistens mit Bewertungen wie „ganz gut“, „besser“ oder „nicht schlecht“ beschrieben. Das Problem dabei ist, dass die „Bewertungsskalen“ von jedem unterschiedlich interpretiert werden. Hilfreich ist es daher, diese Skala messbar zu machen, indem die Antwort auf einer vorgegebenen eindeutigen Skala (z.B. Prozentwert-einschätzung) eingetragen wird.

Beispiel: „Wo würden Sie die Dringlichkeit Ihres Problems auf einer Skala von 0 (keine Dringlichkeit) bis 10 (sehr hohe Dringlichkeit) einordnen?“

Reframing:

„Das Glas ist halbvoll und nicht halbleer.“ Jeder kennt dieses zunächst als Binsenweisheit erscheinende Sprichwort. Jedoch liegt in dieser einfachen Umdeutung oft die Lösung von Schwierigkeiten. Indem einer Situation ein „neuer Rahmen“ gegeben, das Positive betont und der „Wert des Belastenden“ gesehen wird, kann sich eine zielorientierte Lösung einstellen.

Folgende Methoden der Gesprächsführung sind insbesondere der Gesprächsführungstechnik des Neuro-Linguistischen-Programmierens entnommen (NLP). Dieses Kommunikationssystem wurde in den 1970er Jahren von dem Psychologen Richard Bandler (*24.02.1950) und dem Linguistikprofessor John Grinder (*10.01.1939) entwickelt. Dieses methodenreiche Beratungsmodell gründet auf der Beobachtung, dass erfolgreiche Psychotherapeuten wie beispielsweise Virginia Satir, Milton Erickson oder Fritz Perls bestimmte Kommunikations- und Verhaltensmuster intuitiv anwendeten. Von Bandler und Grinder wurden diese Verhaltensweisen systematisiert und im NLP vereint:

- „*Neuro*“ weist auf den Stellenwert der **Wahrnehmung**, also die Informationsaufnahme durch unsere Sinne (Sehen, Hören, Riechen, Schmecken, Fühlen, Gleichgewicht) in Kommunikationsprozessen hin.
- „*Linguistik*“ verweist auf den Stellenwert der **Sprache** im Rahmen menschlicher Kommunikation.
- „*Programmieren*“ wurde dem **Steuerungsprozess** der Informatik entlehnt. Dadurch soll ausgedrückt werden, dass unser Verhalten durch ‚Programme‘ gesteuert wird, die situations-, person- und objektbezogen abgerufen werden. Diese Programme sind nicht zwingend fixiert, sondern können verändert, ergänzt oder gelöscht werden.

Kalibrieren:

Kalibrieren bezeichnet ursprünglich einen technischen Vorgang zur Einstellung und Eichung von Messgeräten. Im NLP versteht man unter Kalibrieren, zu wissen, was der Gesprächspartner intern gerade tut (z. B. an welche Erfahrung er sich gerade erinnert) und dabei genau zu beobachten, wie er dabei extern aussieht (Physiologie) und sich das zu merken. Kalibrieren erfolgt insbesondere auf der visuellen, auditiven und taktilen Wahrnehmungsebene.

Kontakt / Rapport:

Kontakt oder Rapport bezeichnet die tragfähige Beziehung zwischen zwei Personen. Diese herzustellen ist die elementare Aufgabe des Beraters → ohne Kontakt keine erfolgreiche Kommunikation! Hierzu beobachten erfolgreiche Berater die Besonderheiten ihrer Klienten sehr genau und übernehmen diese teilweise in Ihrem eigenem Verhalten im Kontakt mit dem Klienten (→ vgl. Spiegeln). Durch die entstehenden Gemeinsamkeiten in Mimik, Sprechweise, Bewegung und Körperhaltung fällt die Beziehungsgestaltung leichter.

Pacing & Leading:

Folgen und Führen – ein Wechsel zwischen Gesprächsphasen, in denen durch aktives Zuhören oder nonverbale Zuwendung dem Ratsuchenden Platz für seine Gedanken gegeben wird (*Pacing*), und Gesprächsphasen, in denen der Berater durch gezieltes Nachfragen das Gespräch in eine bestimmte Richtung führt (*Leading*), hält den Prozess lebendig.