

GESPRÄCHSFÜHRUNG – DIE BASIS



Personzentrierte Gesprächsführung erfordert und bewirkt vor allem ein vertiefendes Verstehen. Die Konsequenz daraus ist vermehrte Authentizität. Gefördert wird diese durch eine empathisch-wertschätzende Haltung und ein vertrauensvolles Klima.

Denn mit diesen Bestandteilen kann eine Atmosphäre hergestellt werden, die einen intensiven Klärungsprozess ermöglicht. Die Grundlage dazu sind zunächst alltagsweltliche Kommunikationsregeln, deren Umsetzung jedoch häufig im dichten und schnellen Berufsalltag unter gehen:

ALLTAGSWELTLICHE KOMMUNIKATIONSGRUNDLAGEN ALS BASIS

Vertrauen ist die Basis, auf der sich unterstützende Gespräche entwickeln können. Doch Vertrauen kann man nicht einseitig „erzeugen“, sondern es muss in einem längeren wechselseitigen Prozess, gewonnen werden.

Um diesen Prozess zu fördern sollten zunächst eine Reihe alltagsweltlicher Kommunikationsgrundlagen beachtet werden, die auch für professionelle Gespräche die Grundlage bilden:

1. Im Gespräch, verbal und nonverbal, Interesse zeigen. Egal wie lang oder kurz das Gespräch ist. Egal ob es „zwischen den Türen“ oder „am Schreibtisch“ stattfindet. Oder aber klar sein in der Bitte, das Gespräch zu einem anderen Zeitpunkt weiterzuführen.
2. Die innerliche Bereitschaft zeigen, dass Sie Ihren Gesprächspartner gerne verstehen möchten, gerade wenn dies schwierig scheint: „Ich möchte noch besser verstehen, was Sie meinen.“ Dabei: Ausreden lassen. Blickkontakt halten. Zugewandte Körperhaltung sichern. Sich mit nichts anderem beschäftigen.
3. Zwischendurch immer wieder: Das Gesagte zusammenfassen oder paraphrasieren. So wird nicht nur Verstehen gesichert und Vertrauen aufgebaut, sondern aufgeladene Gespräche verlaufen dann auch ruhiger.



4. Nachfragen. Mit Fragen, die zur Klärung beitragen, ohne ausfragen zu wollen, und nicht in eine Richtung leiten wollen. Menschen bemerken früher oder später, wenn sie manipuliert werden; was entsprechend negative Auswirkungen auf die Vertrauensbasis hat.
5. „Zwischen den Zeilen hören“. Stimmungen ansprechen. Aussprechen, was nicht deutlich oder gar nicht ausgesprochen wurde. Die Nachfrage: „Sie sind gerade ärgerlich?“ kann ein Gespräch entspannen, da offen das ausgesprochen werden kann, was aktuell sowieso da ist oder die Wahrnehmung überprüft werden kann.

INNERE ANTEILNAHME ALS VORAUSSETZUNG

Dieses Anteilnehmen an dem, was dem anderen gerade wichtig ist, ist somit auch von der momentanen Bereitschaft abhängig, sich auf den anderen einlassen zu können.

Das wird gerade in Gesprächen wichtig, die nicht auf freiwilliger Basis ablaufen. In Gesprächen, in denen die Selbstschutzmaßnahmen sowieso „hochgefahren“ sind.

Eine solche Gesprächshaltung umzusetzen, wird dann möglich, wenn Sie das aktuelle Erleben des anderen wirklich verstehen wollen und nicht die eigenen Bilder mit denen des anderen abgleichen und nur ergänzen. Und ebenfalls ein „Ohr“ für das eigene aktuelle Erleben haben, damit die eigenen Erfahrungen von denen des anderen getrennt werden können. Diese Konzentration auf die Inhalte der anderen Person kann „trainiert“ werden, setzt jedoch vor allem eine entsprechende Haltung voraus:

- **Empfänglich zu sein**, für verbale und nonverbale Reaktionen der anderen Person; z. B.: Welche veränderte Stimmlage höre ich, wann ändert sich die Prosodie (Akzentuierung, Melodie)? Welche veränderte Körperhaltung sehe ich, und in welchem Zusammenhang steht das mit dem Inhalt – oder gibt es Inkongruenzen?
- **Beachtung ohne Bewertung** dieser Reaktionen des Coachees: Ein inneres „Ah, ja, So-ist-das-gerade-Denken“ kann dazu beitragen, freier vom beengenden „Richtig-/Falsch-Denken“ zu werden und in der Folge (eigene, „bessere“) Lösungsvorschläge präsentieren zu wollen:
Eine Person sagt etwas, von dem Sie spontan denken, dass es „so überhaupt nicht geht“. Wenn Ihre erste Reaktion die Vorgenannte ist, hilft zunächst einmal: Atmen, achtsam sein – dem eigenen Inneren damit eine Chance zu geben, sich Ihnen selbst deutlicher zu zeigen. Und dann wahrzunehmen, was es gerade ist, was diese Abwehr ausgelöst hat: Ist es die Angst, dass die Person einen „Fehler“ macht? Ist es der Ärger über etwas - was? Ist es „nur“ die Art und Weise? (...?).
- **Bereitschaft, diese Beachtung ohne Bewertung zurückzumelden** und für die Person verständlich und empathisch auszudrücken: Wenn der vorherige Punkt umgesetzt werden kann, dann erst ist es möglich, personenzentriert zu intervenieren: „Für mich hören Sie sich richtig fröhlich/ein wenig skeptisch über ihren Entschluss an“. Das kann dann auch selbstbeachtend unterlegt werden: „Mich erstaunt das gerade“, oder: „Ich merke gerade, wie mich Ihr schneller Entschluss etwas nervös macht“.



BEACHTEN DER EIGENDYNAMIK

So besteht die Möglichkeit vor einer vorschnellen Bewertung einen kurzen Stopp einzulegen und eine routinemäßig ablaufende Eigen-Dynamik aus dem Sagen-wollen herauszunehmen. Das ist eine der relevanten Aufgaben des personenzentriert-integrativen Coaches im Prozess: Den eigenen Automatismen, (Gesprächs-)Mustern – dem eigenen Erleben im Moment - bewusster zu werden. So können Beziehungsdynamiken klarer werden und der Blick und das Ohr ist freier für das, was und wie etwas der Coachee erlebt.

Dazu braucht es die Grundlagen der beschriebenen „sechs förderlichen Bedingungen“ nach Carl Rogers, des Beziehungsangebotes (vgl. „Haltung vs. Technik“). Auf dieser Basis können Zusammenhänge im Wahrgenommenen strukturiert werden und der Person zur Verfügung gestellt werden.

Sie haben Fragen oder Anmerkungen zum Artikel?

Wir freuen uns auf Ihre E-Mail!

An: Christiane Hellwig, info@dacb.de