

Die eigene Gesprächshaltung

Sensibilisierung für einige Grundtendenzen im Gespräch*

* aus Christian-Rainer Weisbach: Professionelle Gesprächsführung. München: Beck, 1999.

Definition: Gesprächshaltung

Die Gesprächshaltung ist die Art und Weise, wie man typischerweise einem Gesprächspartner begegnet

Sie ist weitgehend unabhängig vom jeweiligen Gesprächspartner und Gesprächsthema

Eine mögliche Ausgangslage

In der Mittagspause setzt sich eine Ihrer Kolleginnen zu Ihnen und beginnt voller Bitterkeit über Ihre neue Vorgesetzte zu klagen:

„Da hat man uns vielleicht eine Null vorgesetzt! Wenn ich wollte, könnte ich die schon lange in die Tasche stecken, aber auf mich hört ja keiner. Die werden schon sehen, was sie sich eingehandelt haben.“

Antworten im Gespräch

Antworten im Gespräch weisen meist ein bestimmtes Reaktionsmuster auf

Diese deuten auf Antworttendenzen hin, die eine zugrundeliegende Gesprächshaltung aufzeigen

Diese Antworttendenzen beeinflussen das weitere Gespräch maßgeblich

Arten von Antworttendenzen

- 1. Wertende Antworten**
- 2. Interpretierende Antworten**
- 3. Stützende/tröstende Antworten**
- 4. Forschende Antworten**
- 5. Ratgebende Antworten**
- 6. Verständnisorientierende Antworten**

A: Wertende Antwort

Es wird ein moralischer Standpunkt eingenommen und ein Urteil über die vom Gesprächspartner dargelegte Situation abgegeben.

z.B. „Sie spielen aber kein faires Spiel. Das bringt doch nichts, wenn Sie Ihre ganze Kraft da hineinlegen, Ihre Chefin auszustechen.“

A: Wertende Antwort

Positive Wirkungen:

Es wird ein klarer Standpunkt geäußert.

Der Gesprächspartner weiß, woran er beim anderen ist.

A: Wertende Antwort

Negative Wirkungen:

Die Wertung lenkt vom Wesentlichen ab.

Sie nötigt den Gesprächspartner, sich mit der Meinung des anderen auseinanderzusetzen.

Der andere kann seinen Standpunkt nicht ausreichend darstellen.

Oft ist ein implizites Urteil über den Gesprächspartner in der Aussage enthalten.

B: Interpretierende Antwort

Der Antwortende versteht nur, was er selber denkt. Es wird betont, was einem selbst wichtig erscheint. Es wird nach Erklärungen gesucht.

z.B. „Sie wollten selbst auf diesen Posten befördert werden und sind entsprechend sauer, weil man Sie übergangen hat.“

B: Interpretierende Antwort

Positive Wirkungen:

Der Gesprächspartner fühlt sich möglicherweise besonders gut verstanden.

(nur wenn die Interpretation richtig ist und nicht zu heikle Themen angesprochen werden, die entblössenden Charakter für den anderen haben)

B: Interpretierende Antwort

Negative Wirkungen:

Es erfolgen Unterstellungen, die falsch sein können – dadurch kann Widerspruch entstehen.

Oft wird die eigentliche Aussage verzerrt.

Selbst bei richtiger Interpretation – der Gesprächspartner kommt sich eventuell analysiert und durchschaut vor.

C: Stützende/tröstende Antwort

Sie zielt auf Ermutigung, Beruhigung und Ausgleich ab.

z.B. „Haben Sie Geduld, manchmal braucht man einfach Zeit, um sich aneinander zu gewöhnen. Vielleicht werden Sie sich mit der Zeit besser verstehen. Dann bessert sich auch Ihre Situation.“

C: Stützende/tröstende Antwort

Positive Wirkungen:

Dem anderen wird Beistand geleistet.

Die geschilderte Situation wird möglicherweise entdramatisiert.

C: Stützende/tröstende Antwort

Negative Wirkungen:

Die trostspendende Komponente wird oft als Herunterspielen wahrgenommen.

Der Gesprächspartner fühlt sich evtl. nicht ernstgenommen – würde er die Situation für unproblematisch halten, dann würde er sie nicht schildern!

D: Forschende Antwort

Der Antwortende bemüht sich mehr über die Situation zu erfahren und lenkt dabei das Gespräch in eine bestimmte Richtung.

z.B. „Wo kommt Ihre Chefin eigentlich her? Was hat sie vorher gemacht und wissen Sie zufällig, warum sie dort aufgehört hat?“

D: Forschende Antwort

Positive Wirkungen:

Die Situation wird weiter geklärt (wenn die Fragen passend sind).

Der Gesprächspartner wird dazu angeregt, über eventuell vernachlässigte Aspekte seiner Situation nachzudenken.

Die Selbstverantwortung des Gesprächspartners wird gestärkt.

D: Forschende Antwort

Negative Wirkungen:

Dem Gesprächspartner sind die Fragen oft nicht nachvollziehbar – sie werden dann als Ausfragen erlebt.

Allzu direkte Fragen bringen den anderen in Bedrängnis.

Viele Fragen tragen nicht zur eigentlichen Problemlösung bei.

E: Ratgebende Antwort

Die Antwort zielt auf eine sofortige Lösung des Problems. Der Antwortende reagiert durch Handeln und drängt zur Tat.

z.B. „In so einer Situation ist es am natürlichsten, am besten, wenn Sie... – wenn Ihnen dieser Weg zu riskant ist, dann ...“

E: Ratgebende Antwort

Positive Wirkungen:

Der andere erhält zusätzliche Ideen/Lösungen, auf die er bisher eventuell noch nicht gekommen ist.

Das Erfahrungswissen des Antwortenden kommt dem Gesprächspartner direkt zugute.

E: Ratgebende Antwort

Negative Wirkungen:

Das sofortige Anbieten einer Lösung kann den anderen einengen. Dies führt eventuell zu mehr Verslossenheit.

Rat-Schläge werden oft als „Schläge“ wahrgenommen.

Eine vorschnelle Lösung trifft aufgrund mangelnder Information oft nicht den Kern des Problems.

F: Verständnisorientierende Antwort

**Der Antwortende bemüht sich , die
eigentliche Problemlage des
Gesprächspartners zu erfassen.**

***z.B. „Ihre neue Vorgesetzte erscheint Ihnen so
unqualifiziert, dass Sie Ihr am liebsten mal zeigen
würden, wie man diesen Job richtig ausführt. Aber
Sie haben im Moment keine Hoffnung...“***

F: Verständnisorientierende Antwort

Positive Wirkungen:

Dem Gesprächspartner wird vermittelt, dass man seine konkrete Situation und die damit einhergehenden Gefühle versteht.

Die bewertungsfreie Antwort ermuntert den anderen weiterzusprechen und auch kritische Aspekte nicht zu verbergen.

F: Verständnisorientierende Antwort

Negative Wirkungen:

Sie erscheint dem Gesprächspartner in Situationen merkwürdig, in denen seine Mitteilung geringen „emotionalen Tiefgang“ hat.

Die Antwort ist eventuell enttäuschend, falls der andere direkt Ihre Meinung, Ihren Rat oder eine Ermutigung erwartet.

Resümee

Jede Reaktionsweise hat ihre Berechtigung.

Um den Gesprächspartner aufzuschließen, ist eine verständnisorientierte Gesprächshaltung am günstigsten.

Gibt der Gesprächspartner zu verstehen, dass er verstanden wurde, können auch andere Reaktionsmöglichkeiten gewählt werden.