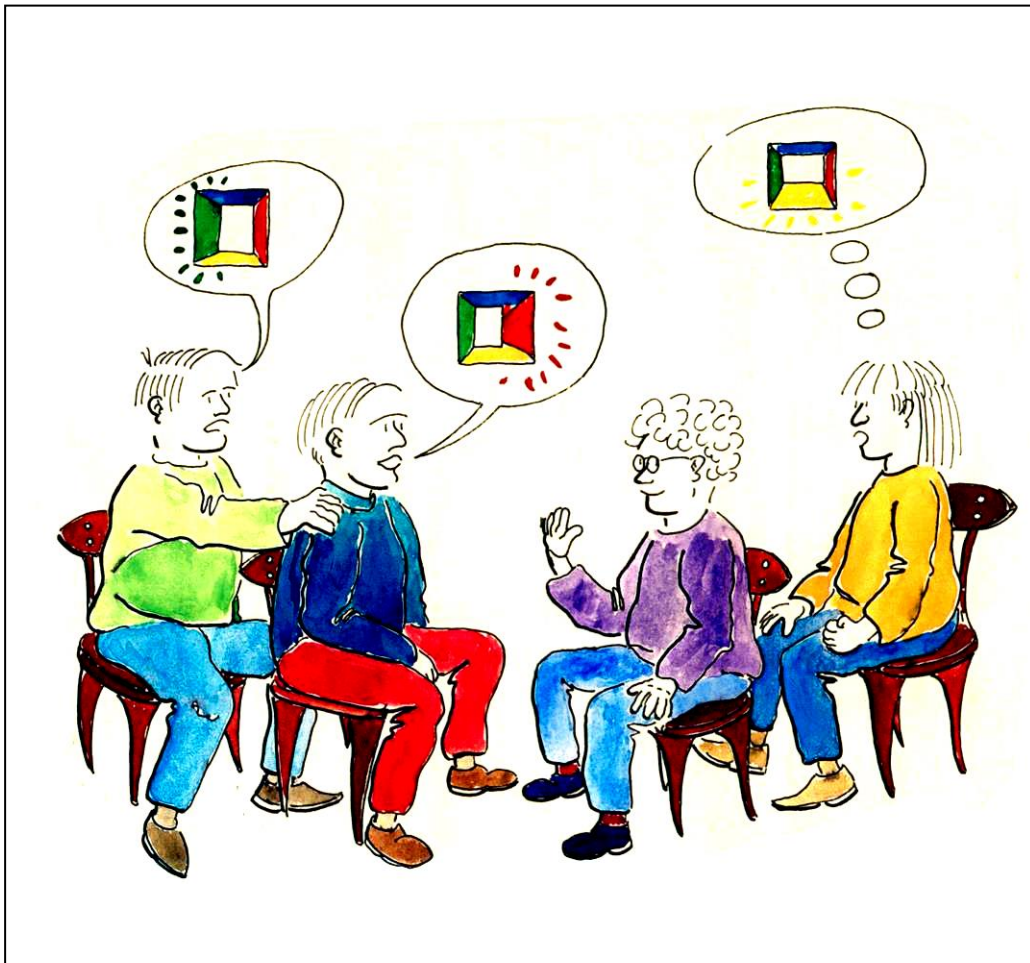




Seminarbeschreibung



Diagnose und Intervention

© Textautor: Prof. Dr. F. Schulz von Thun

Sowohl als Trainer/in wie auch als Klärungshelfer/in kommen wir immer wieder in die Lage, wichtige Gespräche zu beobachten, zu führen oder zu begleiten. Worauf haben wir zu achten, um zu einer angemessenen Diagnose über die „Gesprächsqualität“ zu gelangen? Welche Konzepte und Modelle sind tauglich, um uns die Augen und Ohren dafür zu öffnen, was gut und was schief läuft? Wie können wir intervenieren, um das Gespräch in erfolversprechende Bahnen zu lenken? Welche Interventionen werden als hilfreich und unterstützend, welche als störend und verwirrend empfunden?

Dieses Seminar baut auf den Inhalten des Grundlagenseminars „Kommunikation und Gruppenleitung“ auf und vermittelt die praktische Umsetzung der im ersten Seminar gewonnenen Erkenntnisse über Zusammenhänge und Gesetzmäßigkeiten in der zwischenmenschlichen Kommunikation. Dabei geht es sowohl um kommunikations-psychologische Standardinterventionen, als auch um die Auseinandersetzung mit dem eigenen Gesprächsverhalten.

Zu den Seminarinhalten

Die folgenden grundlegenden Fertigkeiten der Gesprächsführung werden im Seminar theoretisch vermittelt, demonstriert und in Form von Übungen seitens der Teilnehmenden erprobt:

- die Fähigkeit, unterschiedliche Arten von Feedback zu verstehen und auch anzuwenden.
Das bedeutet: verschiedene **(5) Typen menschlicher Reaktionen** anhand des Kommunikationsquadrates auseinander zu halten, ihre Wirkungen abzuschätzen und situations- und personenadäquat einzusetzen.
- die Fähigkeit, sich für sein Gegenüber zu interessieren und „**aktiv zuzuhören**“. Das bedeutet: auch dem Meinungsgegner wirklich zuhören zu können, und zwar in einer Weise, dass dieser sich verstanden fühlt und weiß, dass seine Botschaft angekommen ist.
- die Fähigkeit, einem anderen durch das **Selbstklärungs-Doppeln** zu mehr innerer Klarheit zu verhelfen. Das bedeutet: sich in eine andere Person einzufühlen, den „grünen Kern“ zu erfassen, und *als* die Person zu sprechen.
- die Fähigkeit, mittels des **dialogischen Doppeln**s zwischen zwei Streitparteien zu übersetzen und zu vermitteln. Das deutet: schwierige Inhalte unter Balance von Ausdruck und Wirkung so zu transportieren, dass der Angesprochene es versteht, und der Sprechende es noch als das Seinige erkennt.

Die Seminarbausteine im Einzelnen

5 Reaktionen – das 5-fache Feedback

Wenn ich auf einen anderen Menschen reagiere, kann dies auf unterschiedliche Art und Weise geschehen, nämlich 5-fach. Dabei kann ich:



aktiv zuhören und ein **empathisches Feedback** geben,



mit einer **Selbstkundgabe** ausdrücken, wie meine persönliche Resonanz ist („Ich-Botschaft“),



mitteilen, wie ich mein Gegenüber sehe und was ich von ihm halte („Du-Botschaft“),



Empfehlung, **Appelle**, Ratschläge und Wünsche zum Ausdruck bringen,

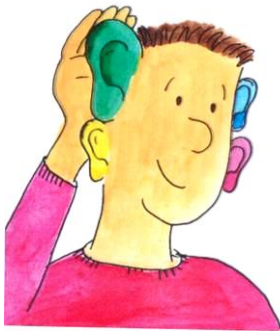


einen **Sachkommentar**, eine theoretische Einordnung abgeben.

Das 5-fache Feedback wird als Instrument der situations- und partnerbezogenen Kontaktgestaltung vorgestellt und in Übungen vertieft. Über den Übungseffekt hinaus geht es darum, Erkenntnisse über eigene Stärken und Schwächen beim Geben verschiedener Feedbackvarianten zu gewinnen. Des Weiteren werden Indikation und Kontraindikation der unterschiedlichen Reaktionen unter die Lupe genommen.

Im Anschluss an die Übung zum 5-fachen Feedback stellen wir noch eine sechste mögliche Reaktion vor: die **Beziehungsdefinition**. Mit diesem Schnabel bringe ich zu Ausdruck, wie ich mein Verhältnis zum Gegenüber sehe, welche Regeln, Rechte und Pflichten es in unserer Beziehung gibt.

Aktiv zuhören



Viele Gespräche kranken daran, dass bei uns nicht ankommt, was unser Gegenüber ausdrücken und loswerden will. Die Folgen davon sind: Gespräche drehen sich im Kreis, Anklagen und Forderungen werden in zunehmender Schärfe wiederholt und in beiden Gesprächsbeteiligten entstehen Gefühle zwischen Wut und Hilflosigkeit angesichts der Unmöglichkeit, sich zu verständigen und beim andern zu „landen“.

Um nicht in diese Sackgasse zu geraten und Gespräche in konstruktive Bahnen zu bringen, ist vor allem eines wichtig: das „aktive Zuhören“. Dieser Ausdruck meint: Dem anderen in einer Weise zuhören (und das Gehörte widerspiegeln), dass dieser sich ganz und gar verstanden fühlt und keinen Zweifel hegen muss, ob seine Sichtweise und Botschaften tatsächlich angekommen sind. Also nicht: „Ich verstehe Sie schon, Herr Müller!“, sondern, alle „4 Ohren“ geöffnet, z.B. „Herr Müller, wenn ich Sie richtig verstehe...“. Hierbei ist vor allem das „grüne Ohr“ auf Empfang geschaltet. Mit diesem Ohr nehme ich die Selbstkundgabe meines Gegenübers auf, seine Gedanken, Stimmungen, Gefühle... ohne eine Bewertung oder ein Urteil darüber abzugeben. Sobald ich in der Lage bin, den anderen zu verstehen (und ihm dieses deutlich zu machen), kann ein konstruktiver Dialog beginnen. Wobei „verstehen können“ keineswegs meint, dass ich mit allem auch einverstanden sein muss.

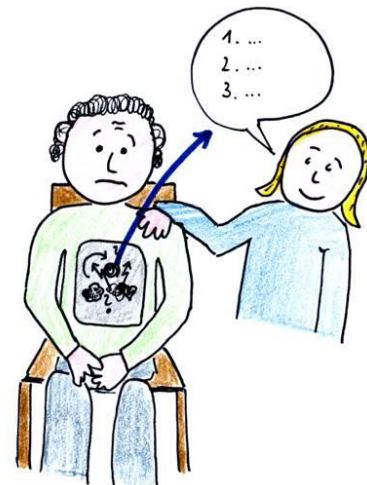
Die „Kunst des aktiven Zuhörens“ wird zunächst im Plenum erörtert und dann in Kleingruppen angewendet.

Selbstklärungs-Doppeln – monologisches Doppeln

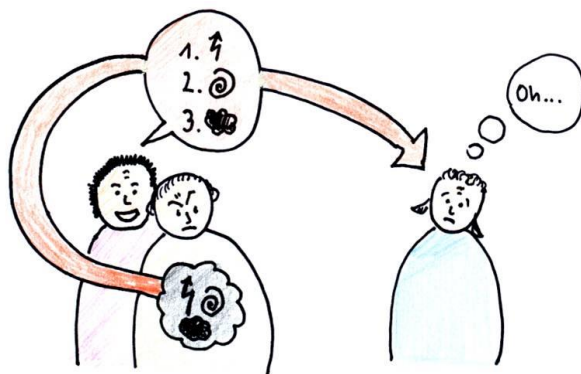
Ähnlich wie beim aktiven Zuhören, geht es beim Doppeln darum, sich in die Situation und Gestimmtheit des Gegenübers einzufühlen. Auch hier ist das „grüne Ohr“ aktiv in dem Bemühen, die Gedanken- und Gefühlswelt des anderen zu verstehen. Anders als beim aktiven Zuhören wird beim Doppeln in der Ich-Form des Protagonisten gesprochen, mit dem Ziel aus verworrenen, indirekten und unklaren Sach- und Beziehungsbotschaften eine klare Aussage hervorzubringen.

Somit wird Doppeln zu einer wirksamen Hilfe, Gefühlsregungen zu verbalisieren und dient als Methode zur Anleitung und Begleitung von Selbstklärungen.

Eine Einführung ins Selbstklärungsdoppeln findet mittels eines Kurzvortrags und einer Demonstration statt und wird dann anhand der Übung „Stuhl A-B“ (vgl. „Miteinander reden 2“, S. 150 ff) eingeübt.



Dialogisches Doppeln

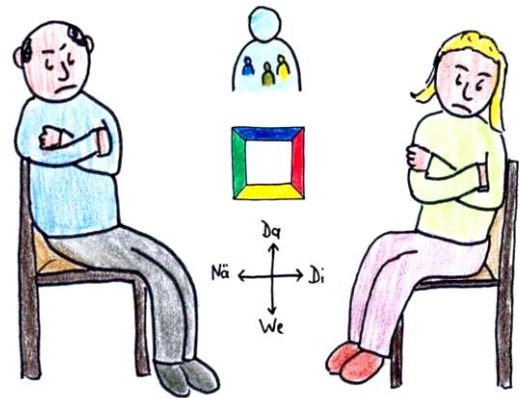


Als Außenstehender bei schwierigen Gesprächen entsteht oftmals der Eindruck: „So, wie die jetzt miteinander reden, werden die nie auf einen Nenner kommen! So wird das nie etwas!“ Anstatt den Beteiligten dieses Gefühl seufzend mitzuteilen, besteht die Möglichkeit, dem Gespräch mittels des dialogischen Doppeln eine Chance zu geben.

Das bedeutet, dass der Klärungshelfer vertiefend und unterstützend einen verlangsamten Streitdialog ermöglicht. Dabei ist seine Aufgabe, die verschiedenen Ebenen zu entflechten, quadratisch zu ergänzen und sowohl Authentizität als auch Diplomatie im Auge zu behalten. Ziel ist: „Ein guter Dialog über Schlechtes“.

Integration: Gesprächsdiagnose und Intervention

Zum Ende des Seminars enthalten die Teilnehmer anhand einer inszenierten Gesprächssituation Gelegenheit, ihre Diagnosefähigkeiten und Interventionskenntnisse zum Einsatz zu bringen. Mit Hilfe von Modellen wie z.B. dem Nachrichtenquadrat, dem Riemann-Thomann-Modell und dem Inneren Team wird eine zwischenmenschliche Situation beleuchtet und ergründet. Die gewonnenen Ideen und Erklärungen über die beteiligten Personen und deren Problematik finden ihre Anwendung in der darauf folgenden Intervention, wie z.B. Aktives Zuhören, Doppeln, Feedback.



Zu den Arbeitsweisen

Wie im ersten Baustein arbeiten wir mit

- Morgenrunden (Aussprache über den Seminarverlauf)
- inhaltlichen Inputs
- praktischen Übungen in Klein- und Halbgruppen, die ein intensives Eingehen auf den Einzelnen ermöglichen.

Der Schwerpunkt in diesem Seminar liegt auf den Übungsanteilen der Teilnehmer. Das Erproben der Interventionsmethoden sowie Erkenntnisse über eigenes Gesprächsverhalten stehen im Vordergrund. Die Leiter halten einführende Kurzvorträge, demonstrieren Lernbeispiele und übernehmen überwiegend eine supervidierende Funktion.

Wir wünschen Ihnen viel Freude und Erfolg beim Mitmachen!