

DIMENSIONEN DES GUTEN GESPRÄCHS

VON DER BEDEUTUNG, WIRKUNG & LEHRE POSITIVER KOMMUNIKATION

Sandra Mantz



Sandra Mantz

"Sie ist Autorin, Speakerin, Therapeutin für die Seele und das Gespräch.

In der Begegnung mit ihr entstehen Mut & Klarheit.

Kompliziertes wird mit Sandra einfach & leicht"

Weitere Infos:

www.sprachgut-akademie.com

(Foto: Chris Born)

Von der Bedeutung

Wohin deutet ein „gutes Gespräch“? Kurt Marti, ein Pfarrer aus der Schweiz, sagte einmal: „*Wo kämen wir hin, wenn alle sagten, wo kämen wir hin? Und keiner ginge, um zu sehen, wohin wir kämen, wenn wir gingen.*“ Dies zum Anlass genommen, schaue ich heute für dich, als Leser und Leserin hinter die Kulissen eines guten Gesprächs. Die gute Nachricht vornweg: Ein gutes Gespräch muss kein Zufall oder Glück sein. Wenn du es selbst führen oder anbieten möchtest, gibt es viele Wege dahin, die Bedeutung für uns Menschen ist oft unbezahlbar und es hat wahrlich wenig mit „ZEIT“ zu tun. Im Grunde brauchst du nur zwei Zutaten: eine reflektierte innere Haltung und eine sensibilisierte & differenzierte Sprache.

Das erste spiegelt deine innere Einstellung, dein inneres Ja oder Nein zur Person oder Situation. Es ist der O-Ton, in dem du gerade schwingst, deine Laune, deine Stimmung, deine Lebensfreude oder auch nicht. Vergleiche ich ein gutes Gespräch mit einem guten Musikstück, steht die Grundhaltung im Gespräch für die Grundstimmung meines Instrumentes und des zu spielenden Stückes. Im Gespräch ist dein Körper dein Instrument. Stimme dich am besten täglich selbst – so bleibst du selbstbestimmt! Dein O-Ton ist eine höchst persönliche Sache. Stelle dir einfach immer wieder mal folgende Fragen:

1. Bin ich gesund (Würde & Vitalität) ?
2. Habe ich ein Zuhause (Heimat haben)?
3. Würde mich dort jemand vermissen, wenn ich nicht mehr heimkäme (Gemeinschaft & Beziehung leben)?
4. Habe ich einen Job (wirksam sein)?
5. Kann ich für Essen/Kleidung sorgen (finanzielle Existenz)?
6. Habe ich Zugang zu Wissen & Schulungen (Bildung als Privileg)?
7. Darf ich an etwas oder jemanden glauben – oder auch nicht (Religionsfreiheit)?
8. Lebe ich mein Leben auf meine Weise (Freiheit & Demokratie)?
9. Fühle ich mich sicher (Frieden und soziale Sicherheit)?

Je mehr Häkchen du spontan hinter diese Fragen setzen kannst, umso höher bewertest du dein Wohlbefinden, dein Glücksgefühl und deine Lebensfreude. Denn das Allermeiste ist in Ordnung. Je mehr Positivität Innen, umso höher deine Strahlkraft, dein Charisma und dein Schutz nach Außen! Ja, man glaubt es kaum. Doch nichts schützt dich mehr als ein inneres Ja zu dir selbst, zum eigenen Leben und auch in deinem Beruf. Du kennst diesen „Zustand“ aus Zeiten des Verliebtseins. Kaum etwas oder jemand kann dich wirklich ärgern. Alles ist zu nebensächlich 😊. Du liebst. Das genügt für hohe Resilienz. Du bist ein Powerpaket und die meisten Widrigkeiten im Außen perlen einfach an dir ab. Herrlich.

Das zweite ist dein „Handwerkszeug“ im guten Gespräch. Viele Worte, ein reicher Wortschatz bieten dir die Möglichkeit, deine Gespräche mit vielen Emotionen, Bildern und Individualität zu gestalten. Worte lösen Bilder in Menschen aus. Im Musikstück sind das die Noten, die die Melodie formen und erklingen lassen. Sensibilisiere dich für deine eigene Wortwahl. Was redest du wirklich? Worte erschaffen Wirklichkeiten, bewegen Welten und sind immer unmittelbar wirksam. Die größte Wirkung haben sie auf dich selbst. Kein einziges Wort kann aus dir herauskommen, das vorher nicht in deinen Gedanken kreiste. Welche Worte denkst du oft? Sagst du, was du meinst und ist deine Sprache klar, verantwortungsbewusst und selbst-bestimmt? Innere Klarheit bringt äußere Klarheit. Innere Ruhe aktiviert äußere Ruhe. Innere Ordnung bietet äußere Ordnung. Wozu willst du ein „gutes Gespräch“ führen? Hier ein paar kleine und feine Wortmemos für lebendigen, guten Austausch:



Von der Wirkung

Welchen Sinn kann ein „gutes Gespräch“ in sich tragen? Wann ist ein Gespräch gut? Es kann hierzu nur subjektive Meinungen geben. Ich gebe dir hier gerne meine Erfahrungen aus 20 Jahren Gesprächsführung, Coaching und Training weiter. Menschen wollen gesehen werden, eine Bedeutung haben, beachtet werden. Sie lieben es, wenn sie sich gehört, wahrgenommen und sich insbesondere ernstgenommen fühlen. Das schon etwas verbrauchte Wort „Wertschätzung“ ist dennoch von großer Bedeutung. Der Mensch möchte sich in seinen Werten geschätzt fühlen. Und das geht nur, wenn du dich im Gespräch für den Anderen oder für seine Geschichte wirklich interessierst. Es kann Sinn machen, voneinander zu lernen, aneinander oder miteinander zu wachsen, aus seiner Komfortzone zu kommen, eine Perspektive zu wechseln oder jemandem im Gespräch zu helfen, seine eigenen Gedanken zu ordnen. Den Sinn findest du in der „Deutung“. Wohin will das Gespräch führen? Wenn es dir gelingt, mit jemandem ein gutes Gespräch zu führen, kannst du sicher sein, dass auch du immer davon profitieren wirst – mit allen Sinnen.

Von der Lehre

Gleich drei Lehren will ich hier für dich aufzeigen. Es sind drei Wege, Möglichkeiten, Methoden oder Konzepte, die dir einen strukturierten Gesprächsaufbau bieten.

Der Dialog auf Augenhöhe

Du kennst sicherlich den Satz: „Der Ton macht die Musik.“? Meist wird er genutzt, wenn man den Ton eines anderen Menschen weniger gut oder wenig angemessen findet. Manchmal wird mit diesem Satz eine Erwartungshaltung formuliert oder eine Entschuldigung. Tatsächlich ist der Ton wichtig. Er spiegelt die bereits benannte innere Haltung. Angemessen wird er von Menschen empfunden, wenn er „auf Augenhöhe“ wahrgenommen wird. Die inhaltliche Meinung darf gerne unterschiedlich sein, doch der „Ton“, der Grundrespekt, das Menschliche, der Wert aller Beteiligten will unter allen Umständen gewahrt werden – im guten Gespräch. Meist gibt es hierbei wenig Kompromissbereitschaft.

Nun ist es so, dass tatsächlich viele Menschen von sich selbst glauben, dass sie auf „Augenhöhe“ sprechen, der Andere es allerdings nicht so wahrnimmt. Was passiert da? Es gibt zwei Möglichkeiten:

1. Du selbst merkst nicht oder spät, dass du nicht auf Augenhöhe bist/warst. Deine Priorität liegt möglicherweise auch gerade woanders. Dies geschieht bewusst und unbewusst.
2. Der Andere ist in der Stimmung oder inneren Haltung so belastet oder negativ, dass er alles, was du anbietest, umkehren wird. Er kommt aus der eigenen Belastung nur schwer oder gar nicht heraus. Auch dies geschieht bewusst und unbewusst.

Was kannst du nun tun? In der ersten Annahme reflektiere bewusst, in welcher Haltung du bist oder warst. Eric Berne bietet dir ein leicht verständliches und strukturiertes Modell aus der Transaktionsanalyse:

Erste Grundhaltung: Ich bin ok und du nicht!

Zweite Grundhaltung: Ich bin nicht ok, aber du!

Dritte Grundhaltung: Ich bin nicht ok und du auch nicht!

Vierte Grundhaltung: Ich bin ok und du auch!

Livebeispiel: Ich bin deine Kollegin und du hast eine fachliche Frage an mich. Ich antworte dir:

Erste Grundhaltung: Also, wenn du das immer noch nicht weißt – dann gute Nacht.

Zweite Grundhaltung: Oh ja, das ist anstrengend und macht auch echt keinen Spaß. Lass` mal, ich mach das schon für dich.

Dritte Grundhaltung: Möchte mal wissen, wer sich das wieder ausgedacht hat. Macht doch sowieso kein Sinn und merkt auch keiner, wenn du es nicht machst. Kaffee?

Vierte Grundhaltung: Gut, dass du fragst. Hat bei mir auch `ne Weile gedauert. Hier kannst du das übrigens nachlesen.

Der Ton in den einzelnen Grundhaltungen verändert sich und schwingt im Gesagten mit. Selbst, wenn du die schönsten Worte nutzen würdest, wirkt der O-Ton stärker. Deshalb ist Haltung auch so wesentlich für ein gutes Gespräch.

Diese Wirkung haben die einzelnen Grundhaltungen:

- Erste Grundhaltung: Arroganz, Macht, Abwertung, Verachtung
- Zweite Grundhaltung: Geringer Selbstwert, eifriges Helfen, sich zurücknehmen, den Anderen groß machen
- Dritte Grundhaltung: Beide sind sich einig, dass die Schuld woanders liegt. Es muss immer (!) einen Schuldigen geben und die beiden selbst sind im Opfermodus. Tut für einen Moment gut, führt allerdings den Stimmungsfahrstuhl nach unten, zieht runter, macht Frust und fördert Passivität & Ohnmacht.
- Vierte Grundhaltung: Hier lebt der Dialog auf Augenhöhe. Stimmung neutral bis positiv. Aussagen klar. Lösungsorientierung hat Vorrang. Herrlich wohltuend.

In der zweiten Annahme spielen das Befinden und die subjektive Bedeutung des Anderen eine größere Rolle. Da kannst du „gar nix“ machen, nur er/sie selbst. Im Gespräch jedoch gibt es nur eine einzige Chance, das Gesprächsniveau zu heben oder ihn/sie auf Augenhöhe einzuladen: Die vierte Grundhaltung! Hier gibt es keine Garantie, ein Restrisiko bleibt und doch lohnt sich der Versuch. Es klappt oft, wenn du wirklich willst 😊.

Der empathische Dialog

Ich liebe den empathischen Dialog. Er fordert aus meiner Sicht die höchste Gesprächskompetenz. Es ist eine Kunst, die viel Übung, eine absolut positiv ausgerichtete Grundhaltung und ein trainiertes Hören braucht. Tatsächlich sagen Menschen das für sie Wesentliche selten im Hauptsatz, sondern eher in Nebensätzen oder sprichwörtlich „nebenbei“. Wenn der empathische Dialog gelingt, ist er ein Fest für das Herz und die emotionale Innenwelt der Menschen!

Ok, wie kannst du ihn aufbauen? Carl Rogers, ein großartiger und bedeutender Mensch der Humanen Psychologie, bietet hierfür eine gute Struktur im Gesprächsaufbau:

- Phase 1: Wende dich deinem Dialogpartner interessiert zu. Innerlich und auch körperlich im Außen. Nimm Blickkontakt auf und bekunde dein Interesse an seiner (!) Geschichte oder seinem Anliegen. Das kannst du verbal verstärken: „Was beschäftigt Sie? Es interessiert mich, erzählen Sie bitte.“ Schon in dieser Phase zählt deine Echtheit. Wenn dich seine Geschichte nicht wirklich interessiert, sage es nicht! Er kann dir dein mangelndes Interesse nicht beweisen und doch merkt er es!
- Phase 2: Der Klassiker, der im echten empathischen Dialog hochwirksam ist: Wiederhole einiges von dem was du hörst mit eigenen Worten. Du vergewisserst dich, zeigst, dass du mit in der Geschichte unterwegs bist, und bekundest dein echtes Interesse. Dein Dialogpartner hat die Chance, etwas zu ergänzen oder zu korrigieren. Das ist in Ordnung. In dieser Phase ist deine ganze Aufmerksamkeit beim Anderen. Du folgst seiner Erzählung, den Bildern, den Wirrungen, Höhen & Tiefen im Gesprächsverlauf. Differenziere hier die Wortwahl von Inhalten. Nicht ganz einfach, doch so wertvoll für Phase 3.
- Phase 3: Hier spielen die Emotionen deines Dialogpartners die große Rolle. Was meint er wirklich? Was fühlt er, sagt es jedoch nicht. Deine Aufgabe ist das Verbalisieren von emotionalen Inhalten. Sage du, sprich du aus, finde du die Worte dafür, was er fühlt, jedoch (noch) nicht zu sagen vermag. Hier hörst du zwischen den Zeilen das Wesentliche und wirklich Bedeutsame. Widerstehe der Versuchung, Lösungen anzubieten, Tipps zu geben oder zu beschwichtigen. Sei dir sicher, dass niemand anderes als der Erzählende selbst auf seine ureigene, allerbeste Lösung kommen kann. Das Geschenk ist ein tiefes Durchatmen beim Anderen, eine Bestätigung oder ein „Danke“. Für dich ein gutes Gefühl von Zufriedenheit in der Gesprächsführung. Welches Ziel hast du erreicht? Das, dass der Andere sich verstanden von dir fühlt. Und genau das will der empathische Dialog: Das einführende Verstehen im Gespräch. Und die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass diese Weise der Kommunikation sich in einem "guten Gespräch" wiederfindet. Wenn dir dieser Weg zu tiefsinnig oder emotional erscheint, dann schau dir noch die dritte Möglichkeit an, gute Gespräche bewusst und gewollt zu gestalten und zu führen.

Der aktiv konstruktive Dialog

Martin Seligman, ein Begründer der positiven Psychologie, bietet dir noch einen dritten Weg. Wieder gut strukturiert und prima zum Üben. Ich nenne ihn in meinen Trainings manchmal den "healthy talk" weil er guttut und somit für mich zum guten Gespräch zählt.

Wieder stehen die vier Qualitäten zur Verfügung und wieder findest du differenzierte Haltungen und sprachliche Muster.

- Aktiv destruktiv: Hier findest du kritische Nachfragen, belastende Emotionen, Befürchtungen und eine Prise Sarkasmus.
- Passiv konstruktiv: Hier wird etwas zur Kenntnis genommen. Emotionen sind zurückhaltend und nur vorsichtig positiv. Das Interesse ist da, aber schwach.
- Passiv destruktiv: Es gibt, wenn überhaupt, eine kurze Anmerkung, Themawechsel, körperliche Abwendung, negativer, emotionaler Ausdruck.
- Aktiv konstruktiv: Hier findest du eine thematische Anteilnahme, Rückfragen, deutlich positive Emotionen, Blickkontakt und reges Interesse am Geschehen.

Livebeispiel: Wir sind immer noch Kolleginnen und du erzählst mir, dass du dich dazu entschlossen hast, noch einmal zu studieren. Heute hast du dich angemeldet und bist ganz stolz. Ich antworte dir:

- Aktiv destruktiv: Willst du dir das wirklich nochmal antun? Du glaubst doch nicht, dass die dir das hier jemals bezahlen. Du wirst nur noch mehr ausgenutzt. Aber gut, wer`s braucht.
- Passiv konstruktiv: Ein Studium? Was du dich so traust.
- Passiv destruktiv: Hier ist ein Stress, das hält keiner aus. Kannst du das Meeting heute übernehmen?
- Aktiv konstruktiv: Das ist ja klasse! Wo hast du dich angemeldet und wann geht es los? Du warst bestimmt aufgeregt, erzähle mal...



Khalil Gibran:
"Alles Wissen ist leer, wenn man nichts damit tut."

Wenn du allen drei wissenschaftlich fundierten Dialogwegen folgen möchtest, so gebe ich dir noch ein Zitat von Khalil Gibran an die Hand: „Alles Wissen ist leer, wenn man nichts damit tut.“

In der Welt der Kommunikation, der Wortmagie und Sprachkunst, ist Wissen wichtig. Noch wichtiger ist allerdings, dass du dein Herz und deine Sinne öffnest, einen ordentlich vollen Rucksack mit Mut, Risikobereitschaft und Humor vollpackst und beginnst, bewusst, wach und voller Anspruch deine Gespräche zu gestalten. So stärkst du positive Beziehungen in deinem Leben und in deinem beruflichen Kontext. Du stärkst insbesondere deinen Selbstwert, deine Souveränität und Gelassenheit. Die schwierigen Menschen da draußen verlieren ihren Schrecken, denn ehrlicherweise sind wir alle einfach Menschen, die einander begegnen und meist ihr Bestes geben. Mehr als das Beste geht nicht. Baue die wichtigen Dialogbrücken in deinem Sinne. Die Werkzeuge dazu hast du nun und „**Sprich, damit ich dich sehe**“ (Sokrates).

Lesetipp



Für das Herz auf der Zunge – und das Potenzial von Alltagssprache

Wechselnde Gesprächspartner erfordern im beruflichen Alltag Kommunikationsbereitschaft und kompetente Ansprechpartner. Das Kartenset sensibilisiert für vorherrschende Denk- und Sprachmuster und zeigt vielfältige Wege auf, eigene Kommunikationsmuster zu reflektieren und sich Schritt für Schritt ein professionelles Gesprächsprofil anzueignen.

Eine bewusste Sprach- und Umgangskultur aktiviert nicht allein Kreativität, Selbstverantwortung und Teamgeist. Sie baut darüber hinaus Stress ab, wirkt emotional stärkend, beruhigt, gleicht aus und sorgt für ein vertrauensvolles Miteinander sowie eine gelingende Geschäftsbeziehung. Eine Organisationskultur, die dadurch das Wohlbefinden aller unterstützt, nutzt die Ressourcen und Anforderungen der Zeit und bedeutet Wertschöpfung auf mehreren Ebenen – ein stärkenorientierter, lebensbejahender und profitabler Weg für Teams und Organisationen.

Sandra Mantz ist Sprachkompetenztrainerin für humane Dialog- und Gesprächskompetenz, Gesprächstherapeutin und Inhaberin der SprachGUT Akademie.

www.beltz.de

Beltz Verlag, Werderstraße 10, 69469 Weinheim