

Gesprächsführung

oder: *Nonverbale Kommunikation*

„Gesprächsführung heißt, sich selbst und die eigenen Wünsche und Interessen zu spüren, sich also im besten Sinne selbstbewusst zu verhalten“ (Gehm 2006). Dieses Special „Gesprächsführung“ gibt Ihnen *Basisinformationen* zur zwischenmenschlichen Kommunikation, zeigt Ihnen die *Kommunikationskanäle* und schlägt Ihnen jeweils kleine *Sensibilisierungsübungen* vor, um Ihre (Selbst-)Wahrnehmung im Kursgeschehen zu schärfen.

1 Einsatzmöglichkeiten

- als sensibilisierendes Wissen für die beiden Gesprächsrichtungen → **A Aktives Zuhören** („dem anderen Raum geben und dessen Problemlösung unterstützen“) und → **A Feedback** („sich Raum nehmen und fair die Meinung sagen“)
- in Verbindung mit den vielen Aktionsformen, die wesentlich auf dem sprachlichen Kontakt basieren oder bei dem Sie als SL „auftreten“ (z.B. → **A Rundgespräch**, → **A Vortrag**)
- als Anleitungshilfe zu den Aktionsformen, die gezielt nonverbales Verhalten in den Blick nehmen (z.B. → **A Rollenspiel**, → **A Statuentheater**, → **A TZI/Themenzentrierte Interaktion**, → **A Video drehen**, → **A Video-Training**)

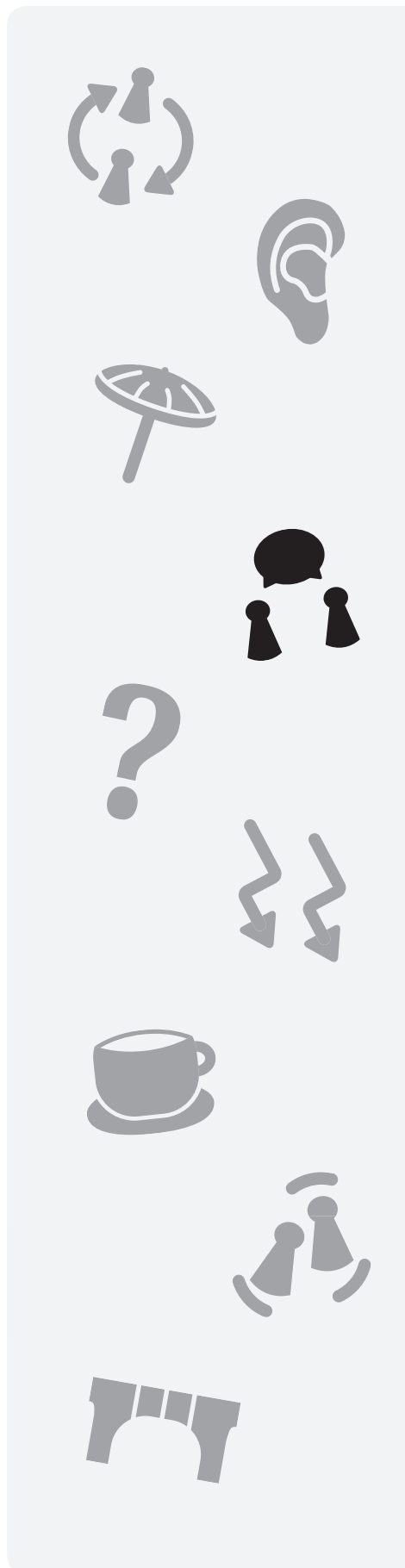
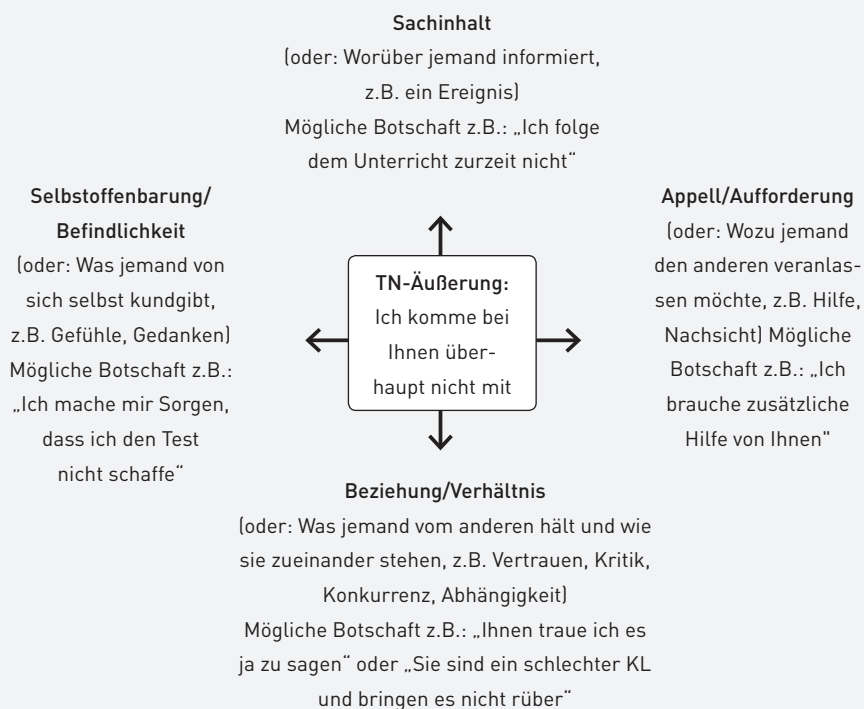
2 Basisinformation

Kommunikation ist ein vielschichtiger, oft mehrdeutiger oder widersprüchlicher Prozess.

Sprache lebt davon, dass sie mehr ausdrücken kann, als die Worte vordergründig meinen. Das „Nachrichtenquadrat“ (Schulz von Thun 2011) zeigt, welche Seiten offen oder unterschwellig gemeint sein können.

Sensibilisierungsübung 1: Auf welcher der Seiten liegt eine Äußerung oder ein Gesamtgespräch direkt oder vordergründig? Was sind dabei vielleicht indirekte Botschaften „zwischen den Zeilen“? Gibt es Widersprüche zwischen dem offiziell Gesagten und dem eher

Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun





unterschwellig Ausgedrückten (z.B. Äußerung: „Natürlich bin ich interessiert“; gleichzeitig sind aber Arme abwehrend verschränkt)? Senden Sie oft „Doppelbotschaften“ (z.B. wie drücken Sie Ärger aus?)?

Sensibilisierungsübung 2: Welcher Hörertyp sind Sie? Achten Sie immer wieder einmal darauf, auf welcher Seite Sie besonders oft eine Botschaft wahrzunehmen glauben. Am o.g. Beispiel: Wäre Ihre *erste* innere Reaktion eher auf der Sachseite (z.B. „Wo war das Thema besonders schwer?“), auf der Selbstoffenbarungsseite (z.B. „Der TN klingt ja ziemlich bedrückt“), auf der Beziehungsseite (z.B. „Will der TN damit sagen, dass er mich für einen schlechten SL hält?“), auf der Appellseite („Will der TN, dass ich das Tempo reduziere oder wiederhole?“)? Vielleicht sind Sie ja „einseitig“: Gibt es bei Ihnen eine bevorzugte Seite, ein besonders „hellhöriges Ohr“? *Tipp:* Versuchen Sie gezielt, Botschaften auch von einer anderen Seite her zu hören und entsprechend nachzufragen.

3 Kanäle der Kommunikation

Verbale Kommunikation liefert nur einen Bruchteil der Information. Das meiste fließt durch die sogenannten nonverbalen Kanäle. Verbale Kommunikation bewegt sich häufig mehr auf der Sachseite. Nonverbale Kommunikation dagegen teilt in der Regel mehr darüber mit, wie etwas zu verstehen ist (Einstellungen, Beziehungen, Wünsche). Wir gliedern im Folgenden nonverbales Verhalten zwar analytisch in einzelne Komponenten auf; sinnvoll interpretieren lässt sich aber erst das Zusammenspiel (sind die verschiedenen Kanäle widersprüchlich oder passen sie zusammen?). Holen Sie sich zu den Sensibilisierungsübungen hin und wieder das → **A Feedback** eines guten Freundes ein.

Stimme: Die Stimmqualität umfasst Tonhöhe (Stimmlage), Lautstärke,

Stimmfülle (Volumen) und Klangfarbe (Timbre), die Sprechweise Intonation, Tempo, Pausen/Verzögerungen, Sprechdauer und Dialekteigenheiten. Stimmung und Stimme hängen deutlich zusammen. Die Stimme lässt sich kaum manipulieren. Ein komplizierter Apparat von über 100 feinen Muskeln wäre hier gleichzeitig zu kontrollieren. Die Stimme verrät viel über die emotionale Bedeutung einer Information. Entsprechend hoch ist unsere Sensibilität für diesen Kanal ausgebildet. Experimente zeigen: Wir sind in der Lage, selbst aus einer inhaltlich unverständlichen „Tonsuppe“ die Gefühlslage herauszuhören. *Sensibilisierungsübung:* Gibt es bei Ihnen typische Stimmqualitäten („eintönig“, „farblos“, „überschlagend“)? Gibt es eine typische Sprechweise bei Ihnen (z.B. Nuscheln, Unterbrecher wie „äh“, „emm“, unvollendete Sätze, „zögerliches Tempo“, „gehetzt“). Ist Ihr Redeanteil sehr hoch in Gesprächen („Redeschwall“)?

Tipp: Sie können Ihre Stimmage testen: Rollen Sie ein Blatt Papier zu einem Trichter. Sagen Sie ein lang gezogenes „Ohhh“ hinein und suchen Sie den entsprechenden Ton auf einem Klavier dazu. „Bei Männern sollte der Ton unweit des mittleren C liegen und bei Frauen beim mittleren Gis unter dem mittleren C. Falls Ihre Tonhöhe vier oder mehr Töne von den angegebenen Werten abweicht, benutzen Sie Ihre Stimme falsch“ (Bower/Kayser 2000).

Blickkontakt: Blickkontakt ist eines der stärksten nonverbalen Mittel (angeboren). Er ist unmittelbar aktivierend und wirkt häufig als Aufforderung zum Sprechen (kurz), kann aber auch einschüchtern (lang) (nähere Information zur Bedeutung von Blickrichtungen → **A Aktives Zuhören**).

Tipp: Lassen Sie zu Beginn einer Veranstaltung den Blick schweifen und sammeln Sie so die Aufmerksamkeit der TN. Nehmen Sie immer wieder für einen „Augenblick“ Kontakt mit den TN auf. Wie wurde etwas aufgenommen? Ermöglichen Sie durch die

Sitzordnung immer wieder den Blickkontakt der TN untereinander. Es fördert den Austausch (→ **S Gruppenarbeit 6: Raumgestaltung**).

Sensibilisierungsübung: Wie ist Ihr Blickkontakt mit TN? Wie wurde er erwidert? War er irgendwie auffällig? Was behindert Ihren Blickkontakt mit den TN (z.B. bestimmte Medien)?

Räumliches Verhalten: Dazu gehört der räumliche Abstand, der Winkel (z.B. frontal, parallel, rechtwinklig), die Höhe von Personen (z.B. stehend, sitzend, „thronend“). Wir haben – kulturell zwar sehr unterschiedlich – ein bestimmtes Bedürfnis nach Territorien oder Schutz-zonen für uns, die auch den jeweiligen psychischen und sozialen Abstand zum Gesprächspartner markieren. Es lassen sich folgende Zonen grob unterscheiden: Intimzone (Hautkontakt bis 60 cm Abstand), persönliche Zone (60 bis ca. 150 cm), gesellschaftliche Zone (150–200 cm; 200–400 cm). In Gesprächen wird in der Regel ein 120-Grad-Winkel (d.h. so wie die Zeigerstellung bei vier Uhr) als angenehm erlebt. Höhenunterschiede heben zwar Personen hervor, schaffen aber oft unfreiwillig provokant Statusunterschiede (z.B. Podium bei → **A Podiumsdiskussion**).

Tipp: Im Seminar werden Sie sich in der Regel im unteren Bereich der gesellschaftlichen Zone bewegen. Variieren Sie Ihre Stellung im Raum. Das schafft Aufmerksamkeit. Verletzen Sie aber nicht ohne Ankündigung oder Anfrage die persönliche Schutzzone („Soll ich mal zu Ihnen kommen, um zu helfen?“). Bieten Sie für TN genügend Schutz. Zum Beispiel kann in Anfangssituationen oder bei sehr persönlichen Themen ein Stuhlkreis ohne Tische als bedrohlich ungeschützt erlebt werden. Wenn Sie nähere Anleitung geben für einzelne Personen oder Gruppen, gehen Sie auf gleiche Augenhöhe (z.B. in die Hocke).

Sensibilisierungsübung: Wie ist Ihr Abstand im Raum? Welcher ist Ihnen angenehm? Variieren Sie ihn? Verschanzen Sie sich hinter Tischen und Geräten? Lässt der Raum den

TN genügend Abstand und Schutz bei bestimmten Aktionsformen und Themen? Stresst die Enge des Raumes (vgl. Checklisten → SpA, Kap. 7, Organisation)?

Gestik, Mimik, Haltung: Gestik, das Spiel der Arme und Hände, ist eine sehr deutliche Informationsquelle. Das wird uns grell bewusst, wenn wir als SL im „Rampenlicht“ stehen. Wohin mit den plötzlich so überlangen und störenden Extremitäten? Bei Gesten gilt als grobe Einteilung: auf Brusthöhe = positive Bedeutung, zwischen Gürtellinie und Brusthöhe = neutrale Bedeutung, unter der Gürtellinie = negative Bedeutung. Die Mimik, die Sprache des Gesichts, erlaubt ebenso wie die Gestik einen sehr detaillierten Ausdruck (400 unterscheidbare Gesichtsausdrücke). Das Wort „Haltung“ verwenden wir sinnfälligerweise für den Körper und für innere Einstellungen. Bert Brecht bringt es in seinen „Geschichten vom Herrn Keuner“ auf den Punkt: „Du sitzt unbequem, du redest unbequem, du denkst unbequem.“

Tipps: Untermalen Sie Gesprochenes durch Gestik. Achten Sie dabei vor allem auf die Bewegungen in Brusthöhe. Wenn Sie oft „fahrig“ mit Ihren Händen sind, trainieren Sie z.B. einen → **A Vortrag** mit schweren Büchern in den Händen und holen Sie sich dann das entspannende Gefühl in Erinnerung. Wenn Sie dazu neigen, rot zu werden, hilft manchmal eine paradoxe Intervention: Versuchen Sie es nicht zu unterdrücken (geht nicht!), sondern feuern Sie sich so richtig an: „Ich werde es zeigen, wie rot ich werden kann!“ Das entkrampft! Achten Sie auf „zappelnde“ und damit ablenkende Bewegungen (z.B. auf dem Stuhl wippen, „hin und her tigern“).

Sensibilisierungsübung: Wie ist Ihre Gestik? Haben Sie hier „Ticks“ (z.B. Mund bedecken, Kopf kratzen, sich an der Nase fassen, mit Schmuck oder Krawatte spielen)? Wie beweglich ist Ihr Mienenspiel? Empfinden Sie dieses oft als „maskenhaft“ erstarrt? Gibt es bei Ihnen so etwas wie eine Grundhaltung?

4 Didaktisch-methodische Hinweise

Wir haben uns hier auf nicht sprachliche Kommunikationswege als Basis der Gesprächsführung konzentriert. Diese sind bei allen Aktionsformen unterschwellig wirksam. Für die Schule ist der Bereich der nonverbalen Kommunikation relativ gut erforscht. Für die Erwachsenenbildung fehlen direkte Forschungsarbeiten.

Gesprächsführung ist eine Sammelbezeichnung. Sie finden weitere interessante Informationen zur Gesprächsführung in unserer Methoden-Kartothek. Beispiele:

- Gesprächssteuerung (→ **A Moderationsmethode**)
- Klärungsschritte bei Besprechungen und bei Konflikten (→ **A Fallbesprechung**, → **A Störungen**)
- Gesprächshaltungen und -techniken (z.B. → **A Aktives Zuhören**, → **A Feedback**, → **A Fragen**)
- Vorschläge für eine „ansprechende“ verbale Gesprächsführung bei den Aktionsformen enthalten die jeweiligen Infokarten.

Ziel der Tipps und der Sensibilisierungsübungen ist es nicht, eine perfekte Fassade zu stylen, sondern die unterschwellig und komplexen Prozesse in Gesprächen deutlicher wahrzunehmen. Unser Gesprächsverhalten ist ja Ausdruck unserer Persönlichkeit. Diese lässt sich nicht wechseln wie ein Hemd. Deshalb lässt sich Gesprächsverhalten kaum gezielt verändern. Die Veränderung einzelner Verhaltensweisen (z.B. Gestik) wirkt oft unecht, antrainiert, passt nicht zum Gesamtbild. Untersuchungen zeigen: Veränderung geht zunächst über sensiblere Wahrnehmung. Seiner selbst bewusst werden als Ansatz zum Selbstbewusstsein! Einiges ändert sich bereits über die bloße Aufmerksamkeit. Vielleicht lernen Sie ja auch manche „Fehler“ als Besonderheiten Ihres Gesprächsverhaltens schätzen.



„Die Infokarte ‚Gesprächsführung‘ lässt sich auch poetisch zusammenfassen: ‚Was wir sind, sind wir durch unseren Körper. Der Körper ist der Handschuh der Seele, seine Sprache das Wort des Herzens. Jede innere Bewegung, Gefühle, Emotionen, Wünsche drücken sich durch unseren Körper aus‘ (Molcho 2007). Schön gesagt, nicht wahr?“

Literaturhinweise

Bower/Kayser 2000; Eckert/Laver 1994; Gehm 2006; Heidemann 1992, 2009; Heinemann 1976; Heller 2006; Hermann-Röttgen 2010; Hofer 1996; Klasmann 1995; Molcho 2006, 2007; Schürmann 2010; Schulz von Thun 2011; Watzlawick 2007; Winkler/Comichau 2005

Autor

Martin Alsheimer