

Kommunikationsfähigkeit verbessern – ein Selbsttest

**Welche Erfahrungen haben die Mitarbeiter einer
Beratungsstelle im kommunikativen Umgang mit
Versicherten und wie können Techniken in
Kommunikation und Gesprächsführung helfen,
Konversationsergebnisse zu verbessern**

B a c h e l o r a r b e i t

an der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Rechtspflege (FH),
Fortbildungszentrum des Freistaates Sachsen Meißen
Fachbereich Sozialverwaltung und Sozialversicherung
zum Erwerb des Hochschulgrades Bachelor of Laws (LL.B)

Vorgelegt von
Sindy Schulze
aus Marienberg

Meißen, 29.05.2020

Vorwort

Das **Kommunizieren-Können** ist eine Kunst – das **Zuhören-Können** eine Tugend.

(Helmut Glaßl (*1950), Dipl.-Ing., Maler, Aphoristiker)

Hinweise zur Arbeit:

Diese Arbeit entstand unter Einschränkungen im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie. Unter Berücksichtigung von Kontaktsperren und Ausgangsbeschränkungen waren Bibliotheken geschlossen und somit der Zugang zu Literatur eingeschränkt. Auch war der Kontakt zu anderen Menschen nicht wie unter normalen Umständen möglich. Aus diesem Grund musste ich mich bezüglich der Führung von Gesprächen auf Personen in meinem sozialen und räumlichen Umfeld begrenzen.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird in der vorliegenden Bachelorarbeit bei der Bezeichnung von Personen bzw. Personengruppen die im Alltag gebräuchliche, zumeist maskuline Form verwendet. Im Sinne der sprachlichen Vereinfachung sind alle Geschlechter als darin inbegriffen zu verstehen.

Der Arbeit liegt eine CD-ROM bei. Auf dieser enthalten sind:

- die vorliegende Bachelorarbeit in vollem Umfang im PDF-Format
- die ausgefüllten Fragebögen der Experteninterviews, die vollständig oder anonymisiert veröffentlicht werden dürfen im PDF-Format
- alle ausgefüllten Fragebögen zur Einschätzung meiner Kommunikationsfähigkeit, anonymisiert im PDF-Format
- alle als Quellen verwendeten Internetdokumente im PDF-Format.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	II
Abkürzungsverzeichnis	V
Darstellungsverzeichnis	VI
1 Einleitung	1
2 Theoretischer Teil	2
2.1 Ausgewählte Kommunikationsmodelle	2
2.1.1 Kommunikationsmodell nach Badura	2
2.1.2 Lasswell-Formel	2
2.1.3 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	3
2.1.4 Kommunikationsaxiome nach Watzlawick	3
2.2 Gesprächsphasen	5
2.2.1 Phase 1 – Kontakt aufnehmen	5
2.2.2 Phase 2 – Klärung der Interessenlage	5
2.2.3 Phase 3 – Sammeln von Lösungsalternativen	5
2.2.4 Phase 4 – Objektive Entscheidungskriterien	6
2.2.5 Phase 5 – Nachdruck	6
2.2.6 Phase 6 – Abschluss	6
3 Methodenteil	7
3.1 Selbsteinschätzung und Selbstbeurteilung	7
3.2 Fremdeinschätzung und Fremdbeurteilung	8
3.3 Experteninterviews	10
4 Auswertung	11
4.1 Arbeitshypothese 1	11
4.1.1 Selbsteinschätzung	11
4.1.2 Selbstbeurteilung	12
4.1.2.1 Zuhören	12
4.1.2.2 Körpersprache	17
4.1.2.3 Positives Sprechen	19

4.1.2.4	Ich-Botschaften.....	21
4.1.2.5	Gesprächsstörer	22
4.1.2.6	Gesprächsförderer.....	27
4.1.2.7	Small Talk.....	30
4.1.3	Fremdeinschätzung nahestehender Personen.....	32
4.1.4	Fremdbeurteilung nahestehender Personen.....	33
4.1.5	Fremdeinschätzung und -beurteilung durch Fragebögen.....	34
4.1.6	Ergebnis	37
4.2	Arbeitshypothese 2	37
4.2.1	Experteninterviews	37
4.2.2	Ergebnis	42
5	Fazit.....	43
5.1	Beantwortung der Forschungsfrage	43
5.2	Kritik und Ausblick.....	44
	Kernsätze	45
	Anlagen	VII
	Anlagenverzeichnis	VII
	Literaturverzeichnis.....	XXV

Abkürzungsverzeichnis

Anl.	Anlage
AuB	Auskunft und Beratung
DRV	Deutsche Rentenversicherung
MD	Mitteldeutschland
o.J.	ohne Jahr
zit.	zitiert

Darstellungsverzeichnis

Abbildung 1: Kommunikationsmodell nach Badura	VIII
Abbildung 2: Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun.....	VIII
Abbildung 3: Angaben aus Fragebögen zum Zuhören	XII
Abbildung 4: Angaben aus Fragebögen zur Mimik.....	XII
Abbildung 5: Angaben aus Fragebögen zum Blickkontakt	XIII
Abbildung 6: Angaben aus Fragebögen zur Gestik	XIII
Abbildung 7: Angaben aus Fragebögen zum positiven Sprechen	XIV
Abbildung 8: Angaben aus Fragebögen zu Gesprächsstörern/Gesprächsförderern..	XIV
Abbildung 9: Angaben aus Fragebögen zur Gesprächsform.....	XV

1 Einleitung

„Das Kommunizieren-Können ist eine Kunst – das Zuhören-Können eine Tugend.“⁽¹⁾ Sprechen bzw. Signale aussenden und Zuhören sind wichtige Bestandteile der Verständigung zwischen Menschen. Beides erfordert viel Übung. Bereits von Kindesbeinen an werden diese Fertigkeiten trainiert. Kommunikation ist laut Duden ein zwischenmenschlicher Verkehr insbesondere mithilfe von Sprache und Zeichen.² Sie ist ein lebenslanger Lernprozess. Dies erfolgt zumeist in Form von Beobachten und Nachahmen. Dadurch kann man jedoch nur das lernen, was die Menschen im Umfeld zeigen. Um bewusst und zielgerichtet Weiterführendes zu erlernen, kann entsprechende Fachliteratur hilfreich sein. So entwickelte sich meine Idee zum Thema der vorliegenden Arbeit. Um zu überprüfen, ob ich mithilfe von Fachliteratur meine Kommunikationsfähigkeit aus eigenem Antrieb tatsächlich verbessern kann, werde ich einen Selbsttest durchführen. In diesem Zusammenhang werde ich zunächst einige Techniken zum Thema Kommunikation und Gesprächsführung ausarbeiten. Im Versuch der Anwendung dieser wird sich zeigen, ob ich meine Kommunikation weiterentwickeln kann. Da ich nach Beendigung des Studiums voraussichtlich im Beratungsdienst der Rentenversicherung arbeiten werde, bietet es sich an, die dortigen Mitarbeiter nach ihren Erfahrungen bezüglich der Kommunikation zu Versicherten zu befragen. Gerade wenn im beruflichen Alltag Kommunikation eine große Rolle spielt, ist es möglich, dass aufgrund der vielen Übung und Erfahrung die Kommunikationsfähigkeit sehr gut entwickelt werden kann.

In dieser Arbeit soll untersucht werden, ob die Anwendung von Kommunikationstechniken und -methoden die Kommunikationsfähigkeit verbessert und so Sicherheit in der Gesprächsführung erreicht werden kann und welche Vorgehensweisen im Umgang mit Versicherten in Beratungsstellen ratsam sein können.

Dazu werde ich mich zunächst mit Kommunikationsmodellen und Gesprächsphasen beschäftigen. Um die daraus abgeleiteten Thesen zu überprüfen, werde ich dafür geeignete Methoden erarbeiten. Daran anschließend folgen die Beschreibung der Durchführung der Methoden und die Interpretation der Ergebnisse. Abschließend werde ich mich aufgrund dieser Ergebnisse der Beantwortung der Forschungsfrage zuwenden.

¹ S. aphorismen.de (o.J.) zit. nach Helmut Glaßl.

² Vgl. Dudenredaktion (o.J.).

2 Theoretischer Teil

2.1 Ausgewählte Kommunikationsmodelle

2.1.1 Kommunikationsmodell nach Badura

Bernhard Badura entwickelte das klassische, lediglich technische Sender-Empfänger-Modell der Mathematiker Shannon und Weaver weiter. Er beachtete die soziale Situation beider Gesprächspartner sowie Encodierungs- und Decodierungsprozesse.³

Ein Sender-Empfänger-Modell setzt voraus, dass es eine Relation zwischen mindestens zwei Personen gibt und zwei kommunikative Handlungen vorliegen, eine Mitteilung ausgehend vom Sender und ein Empfangen dieser auf Seite des Empfängers. Sender und Empfänger müssen über Symbole und Zeichen verfügen, die für sie beide eine zumindest ähnliche Bedeutung haben.⁴

Der Sender, der sich in einem bestimmten sozialen Kontext befindet, sendet ein verschlüsseltes Signal aus. Die tiefere Bedeutung dessen ist aber nicht offen erkennbar. Zudem kann das Signal durch beispielsweise Geräusche gestört werden. Der Empfänger erhält nun dieses verschlüsselte Signal und muss es decodieren, um die Botschaft erkennen zu können. Dabei muss er auf Körpersprache, den Inhalt und mitschwingende Emotionen achten. Auch er befindet sich in einer gewissen sozialen und emotionalen Situation. Dadurch und durch mögliche Fehlinterpretationen bei der Entschlüsselung des Signals sowie bei einem gestörten Signal kann es zu Missverständnissen zwischen Sender und Empfänger kommen.⁵

2.1.2 Lasswell-Formel

Harold Lasswell verfasste eine Formel aus einzelnen Fragen, deren Antworten gemeinsam einen Kommunikationsvorgang beschreiben. Es steht ebenfalls in Verbindung mit dem Sender-Empfänger-Modell. Die Fragen lauten:

- ∞ Wer
- ∞ sagt was
- ∞ auf welche Weise
- ∞ zu wem
- ∞ mit welcher Wirkung?

Auch hierbei werden möglicherweise auftretende Missverständnisse oder Störungen berücksichtigt. Diese können einerseits in der Art und Weise der Informationsübertragung entstehen und können andererseits in der Wirkung Ausdruck finden.⁶

³ S. Abb. 1 in Anl. 1.

⁴ Vgl. Schützeichel (2015), S. 23.

⁵ Vgl. Schützeichel (2015), S. 22.

⁶ Vgl. Schützeichel (2015), S. 22.

2.1.3 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun

Friedemann Schulz von Thun entwickelte sein Modell des Kommunikationsquadrates⁷. Dabei wird dargestellt, dass jede Äußerung des Senders vier Botschaften enthält: eine Sachinformation (worüber wird informiert), eine Selbstkundgabe (was wird von der eigenen Person zu erkennen gegeben), einen Beziehungshinweis (was hält man vom Gesprächspartner und wie steht man zu ihm) und einen Appell (was soll bei ihm erreicht werden). In der Sachebene werden Daten, Fakten und Sachverhalte übermittelt. Gefühle, Werte und Bedürfnisse sind der Selbstkundgabe zu entnehmen. Auf der Beziehungsebene wird erkennbar, welche Meinung der Sender über den Empfänger hat. Dies erfolgt über Formulierungen, Mimik, Tonfall und Gestik. Häufig möchte der Sender etwas mit seinen Äußerungen erreichen. Diese Einflussnahme auf den Empfänger erfolgt auf der Appellebene. Sender und Empfänger beeinflussen die Qualität des Gespräches gleichermaßen. Entscheidend für eine gute Kommunikation sind sowohl eine klare Äußerung als auch die richtige Interpretation dieser. Auf beiden Seiten können so Fehler entstehen, die die Kommunikation stören.⁸

2.1.4 Kommunikationsaxiome nach Watzlawick

Die fünf Axiome, die Paul Watzlawick herausarbeitete lauten:

1. Man kann nicht nicht kommunizieren.
Es bedeutet, dass jedes Tun oder Unterlassen etwas ausdrückt. Wir senden zu jedem Zeitpunkt bewusst oder unbewusst Signale aus, die von anderen empfangen werden können. Dabei spielen Körpersprache und Verhalten zusätzlich zur Sprache eine große Rolle.⁹
2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.
Hierbei wird zwischen Inhalt und Beziehung unterschieden. Nicht allein sachliche Aspekte werden bei der Kommunikation betrachtet, sondern die Beziehungen zwischen den Kommunikationspartnern spielen eine ebenso große Rolle. Gegenseitige Sympathien, Gefühle und Meinungen finden in der Kommunikation bzw. Interpretation des Gesagten genauso viel Beachtung wie der Inhalt selbst.¹⁰
3. Kommunikation ist immer Ursache und Wirkung.
Die Gesprächspartner können ihre Kommunikation in verschiedene Verhaltenssequenzen und Ereignisfolgen einordnen. Diese sogenannten Interpunktionen sind nicht zwingend einvernehmlich gesetzt. Das berühmteste Beispiel ist das

⁷ S. Abb. 2 in Anl. 2.

⁸ Vgl. schulz-von-thun.de (2016).

⁹ Vgl. Schützeichel (2015), S. 26.

¹⁰ Ebd.

des Ehepaares Schmidt, wobei sich der Ehegatte zurückzieht und die Ehefrau nörgelt. Frau Schmidt begründet ihr Verhalten mit dem Zurückziehen ihres Mannes, der wiederum sein Verhalten mit dem Nörgeln seiner Frau. So sind beide in einem Kreislauf gefangen, dem sie ohne dahingehend erforderliche Kommunikation nicht entgehen können.¹¹

4. Menschliche Kommunikation bedient sich analoger und digitaler Modalitäten.

Eine Beziehung ist analog, wenn zwischen Repräsentant und dem Repräsentierten Ähnlichkeitsbeziehungen vorliegen. Tränen als Repräsentant können beispielsweise Schmerz oder Trauer darstellen. Nonverbale Kommunikation ist ein Beispiel für analoge Kommunikation. Im Gegensatz dazu ist verbale Kommunikation eine digitale Modalität. Die Bezeichnung eines Gegenstandes, also die Buchstabenfolge, z.B. B-u-c-h, weist keine Ähnlichkeit mit dem Gegenstand selbst auf. Der Inhaltsaspekt in der Kommunikation ist damit digital strukturiert und der Beziehungsaspekt analog. Da beide Ebenen von der menschlichen Kommunikation umfasst sind, kann es zu Übersetzungsproblemen und Interpretationsschwierigkeiten kommen.¹²

5. Kommunikation ist symmetrisch oder komplementär.

Symmetrische Kommunikation zeichnet sich durch ein Streben nach Gleichheit aus. Bei komplementärer Kommunikation hingegen bewirkt eine Rollenverteilung unterschiedliche Rängebenen, wie zwischen Arzt und Patient, Lehrer und Schüler oder Autor und Leser.¹³

Alle aufgeführten Kommunikationsmodelle haben zwei Aspekte gemeinsam. Zum einen bauen sie darauf auf, dass eine Person eine Mitteilung sendet, egal ob verbal oder nonverbal, bewusst oder unbewusst und dass mindestens eine andere Person diese Mitteilung empfängt und interpretiert. Zum anderen ist in allen Modellen eine unklare Äußerung durch den Sender oder die Fehlinterpretation der Mitteilung durch den Empfänger impliziert. Die Qualität der Kommunikation ist von Sender und Empfänger abhängig, beide Seiten können eine Störung verursachen. Somit können auch beide Seiten ihren Teil dazu beitragen, solche Störungen zu minimieren.

¹¹ Vgl. Schützeichel (2015), S. 26.

¹² Ebd.

¹³ Vgl. Schützeichel (2015), S. 26 f.

Aus den aufgeführten Kommunikationsmodellen und den darin inbegriffenen möglichen Störungen in der Kommunikation zwischen Sender und Empfänger lässt sich die erste Arbeitshypothese ableiten:

Arbeitshypothese 1: Durch Anwendung von Techniken zur Gesprächsführung können Störungen in der Kommunikation vermindert und damit die Kommunikationsfähigkeit verbessert werden.

2.2 Gesprächsphasen

2.2.1 Phase 1 – Kontakt aufnehmen

In dieser ersten Phase steht der persönliche Kontakt im Vordergrund. Hier finden Gefühle und Bedürfnisse vorrangige Beachtung. Es ist sinnvoll, diese Kontaktaufnahme freundlich zu gestalten, um eine positive Grundbasis zu schaffen. Der Beginn kann im Handschlag und in der Frage nach dem Befinden des anderen liegen. Auf dessen Antwort kann durch Interpretation des Tonfalls wertschätzend eingegangen werden, um so eine gewisse Nähe anzubieten. Eine entspannte und freundliche Kontaktaufnahme begünstigt die Offenheit der Gesprächspartner. In dieser Phase ist es wichtig, auf Bedürfnisse, Charakterzüge und Beziehungswünsche zu achten. Sollten sich Anzeichen einer Beziehungsstörung zeigen, sollte darauf eingegangen werden, indem diese konkret angesprochen werden. Nur so können sie frühzeitig behoben werden und belasten nicht den weiteren Verlauf des Gesprächs. Es ist wichtig, bereits in dieser ersten Phase ein stabiles Vertrauens- und Sympathieverhältnis aufzubauen, damit es später eventuell auftretenden Spannungen und Meinungsverschiedenheiten standhält.¹⁴

2.2.2 Phase 2 – Klärung der Interessenlage

In dieser Phase soll die Problemstellung bzw. Interessenlage des Gesprächs und seiner Teilnehmer geklärt werden. Dazu sollte jeder Gesprächspartner seine Sicht des Problems sowie seine Interessen darlegen. Diese sollten besprochen werden. Eine Diskussion kommt jedoch noch nicht zustande.¹⁵

2.2.3 Phase 3 – Sammeln von Lösungsalternativen

In dieser dritten Phase werden Möglichkeiten gesucht, die Interessen der Beteiligten zu befriedigen. Dazu werden verschiedenen Lösungsalternativen gesammelt und ohne argumentative Begründung lediglich als Wahlmöglichkeit aufgezeigt. Die Interessen sollten als fixe Vorgaben des Gesprächs betrachtet werden, sodass sich kein Beteiligter

¹⁴ Vgl. Prost (2008), S.178 f.

¹⁵ Vgl. Prost (2008), S.179 f.

gegen Argumente oder Positionen verteidigen muss. Hinsichtlich der Meinung über die Art und Weise der Befriedigung der Interessen kann jedoch mit Argumenten gearbeitet werden. Diese Phase dient dem Finden einer Grundlage für eine sachbezogene Lösung.¹⁶

2.2.4 Phase 4 – Objektive Entscheidungskriterien

In dieser Phase sollte aufgrund objektiver Kriterien eine Entscheidung bezüglich der Lösung des Problems getroffen werden. Dabei sollten Gefühle und subjektive Empfindungen außen vor bleiben. Es ist wichtig, nur sinnreiche und nachvollziehbare Kriterien und Argumente vorzubringen oder anzunehmen.¹⁷

2.2.5 Phase 5 – Nachdruck

Diese Druck-Phase wird gerade in Verkaufsgesprächen häufig aufgebaut, um nach einem freundlichen, vertrauensvollen Gespräch dem nachlässig geworden Käufer noch etwas mehr zu verkaufen. Deshalb sollte in dieser vorletzten Phase die Konzentration nochmals erhöht werden. In konstruktiven Gesprächen kann diese Phase jedoch auch dazu anhalten, dass das Ziel nicht aus den Augen verloren und sich abschließend nochmals intensiv auf die Problemlösung konzentriert wird. Auch kann dadurch bewirkt werden, dass eine Entscheidung tatsächlich getroffen wird und das Gesprächsziel nicht offen bleibt.¹⁸

2.2.6 Phase 6 – Abschluss

Hier wird letztlich die Entscheidung getroffen oder dargelegt, dass dies zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen wird. Dabei ist es wichtig, dass die Art des Abschlusses einvernehmlich gewählt wird, um alle Gesprächspartner in einer zufriedenen Stimmung aus dem Gespräch hervorgehen zu lassen.¹⁹

Es ist sinnvoll, sicherzustellen, dass alle Gesprächsteilnehmer das Ergebnis des Gespräches mitbekommen haben. Dies kann durch gezieltes Nachfragen oder eine abschließende Zusammenfassung erfolgen.²⁰

Aus den oben aufgeführten Gesprächsphasen lässt sich die zweite Arbeitshypothese ableiten:

Arbeitshypothese 2: Durch langjährige, insbesondere berufliche Erfahrung in Gesprächsführung entwickeln sich Handlungsstrategien und feste Vorgehensweisen in einzelnen Gesprächsphasen.

¹⁶ Vgl. Prost (2008), S. 180.

¹⁷ Vgl. Prost (2008), S. 181.

¹⁸ Vgl. Prost (2008), S. 181 f.

¹⁹ Vgl. Prost (2008), S. 182 f.

²⁰ Vgl. Scharlau und Rossié (2016), S. 87.

3 Methodenteil

Zur Überprüfung der Arbeitshypothese 1 werden die Methoden Selbsteinschätzung bzw. Selbstbeurteilung sowie Fremdeinschätzung bzw. Fremdbeurteilung angewandt. Die Arbeitshypothese 2 wird mithilfe der Methode Experteninterview untersucht.

3.1 Selbsteinschätzung und Selbstbeurteilung

Brouër versteht unter Selbsteinschätzung die Erfassung der eigenen Kenntnisse und Fähigkeiten. Sie grenzt die Selbstbeurteilung dadurch ab, dass dort ein Leistungsergebnis bewertet wird.²¹

Um den Ausgangszustand zu beschreiben, ist somit eine Selbsteinschätzung zu verfassen. Dazu schätzte ich vor Erarbeitung von Techniken in Kommunikation und Gesprächsführung meine Kommunikationsfähigkeit ein. Dies erfolgte in einem freien Text, um nicht durch bestimmte Fragestellungen Grenzen zu setzen. Dabei unterschied ich in Gesprächssituationen wie innerhalb von Gruppen, im Bekanntenkreis und mit Fremden, da sich dabei große Differenzen im kommunikativen Umgang ergaben. Es ist erforderlich, den Ausgangszustand der Kommunikationsfähigkeit einzuschätzen, um einen Vergleichspunkt zu den Ergebnissen nach Anwendung von Techniken zu haben. Nur so ist eine Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit feststellbar.

Den Stand nach Durchführung des Selbsttestes hingegen bewertete ich durch eine Selbstbeurteilung. Eine Bewertung im Sinne der Beurteilung erfolgt nach Brouër im Zusammenhang mit fünf Aspekten. Die zu bewertende Person bin in diesem Fall ich selbst. Der zu bewertende Prozess ist hierbei die Anwendung von Techniken in Kommunikation und Gesprächsführung. Zudem muss es ein Ziel geben, das als Maßstab der Bewertung fungiert. Dies ist hier die Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit. Es muss zusätzlich Kriterien geben, die die Zielerreichung zu erkennen geben. Das sollte sich in der Beurteilung der Verbesserung in den einzelnen Techniken und Methoden zeigen. Als letzter Aspekt werden Emotionen betrachtet, die aus der Bewertung folgen oder diese begleiten. Dies sei wichtig, da ein Ergebnis entsprechend der positiven bzw. negativen Empfindungen darüber bewertet würde oder die Beibehaltung der zum Ergebnis führenden Verhaltensweisen von einer positiven Bewertung abhinge.²²

Um mich selbst im Zusammenhang mit einer Verbesserung meiner Kommunikationsfähigkeit zu beurteilen, arbeitete ich zunächst Techniken in Kommunikation und Gesprächsführung aus, die für solch eine Verbesserung geeignet erschienen. Daraus entwickelte ich jeweils Zielsetzungen, die als Kriterien für die Erreichung des Gesamtziels dienen. Daraufhin beschrieb ich den zu bewertenden Prozess, die Anwendung

²¹ Vgl. Brouër (2014), S. 59 f.

²² Vgl. Brouër (2014), S. 73.

der einzelnen Techniken. Diese erfolgte im Alltag durch situativen Einsatz in stattfindenden Gesprächen. Parallel fertigte ich mir Notizen zu Beobachtungen und Anwendungserfolgen an. Abschließend wurde der Erfolg jeder einzelnen Methode bewertet, was in Abhängigkeit zum empfundenen positiven oder negativen Gefühl erfolgte. Zudem wurde das Erreichen des Gesamtziels, der Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit aus eigener Sicht nach Abgleich der Selbsteinschätzung und der Selbstbeurteilung beurteilt.

Problematisch bei einer Selbsteinschätzung bzw. -beurteilung ist es, dass sich die Person selbst aus einem gewissen Abstand heraus betrachten muss. Dabei wird versucht, möglichst treffend die Realität zu beschreiben, ohne Beschönigungen oder bescheidene Untertreibungen einfließen zu lassen. Um eine Verfälschung des Ergebnisses auszuschließen, habe ich mich für eine Kombination mit Fremdeinschätzungen bzw. -beurteilungen entschieden.

3.2 Fremdeinschätzung und Fremdbeurteilung

Fremdeinschätzung und Fremdbeurteilung sind analog der Selbsteinschätzung und Selbstbeurteilung zu verstehen und anzuwenden mit dem Unterschied, dass eine Person eine andere betrachtet.²³

Ich bat meine Mutter und meinen Verlobten um jeweils eine Einschätzung und eine Beurteilung in Form einer freien Beschreibung meiner Kommunikationsfähigkeit. Beide waren vor der Beurteilung über die erarbeiteten Techniken informiert, damit sie darauf eingehen konnten. Ich wählte diese beiden Personen, da ich mit ihnen zurzeit am meisten Kontakt habe und sie mich besonders gut kennen und schon häufig in Gesprächen beobachten konnten. Um eine Veränderung meiner Kommunikationsfähigkeit feststellen zu können, verglich ich wiederum beide Einschätzungen mit den Beurteilungen.

Um auch von außenstehenden Personen eine Rückmeldung zu bekommen, erstellte ich einen Fragebogen²⁴. Den Fragebogen entwickelte ich nach Ausarbeitung der Techniken in Kommunikation und Gesprächsführung²⁵. Dabei versuchte ich, die von mir erarbeiteten Techniken weitestgehend in den Fragebogen einfließen zu lassen. Ich wählte die Formulierungen so, dass keine Fachkenntnisse für das Verständnis der Antwortmöglichkeiten erforderlich sein sollten. So beschrieb ich jeweils die Wirkung der entsprechenden Technik oder legte mithilfe von Beispielen dar, was mit dem Begriff gemeint ist, ohne diesen zu verwenden. Einige Techniken konnte ich jedoch nicht verarbeiten. So nahm ich die Körperhaltung nicht mit auf, da sie vom Gesprächspartner

²³ Vgl. Brouër (2014), S. 86.

²⁴ S. Anl. 3.

²⁵ Siehe S. 12 ff. unter Pkt. 4.1.2.

kaum bewusst wahrgenommen wird und die Einschätzung dieser somit schwer fiel. Auch die Nutzung von Ich-Botschaften erfragte ich nicht explizit, da dort die Begrifflichkeit erst zu klären wäre. Zudem würde die Verwendung von Du-Botschaften in die Beurteilung der Gesprächsatmosphäre einfließen, da sie das Gespräch stören. In diesem Sinne fasste ich auch Gesprächsförderer und Gesprächsstörer zusammen, da beide auf die Stimmung im Gespräch eine positive beziehungsweise negative Wirkung entfalten. Abschließend ließ ich Raum für eine allgemeine Einschätzung, um zusätzliche Beschreibungen zu erhalten.

Die Fragebögen verteilte ich parallel zur weiteren Arbeit an Verwandte und Bekannte, zu denen ich unterschiedlich viel Kontakt hatte und habe. Er sollte von ihnen ausgefüllt werden, wobei für die Einschätzung auf vergangene Gespräche eingegangen werden konnte. Nachdem dies abgeschlossen war, führte ich mit den Beteiligten jeweils ein Gespräch unter bewusster Anwendung der erlernten Techniken. Im Anschluss an dieses Gespräch ließ ich den Fragebogen erneut ausfüllen. Diese Fragebögen²⁶ verglich ich miteinander und untersuchte anhand der Antworten, ob eine verbesserte Beurteilung nach Anwendung der Gesprächstechniken festzustellen war. Die Auswertung der jeweiligen Angaben erfolgte in Form von Diagrammen²⁷, da so ein direkter Vorher/Nachher-Vergleich sehr gut zu ziehen ist und die Darstellung der Veränderungen anschaulich aufgezeigt wird. Insbesondere für die individuellen Antworten in der allgemeinen Einschätzung nahm ich eine Anonymisierung der Fragebögen vor und vergab an jeden Teilnehmer einen Buchstaben, um eine Zuordnung beider jeweils ausgefüllter Bögen zueinander weiterhin gewährleisten zu können.

Gern hätte ich für die Einschätzung beziehungsweise Beurteilung mehr Personen gewählt. Dies war jedoch aufgrund der aktuellen Kontaktbeschränkungen im Zeichen der Covid-19-Pandemie nicht möglich. Jedoch ist auch eine Menge von zweimal sieben Bögen ausreichend, da bereits dort ein guter repräsentativer Einblick erfolgen kann.

Die Schwierigkeiten in der Fremdeinschätzung und -beurteilung liegen allgemein darin, dass sie bei nahestehenden Personen sehr subjektiv ausfallen können oder dass bei den Fragebögen zum Teil nur ein einziges Gespräch, eine selektive Situation betrachtet wird. Dadurch kann das Ergebnis verfälscht sein. Aus diesem Grund habe ich ein Zusammenwirken von Selbsteinschätzung bzw. -beurteilung mit Fremdeinschätzung und -beurteilung sowohl als freie Beschreibung mir sehr nahestehender Personen als auch als Fragebogen an Außenstehende gewählt.

²⁶ Die ausgefüllten Fragebögen sind aufgrund der großen Anzahl nicht in der Anlage enthalten, sondern der beiliegenden CD-ROM zu entnehmen.

²⁷ S. Anl. 4.

3.3 Experteninterviews

In einem Experteninterview werden Personen zu einem Thema befragt, zu dem sie bereichsspezifisches Wissen besitzen.²⁸

Mithilfe der Experteninterviews soll die Arbeitshypothese 2, dass sich durch langjährige, insbesondere berufliche Erfahrung in Gesprächsführung Handlungsstrategien und feste Vorgehensweisen in einzelnen Gesprächsphasen entwickeln, überprüft werden. Dafür wählte ich den Personenkreis bei meinem Arbeitgeber, der Deutschen Rentenversicherung Mitteldeutschland, dessen Aufgabenbereich im Kundenkontakt liegt, die Mitarbeiter der Auskunft- und Beratungsstellen. Sie zeichnen sich als Experten aus, da sie aufgrund ihres beruflichen Alltags zahlreiche Erfahrungen im kommunikativen Umgang mit Versicherten machen. Dabei beschränkte ich mich aus organisatorischen Gründen auf den Standort Chemnitz.

Die Befragung erfolgte aufgrund der aktuellen Kontaktbeschränkungen im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie nicht wie ursprünglich angedacht in einem Gespräch, sondern in Form eines Fragebogens²⁹ mit vorangestelltem kurzen Anschreiben³⁰ zur Vorstellung des Themas. In den Fragebögen erfragte ich den Gesprächsablauf sowie die Erfahrungen bezüglich der Kommunikation in außergewöhnlichen Situationen. Durch Fragen nach dem jeweiligen Vorgehen in einzelnen Situationen sollten sich gewisse Handlungsstrategien bzw. Vorgehensweisen herauskristallisieren.

Ich erstellte die Fragebögen zu Beginn der Bearbeitungszeit dieser Arbeit. Sie wurden am 26. März 2020 unter Fristsetzung zum 10. April 2020 unter den Mitarbeitern verteilt. Der erste Rücklauf erfolgte bereits am 2. April 2020 auf postalischem Weg. Dabei gingen sechs ausgefüllte Fragebögen ein. Weitere acht folgten am 8. April 2020. Die Beteiligung an der Umfrage war somit sehr groß, wodurch umfangreiche und vielfältige Ergebnisse entstehen konnten. Die ausgefüllten Fragebögen³¹ sind wunschgemäß von mir anonymisiert worden. Drei der befragten Experten wünschten keine Veröffentlichung der von ihnen ausgefüllten Fragebögen.

Die Auswertung der Experteninterviews erfolgte in Form einer Zusammenführung der einzelnen Antworten zu den jeweiligen Fragen. So wurden alle Vorgehensweisen gleichermaßen berücksichtigt. Dies ist wichtig, da nicht die Quantität entscheidend ist, sondern der Inhalt der möglichen Handlungsstrategien. Es soll nicht aufgrund der Menge an Mitarbeitern, die ein Vorgehen gemein haben, auf dessen Richtigkeit und Allgemeingültigkeit geschlossen werden.

²⁸ Vgl. Löchte (2016), S. 26.

²⁹ S. Anl. 6.

³⁰ S. Anl. 5.

³¹ Die ausgefüllten Fragebögen sind aufgrund der großen Anzahl nicht in der Anlage enthalten, sondern der beiliegenden CD-ROM zu entnehmen.

4 Auswertung

In der Durchführung der beschriebenen Methoden ergaben sich folgende Ergebnisse in Bezug auf die beiden Arbeitshypothesen.

4.1 Arbeitshypothese 1

Durch Anwendung von Techniken zur Gesprächsführung können Störungen in der Kommunikation vermindert und damit die Kommunikationsfähigkeit verbessert werden.

4.1.1 *Selbsteinschätzung*

Ich bin im Allgemeinen schüchtern und eher zurückhaltend. Somit fällt mir der erstmalige Kontakt mit fremden Menschen schwer. Lerne ich neue Menschen kennen, nehme ich vorerst eine passive, beobachtende Haltung ein. Durch Beobachtung der entsprechenden Person in Gesprächen mit anderen, versuche ich sie charakterlich einzuordnen, um so ihre Reaktionen abschätzen zu können. Erst wenn ich ungefähr einschätzen kann, in welcher Form ich mich einbringen kann, zum Beispiel ob Scherze oder Sarkasmus beziehungsweise ironische Bemerkungen gut aufgenommen werden oder ob auf sachlicherer Ebene kommuniziert werden sollte, beginne ich nach und nach aktiver am Gespräch teilzunehmen. Sollte das erstmalige Zusammentreffen jedoch nicht in einer Gruppe stattfinden, ist diese Vorgehensweise nicht möglich. In solch einer Situation fällt es mir schwer, einen Gesprächseinstieg bzw. ein Gesprächsthema zu finden. Vor allem, wenn ich keinerlei Informationen über die betreffende Person habe, fehlt es an einem passenden Ansatzpunkt.

Jedoch zeigen sich diese Probleme auch bei Gesprächspartnern, zu denen ich ab und zu Kontakt habe, es dabei aber kaum zu längeren Gesprächen kommt. So beispielsweise bei den Eltern von Freunden, mit denen man beim Kommen und Gehen oder bei gemeinsamen Mahlzeiten nur wenige Worte wechselt. Anders als im Gespräch mit meiner Familie oder guten Freunden, denen ich regelmäßig von alltäglichen Erlebnissen erzähle, gelingt mir dies hierbei nicht. Sollte das Gespräch von der Gegenseite eröffnet werden, stehe ich dabei unter großer Anspannung. Im Bemühen, auf das Gesagte zu reagieren und Fragen zu beantworten, kommt keine entspannte Gesprächsatmosphäre zustande. Aufgrund der Anstrengung, passende Worte suchen zu müssen, bin ich erleichtert, wenn das Gespräch beendet ist.

Anders verhält es sich bei Gesprächen mit Bekannten, mit denen häufig Unterhaltungen zustande kommen, vor allem wenn es einen gemeinsamen Nenner gibt, wie zum Beispiel bei Kommilitonen. Dort kann ich auch im Gespräch entspannen. Sollte sich eine Gesprächspause ergeben, kann gut über gemeinsame Erlebnisse, beispielsweise über solche im Studium, wieder eingesetzt werden. Allerdings fällt es mir in einer

Gruppe häufig schwer, mir Gehör zu verschaffen, wenn es sich um ein sehr belebtes Gespräch mit schnellem Themenwechsel handelt, zu dem jeder gern etwas beitragen möchte. Häufig gelingt es mir dabei nicht, den richtigen Zeitpunkt zu finden, selbst das Wort zu ergreifen, sodass im Schlagabtausch der anderen sich das Gespräch bereits weiterentwickelt und ich mich daraus zurückziehe.

In der Regel halte ich nur wenig Blickkontakt. Meist lasse ich meinen Blick durch die Umgebung schweifen. Es ist mir unangenehm, meinem Gesprächspartner direkt in die Augen zu schauen. In Gesprächen bin ich häufig Zuhörer, lächle und nicke, um zu signalisieren, dass ich den Worten folge. Selbst bringe ich gerade bei fremden Menschen wenig ins Gespräch ein.

Es fällt mir somit schwer, mich in einer Gruppe zu behaupten. Zudem habe ich Schwierigkeiten, Gesprächsthemen zu finden. Auch habe ich wenig Selbstvertrauen bei Konversationen mit Fremden und bin sowohl angespannt als auch leicht eingeschüchtert. Generell nehme ich in Gesprächen selten eine führende Rolle ein, sondern überlasse dies anderen. Damit Dialoge in einer angenehmen Atmosphäre möglich sind, muss ich meine Gesprächspartner und deren Reaktionen erst gut einschätzen können.

4.1.2 Selbstbeurteilung

Um eine Verbesserung der eingeschätzten Kommunikationsfähigkeit beurteilen zu können, folgen nun die zunächst theoretisch erarbeiteten Techniken mit der jeweils direkt anschließenden Zielsetzung und der daraufhin erfolgten Beurteilung der Umsetzung.

4.1.2.1 Zuhören

Das Zuhören ist Aufgabe des Empfängers. Im Zuhören selbst wird er jedoch zum Sender, da er Signale in Form von Körpersprache, Mimik oder auch in Sprache aussendet. Nach Weisbach und Sonne-Neubacher ist für die Führung eines Gespräches ein bewusstes Zuhörverhalten unerlässlich.³² Die Art des Zuhörens beeinflusst die Reaktionen des Gesprächspartners. Dies wird im Folgenden näher erläutert.

„Ich-verstehe“-Zuhören

Das „Ich verstehe“-Zuhören ist wohl die schwächste Form des Zuhörens. Hierbei handelt es sich zumeist um einen Einstieg in den eigenen Sprechanteil. Auf ein „Ich verstehe“, „Ich bin vollkommen deiner Meinung“ oder „Sie haben Recht“ folgt in der Regel sogleich ein „Aber“ oder „Jedoch“ im Zusammenhang mit einem Kundtun der eigenen Meinung. Diese Form entwickelte sich, da es eine unauffälligere Alternative zum direkten und als unhöflich geltenden ins Wort fallen ist. Von einer tatsächlichen Bekundung

³² Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 35.

des Verstehens ist dieses vorgetäuschte Zuhören leicht zu unterscheiden, da dort kein adversatives Konjunktionaladverb folgt, sondern der Satz endet.³³

Beispielhaft stellen wir uns folgende Situation vor:

Ein Rentner spricht in einer Auskunfts- und Beratungsstelle der Deutschen Rentenversicherung Mitteldeutschland vor: *„Ich bekomme seit diesem Monat zu wenig Rente!“* Ein Mitarbeiter der Rentenversicherung würde beim „Ich-verstehe“-Zuhören erwidern: *„Ich verstehe, und jetzt wollen Sie das überprüft haben. Wir arbeiten aber streng nach Gesetz, ein Fehler kann da kaum passieren.“*, ohne abzuwarten, was der Versicherte weiter vorbringen wollte. Dieser wird entsprechend aufgebracht reagieren, da er sich weder verstanden fühlt noch das Gefühl hat, dass sich ernsthaft um sein Anliegen gekümmert wird.³⁴

Aufnehmendes Zuhören

Beim aufnehmenden Zuhören wird die auf den Sprechenden gerichtete Aufmerksamkeit hör- und sichtbar gezeigt. Dies drückt sich in direktem Blickkontakt verbunden mit einem leichten Kopfnicken aus. Letzteres ist dabei nicht als zustimmende Wertung aufzufassen, sondern zeigt lediglich, dass wir gedanklich folgen. Davon zu unterscheiden ist wortloses Ausdrücken von Wertungen, wie zum Beispiel durch Kopfschütteln, einen tiefen Atemzug oder Schulterzucken. Ob der Sprechende die ungeteilte Aufmerksamkeit seines Gesprächspartners hat, lässt sich leicht an Körperhaltung, Mimik und Gestik nachvollziehen. Dass das Gesagte vom Gegenüber aufgenommen wird, zeigt sich beispielsweise in unbewusstem Stirnrunzeln, zusammengepressten Lippen, in hochgezogenen Augenbrauen oder einer leicht vorgebeugten Körperhaltung.³⁵

Im Beispiel in der Auskunfts- und Beratungsstelle der Rentenversicherung würde der Mitarbeiter als aufnehmender Zuhörer Blickkontakt halten und den Rentner durch aufmunterndes Zunicken zum Weitersprechen animieren, ohne bereits voreilig etwas zu erwidern. So erfährt er, was das tatsächliche Problem ist. Der Rentner bemerkt, dass sein Anliegen ernst genommen wird und kann darlegen, was ihm Sorgen bereitet. Das Thema des Gespräches wird dann das von ihm Gewünschte sein und nicht wie beim Beispiel zum „Ich-verstehe“-Zuhören das strikte Handeln der Behörde nach gesetzlichen Vorschriften. Nur durch die Geduld des Mitarbeiters, abzuwarten, was der Rentner vorbringen will, kann letztlich zum Kernproblem vorgedrungen werden.³⁶

³³ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 35 ff.

³⁴ Bsp. in Anlehnung an Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 36.

³⁵ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 37 ff.

³⁶ Bsp. in Anlehnung an Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 42.

Umschreibendes Zuhören

Der umschreibende Zuhörer gibt das soeben Gehörte mit eigenen Worten wieder. Damit dies gelingt, ist es erforderlich, den Inhalt sowie Zusammenhänge verstanden zu haben. Aus diesem Grund ist das umschreibende Zuhören eine Möglichkeit, Missverständnisse zu vermeiden. Der Sprechende kann reflektieren, ob das Gesagte vom Gesprächspartner so aufgenommen wurde, wie er es meinte und ob dieser dem Erzählten folgen kann. Der Zuhörer gibt wieder, wie er das Gesagte verstanden hat und bekommt daraufhin eine Rückmeldung über die Richtigkeit sowie eine detailliertere Erläuterung, wenn der Sprechende der Meinung ist, dass etwas nicht vollkommen richtig aufgefasst wurde. Zudem wird dem Gesprächspartner vermittelt, dass das Wesentliche der Aussagen erfasst wurde und es wird die Bereitschaft dazu, das Thema weiter zu verfolgen, gezeigt. Das umschreibende Zuhören zielt auf ein genaues Verstehen der Ansichten des Gesprächspartners ab. Als mögliche Einstiegsformulierungen nennen Weisbach und Sonne-Neubacher beispielhaft: „Ihnen ist wichtig, dass...“, „Verstehe ich richtig, dass...“ oder „Wenn ich das richtig erfasst habe, dann geht es Ihnen um...“. Ihrer Meinung nach liege die größte Schwierigkeit beim umschreibenden Zuhören im Vermeiden von eigenen Meinungen und Wertungen oder Fragen und Ratschlägen.³⁷

Nehmen wir das Beispiel aus der Dienststelle der Rentenversicherung wieder auf. Auf die Aussage des Rentners, dass seine Rente seit diesem Monat zu gering sei, erwidert der umschreibend zuhörende Mitarbeiter: *„Es geht Ihnen also darum, dass Ihre Rente für diesen Monat zu niedrig ist?“* Der Rentner wird darauf erwidern: *„Ja, ich hatte zuvor...“*. So wird ein aktives Gespräch entstehen, indem sich der Rentner mit seinem Problem verstanden fühlt und beide Seiten sicher sein können, dass das Gesagte richtig verstanden wird. Der Rentner wird sich entspannen, da er bemerkt, dass ihm aufmerksam zugehört wird. Durch das Umschreiben kann der Mitarbeiter sich das Vorgebrachte zudem selbst nochmals genau durchdenken, sodass er dann auf jedes Detail eingehen kann, was bei seinem Gesprächspartner für noch größere Zufriedenheit sorgen wird.³⁸

Aktives Zuhören

Das aktive Zuhören ist die schwierigste aber beste Form des Zuhörens, da hierbei dem Gesprächspartner vermittelt wird, dass nicht nur der Inhalt des Erzählten, sondern auch seine emotionale Lage verstanden wird. Dies geschieht, indem in Worte gefasst wird, welche Gefühle, Hoffnungen und Wünsche aus dem Gesagten herausgehört wurden. Aktives Zuhören ist nur möglich, wenn man sich in den anderen hineinversetzt

³⁷ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 42 ff.

³⁸ Bsp. in Anlehnung an Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 45 f.

und mit einem gewissen Empathievermögen dessen Gefühlslage erkennt. Nur so können mitschwingende, unausgesprochene Gefühle erfasst und verbalisiert werden. Dadurch kann eine angenehme Atmosphäre geschaffen werden, in der sich der Gesprächspartner verstanden fühlt und sich ein Gefühl von Vertrauen und Verbundenheit aufbaut. Es ist jedoch auch entscheidend, die Gefühle des anderen treffend zu beschreiben. Dies verdeutlicht sich in einem von Weisbach und Sonne-Neubacher dargelegten Beispiel: Ein zwei- bis drei-jähriges Kind läuft eine Straße entlang, stolpert und stürzt. Es beginnt sofort zu schreien. Die herbeieilenden Eltern helfen dem Kind auf und versuchen es zu trösten. Worte wie: „Das tut gar nicht weh...“ oder „Das hört gleich wieder auf...“ beruhigen das Kind jedoch nicht. Im Gegenteil, es schreit noch lauter. Dies liegt daran, dass das Kind sich nicht verstanden fühlt. Die Eltern leugnen einen Schmerz, den es vielleicht gar nicht gibt oder den das Kind noch gar nicht bemerkt hat. In erster Linie empfindet es einen tiefen Schreck. Erst, wenn die Eltern auf diesen Schrecken eingehen, wird sich das Kind beruhigen, da es zeigt, dass sie sich in seine Lage eingefühlt haben. Dieses Beispiel verdeutlicht, dass Menschen so lange nörgeln, jammern und ähnliches, bis sie sich verstanden fühlen. Aktives Zuhören kann zu einem Perspektivwechsel führen, bei dem sich eine aufgebrachte Person plötzlich beruhigt. Es ist allein auf den Gesprächspartner gerichtet. Eigene Emotionen, Ziele, Wünsche oder Meinungen bleiben dabei außen vor. Es ist jedoch nur anwendbar, wenn im Gespräch tatsächlich Emotionen enthalten sind.³⁹

Führen wir unser Beispiel aus dem Bereich der Rentenversicherung fort. Auf die Aussage des Rentners über die neuerdings geringe Höhe seiner Rente antwortet der Mitarbeiter als aktiver Zuhörer: *„Ich kann mir vorstellen, wie Sie das verwirrt.“* Anders als beim „Ich-verstehe“-Zuhören wird der Rentner darauf sachlich reagieren. Er wird sich verstanden fühlen und Vertrauen zu dem Mitarbeiter aufbauen. Anfängliche Zurückhaltung oder Skepsis wird sich in Offenheit umwandeln.⁴⁰

Beim umschreibenden und aktiven Zuhören wird der Empfänger einer Botschaft aktiv. Er stellt fest, dass Klärungsbedarf besteht und ist bemüht, diesen wahrzunehmen.⁴¹

- Ziel: Ich werde darauf achten, vorwiegend aufnehmendes, umschreibendes oder aktives Zuhören anzuwenden und den anderen aussprechen zu lassen. Jedoch ist auch wichtig, dass ich ein Pseudo-Zuhören im Sinne des „Ich-

³⁹ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 46 ff.

⁴⁰ Bsp. in Anlehnung an Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 51 f.

⁴¹ Vgl. Scharlau und Rossié (2016), S. 60.

„Ich-verstehe“-Zuhörens meines Gesprächspartners erkenne und darauf achte, dass ich selbst alles mir Wichtige äußere, bevor er das Wort ergreift.

Es ist wichtig, bei Dialogen Blickkontakt zu halten. Andernfalls kann mein Verhalten durchaus als desinteressiert aufgefasst werden. Es ist somit erforderlich, dass ich übe, ungezwungen meinem Gesprächspartner in die Augen zu blicken. Auch werde ich darauf achten, ob mein Gesprächspartner mir zuhört, indem ich seine Körpersprache lese.

An geeigneten Stellen, in denen es leicht zu Missverständnissen kommen kann, werde ich versuchen, das umschreibende Zuhören umzusetzen. Aktives Zuhören ist ein wichtiges Element, um eine entspannte und vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre herzustellen. Dieses bedarf einiger Übung, da es häufig schwierig ist, die richtige Emotion des Gegenübers herauszufinden. Jedoch ist die Fähigkeit, aktiv zuhören zu können, die Mühen der Übung wert.

Um gut zuhören zu können, ist eine Mischung aus allen vier aufgeführten Formen des Zuhörens erforderlich. Es braucht die Geduld des aufnehmenden Zuhörens, um durch Ausreden lassen zum konkreten Problem vorzudringen, das umschreibende Zuhören, um Missverständnisse aus dem Weg zu räumen, das aktive Zuhören, um eine Vertrauensbasis zu erzeugen sowie emotionales Verständnis zu zeigen und manchmal wohl auch das „Ich-verstehe“-Zuhören, um selbst zu Wort kommen zu können, auch um die anderen drei Zuhörenformen anwenden zu können.

Aufnehmendes Zuhören anzuwenden gestaltete sich für mich leicht, da dies meine gewohnte Art zuzuhören ist. Sie ist auch die im Alltag etablierte Form der Gesellschaft und wird von jedem Sprechenden gut aufgenommen und erfasst. Ich habe mich bemüht, Blickkontakt zu halten. Dies war sehr schwierig, da ich mich dabei unwohl fühle. Ich habe es jedoch immer wieder bewusst geübt. Ich muss mich immer noch sehr darauf konzentrieren, aber ich denke, wenn ich diesen Anfang weiterführe, kann es auch für mich zur Gewohnheit werden. Durch das bewusste Aufnehmen von Blickkontakt habe ich bemerkt, wie stark ich dazu neige, dem Blick meines Gesprächspartners auszuweichen. Ich finde jedoch, dass Blickkontakt im Gespräch tatsächlich wichtig ist, da man so einen viel intensiveren Kontakt aufbauen kann. Ich versuchte mich auch in umschreibendem und aktivem Zuhören. Jedoch boten sich insbesondere für das aktive Zuhören wenige Gelegenheiten, da dafür emotionale Schwingungen erforderlich sind. Umschreibendes Zuhören fiel mir sehr schwer, da es ungewohnt ist, das Gesagte nochmals zu wiederholen. Es ist meiner Meinung nach schwer in alltägliche Umgangsformen zu integrieren. Sinnvoll ist es hingegen tatsächlich, wenn man selbst sicher gehen möchte, ob man das Gesagte richtig verstanden hat. Jedoch sollte es sparsam

und an geeigneten Stellen und nicht als gängige Form des Zuhörens angewandt werden, da es sonst leicht zu Irritationen auf Seite des Sprechenden führen kann. Das aktive Zuhören fiel mir leichter, da ich mich gut in andere Personen hineinversetzen kann und ein neuer Aspekt in das Gespräch eingebracht wird, statt bereits Gesagtes zu wiederholen. Die herausgehörten Emotionen in Worte zu fassen, erforderte in manchen Situationen zwar etwas Mut, da ich das Gefühl hatte, Aufregung oder Ärger so noch zu bestätigen, aber es ergaben sich wider Erwarten tatsächlich deutliche Besserungen in der Gesprächsstimmung. Ich denke, dass aktives Zuhören dazu führen kann, dass sich eine Person verstanden fühlt und sich dadurch beruhigt. In meiner Testphase ergaben sich jedoch nur selten passende emotionale Gespräche, sodass nicht auf eine Allgemeingültigkeit geschlossen werden kann. Das als ungünstig beschriebene „Ich-verstehe“-Zuhören habe ich weder angewandt noch von anderen wahrgenommen. Ich musste auch nicht bewusst darauf achten, es nicht anzuwenden, da ein solches Unterbrechen des Sprechenden nicht meine Art des Umgangs mit anderen Menschen ist.

4.1.2.2 Körpersprache

Die Körpersprache wird von Sender und Empfänger zumeist unbewusst verwendet. Sie unterstützt den Sachinhalt der Mitteilung und signalisiert dem Sender, wie diese Mitteilung aufgenommen wird.

Die Körperhaltung sagt viel über uns aus. An ihr können andere erkennen, ob wir nervös sind, uns unwohl fühlen, ob wir ungeduldig sind oder aufmerksam, entspannt und selbstbewusst. Es ist somit wichtig, sich die eigene Haltung bewusst zu machen.

Um Konzentration, Aufmerksamkeit und Selbstbewusstsein auszustrahlen, braucht es einen ruhigen und sicheren Stand und eine aufrechte Körperhaltung. Dazu stellt man die Füße etwa eineinhalb bis zwei Fußbreit auseinander mit der ganzen Fußfläche auf den Boden und bringt damit den Körperschwerpunkt in die Körpermitte. Eine gerade, aufrechte Körperhaltung wird nun durch Spannung im Bauch erzeugt. So kann zudem einem unwillkürlichen, ständigen Gewichtsverlagern vorgebeugt werden, was als Anzeichen für Unruhe, Unsicherheit oder Nervosität interpretiert werden könnte. Auch im Sitzen sollten die Füße leicht auseinander und fest auf dem Boden stehen und der Oberkörper aufgerichtet sein. Dies drückt Aufmerksamkeit aus. Zusätzlich sollte man stets dem Gesprächspartner zugewandt sitzen oder stehen, da man sonst ablehnend, abgelenkt oder distanziert wirkt.⁴²

Als idealen Abstand zum Gesprächspartner empfiehlt Neumann etwa eine Armlänge. So zeige man ausreichend Nähe, bedränge den anderen aber nicht.⁴³

⁴² Vgl. Neumann (2017), S. 33 ff.

⁴³ Vgl. Neumann (2017), S.35.

Die menschliche Mimik zeichnet sich durch eine sehr vielfältige Ausdrucksstärke aus. Dabei werden zumeist sechs Basisemotionen unterschieden: Freude, Überraschung, Angst, Trauer, Ärger und Ekel. Neuere Forschungen ergaben, dass Angst und Überraschung und ebenso Ärger und Ekel durch jeweils dieselben Muskeln ausgedrückt werden könnten, wodurch die Anzahl der Basisemotionen sogar auf vier zu reduzieren wäre. Wir erwarten in der Mimik unseres Gesprächspartners eine Reflektion der aktuellen Situation bzw. des Gesprächsthemas erkennen zu können. So wird die Mimik des Mitarbeiters der Rentenversicherung bei einer Antragstellung auf Hinterbliebenenrente ernst, bei einem Antrag auf Altersrente hingegen entspannter sein und ein Lächeln ist angebracht. Jedoch ist hin und wieder ein kleines, vielleicht aufmunterndes Lächeln auch in ernstesten Situationen nicht verkehrt. Ein freundliches Lächeln hat eine entspannende Wirkung für einen selbst und auf andere. Lächeln stimmt andere freundlich und man selbst wirkt positiv und selbstsicher.⁴⁴

Auch Gesten sind ein wichtiger Teil unserer Körpersprache. Sie verschaffen uns eine erhöhte Aufmerksamkeit unserer Zuhörer. Gestik beschreibt die im Zusammenhang mit Sprechen vollführten Bewegungen der Arme und vor allem Hände. Menschen, die ihre Worte mit Gesten unterstreichen, wirken engagierter und interessanter. Durch Gestik kann somit die eigene Aussagekraft verstärkt werden. Laut Neumann könnten wir zudem deutlich mehr Informationen aufnehmen, wenn Gesten den Inhalt stützen. Für eine wirksame Gestik erachtet er Folgendes als entscheidend. Damit Gesten ausdrucksstark sind, sollen sie außerhalb der Körpermitte und oberhalb der Taille ausgeführt werden. Um sie prägnanter wirken zu lassen und damit sie besser zu erkennen sind, sei es ratsam, dabei für eine kurze Zeit von etwa vier Sekunden innezuhalten, sie „stehen zu lassen“. Er empfiehlt zudem, mit der Geste einen Moment vor dem Sprechen zu beginnen, damit sich beides besser ineinander fügt. Gesten sollen seiner Meinung nach nicht übertrieben, aber kraftvoll und dynamisch sein und immer bis zum Ende fließend ausgeführt werden. Die Benutzung beider Hände wirke dabei stärker als eine einhändige Gestik. Bei letzterer solle man nicht auf einer Seite stagnieren, sondern hin und wieder die ausführende Hand wechseln. Auch die Gesten an sich sollten immer variieren und sich nicht wiederholen.⁴⁵

- Ziel: Ich werde an einer aufrechten Körperhaltung und an einem sicheren Stand arbeiten, um Selbstbewusstsein ausstrahlen zu können. Zudem werde ich versuchen, meine Mimik individuell einzusetzen, was auch bisher häufig intuitiv gelang. Meine Gestik ist ebenfalls noch ausbaufähig. Ich muss an einem häufigen

⁴⁴ Vgl. Neumann (2017), S. 36 ff.

⁴⁵ Vgl. Neumann (2017), S. 38 ff.

Einsatz von Gesten arbeiten und diese auch selbstbewusst umsetzen mit ausdrucksstarken und weitläufigen Bewegungen.

Wenn ich mich im Spiegel sah, kontrollierte ich meine Körperhaltung. Auch sonst im Alltag habe ich mich, wann immer ich daran gedacht habe, aufgerichtet. Im Eifer und in der Aufregung eines Gespräches habe ich allerdings meist vergessen, auf meine Körperhaltung zu achten. Dabei konzentrierte ich mich mehr auf die Worte. Ich denke allerdings, wenn ich weiterhin an einer aufrechten Körperhaltung arbeite, dass diese bald zur Gewohnheit wird und somit auch in Gesprächen zum Tragen kommt. An meiner Mimik habe ich nicht bewusst gearbeitet. Jedoch glaube ich, dass sie besser zur Wirkung kommt, sobald ich Blickkontakt aufbaue. Auch Gestik bewusst einzusetzen gestaltete sich schwierig. Da ich es nicht gewohnt bin, stark zu gestikulieren, war es für mich ein seltsames Gefühl und ich wusste nicht, welche Gesten passend sein könnten. Da ich im Gespräch zumeist auf andere Dinge konzentriert war, rückte die Gestik ebenso wie die Haltung in den Hintergrund. Einmal forderte mich meine Mutter dazu auf, Gestik zu verwenden und ich wiederholte das zuvor Gesagte in Verbindung mit meiner Meinung nach übertriebener Gestik. Jedoch bekam ich von ihr eine überraschte Rückmeldung, dass dies doch tatsächlich eine vollkommen andere, stärkere Wirkung habe. Somit kann ich durchaus zustimmen, dass Gestik die Worte untermalt und deren Wirkung verstärkt. Jedoch halte ich es für sehr schwierig, sich eine solche selbst anzutrainieren.

4.1.2.3 Positives Sprechen

Das Positive Sprechen liegt in der Verantwortung des Senders. Durch Anwendung dieser Technik, kann er die Aufnahmebereitschaft des Empfängers steigern.

Viele unserer Ziele formulieren wir in Negationen: Nicht mehr zu rauchen, beim Kellnern nicht den Teller fallen zu lassen, bei einer Präsentation vor vielen Menschen nicht rot anzulaufen, die neuen Schuhe nicht schmutzig zu machen. Dadurch entsteht in unserer rechten Gehirnhälfte jedoch genau dieses, eigentlich unerwünschte Bild vom Rauchen, vom heruntergefallenen Teller, vom hitzigen Gefühl der rot gefärbten Wangen und der schmutzigen Schuhe. Unsere rechte Gehirnhälfte, die zudem wesentlich unsere Körperbewegungen steuert, ist nun bemüht, Vorstellung und Realität in Einklang zu bringen. Ein Erfolg liegt damit tatsächlich genau dann vor, wenn das Bild mit der folgenden Wirklichkeit übereinstimmt, also wenn man raucht, der Teller fällt, der Kopf rot wird usw. Es wird somit in den meisten Fällen genau das eintreffen, was man eben *nicht* wollte.⁴⁶

⁴⁶ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 5 f.

Auch Steigerungswörter haben diese Wirkung. Will man besser sein oder etwas besser machen als..., dann fingiert unser Gehirn damit ein Bild des derzeitigen Zustandes. Weniger rauchen zu wollen lässt also das Bild vom derzeitigen Konsum entstehen, was natürlich nicht als Zielvorstellung geeignet ist. Auch mehr Sport machen zu wollen ist keine gute Zielsetzung, da hierbei ebenso der Ist-Zustand als Leitbild entsteht. Dabei fixieren wir unser Gehirn ungewollt auf den eigentlich zu vermeidenden Zustand.⁴⁷

Bessere Formulierungen wären somit: *„Ich möchte gern meinen Nikotinkonsum auf null senken“*, *„ich werde alle Teller sicher zu den Gästen tragen“*, *„ich bleibe ruhig und meine Gesichtsfarbe wird genauso frisch sein wie nach der morgendlichen Dusche“* und *„meine Schuhe bleiben sauber“*.

Ebenso verhält es sich bei Aufforderungen an andere. Bei negierten Aufforderungen übertragen wir das Bild, das in unserer rechten Gehirnhälfte entsteht, z.B. der Becher, der an der Tischkante steht, fällt herunter, an denjenigen, an den wir unsere Aufforderung oder Warnung (*„Pass auf, dass der Becher nicht herunterfällt“*) richten. Dadurch erreichen wir nicht, dass derjenige den Becher weiter in die Mitte des Tisches stellt, was unser eigentliches Ziel ist, sondern dass aufgrund oben beschriebenen Effektes der Becher wohl tatsächlich fallen wird.⁴⁸

Besonders in der Kindererziehung zeigt sich dies sehr deutlich. Wird das Kind dazu aufgefordert, nicht auf die Leiter zu steigen, wird es genau dies tun. Denn sein Gehirn wird versuchen, das erzeugte Bild (Kind auf der Leiter) mit der Realität in Einklang zu bringen. Ganz anders verhält es sich, wenn die Aufforderung lautet, dass es an der Leiter vorbeilaufen soll. Es wird dabei dieses Bild in die Wirklichkeit übertragen und tatsächlich an der Leiter vorbeigehen ohne hinaufzuklettern.

Bei der Formulierung von Aufforderungen und Zielen sollte stets auf eine positive Formulierung geachtet werden. Doch man kann auch bewusst negatives Sprechen anwenden. Dies bietet sich beispielsweise bei Vorschlägen an. Bei der Aussage: *„Es ist nicht nötig, dass Sie sich jetzt schon Gedanken über Ihre Zukunft machen“*, wird die beschriebene Wirkung genutzt. Der Angesprochene wird unwillkürlich über seine Zukunft nachdenken und vielleicht sogar selbst den Vorschlag bringen, doch genau das zu tun.

Kritik hingegen sollte ebenfalls positiv formuliert sein. Zumeist ist sie jedoch, und damit die gesamte Aufmerksamkeit, auf den Schaden bzw. den Fehler gerichtet. Der Kritisierte begibt sich sogleich in eine Abwehrhaltung und fühlt sich gezwungen, sich verteidigen zu müssen, statt die Kritik anzunehmen. Wie oben dargelegt, entsteht nun ein Bild des Fehlers, das als Leitbild für künftiges Verhalten unbewusst in die Realität umgesetzt wird. Eine Besserung ist so kaum erreichbar. Da also Vorstellung und Wirklichkeit

⁴⁷ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 9.

⁴⁸ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 305 f.

deckungsgleich sein sollen, muss das hervorgerufene Bild ein positives sein. Die Kritik muss somit auf das Ziel gerichtet sein und auf die Frage nach Wegen zur Erreichung des Ziels. Die Aufmerksamkeit liegt nicht auf der Bewältigung der Vergangenheit, sondern auf der Gestaltung der Zukunft.⁴⁹

- Ziel: Positives Sprechen ist sehr schwer umzusetzen. Allein eigene Zielformulierungen ohne Negation oder Steigerungswörtern zu verfassen, erfordert eine große geistige Anstrengung, da wir nicht daran gewöhnt sind. Ich werde positives Sprechen viel üben müssen, bevor es mir gelingt.

Die hier aufgeführten Zielsetzungen im Sinne des positiven Sprechens zu formulieren gestaltete sich als herausfordernde Übung. Die bereits vor dem erarbeiteten Wissen von positivem Sprechen formulierten Ziele wie unter „Zuhören“ und „Körpersprache“ musste ich jedoch überraschenderweise nur wenig ändern. Ursprünglich lautete die ersten beiden Sätze im letzten Absatz der Seite 15 beispielsweise: „Ich werde darauf achten, ‚Ich-verstehe‘-Zuhören zu vermeiden und den anderen aussprechen zu lassen. Jedoch ist auch wichtig, dass ich ein solches Pseudo-Zuhören meines Gesprächspartners unterbinde und so nicht zulasse, dass er mir unbemerkt ins Wort fällt, um seinen eigenen Redebedarf zu befriedigen.“ und der am Ende der Seite 18 beginnende und auf Seite 19 fortgesetzte Satz hieß: „Den Einsatz von Gesten muss ich verstärken und auch deutlich selbstbewusster umsetzen mit ausdrucksstärkeren und weitläufigeren Bewegungen.“

Es ergaben sich für mich im Alltag wenige Gelegenheiten, positives Sprechen anzuwenden. Am besten kann man es wohl im Umgang mit Kindern üben, den ich allerdings nicht hatte. Sollte sich doch einmal eine Gelegenheit geboten haben, musste ich mich häufig korrigieren und den Satz zum Positiven hin umzuformulieren. Ich denke jedoch, dass es mit weiterer Übung und Korrektur möglich ist, dass ich mir das positive Sprechen aneigne.

4.1.2.4 Ich-Botschaften

Auch die Formulierung von Ich-Botschaften statt von Du-Botschaften kann nur der Sender ausführen. Dadurch beeinflusst er wiederum, wie seine Nachricht aufgenommen wird und ob er somit sein Gesprächsziel erreichen kann.

Du-Botschaften werden vom Angesprochenen nicht gut angenommen. Er fühlt sich bevormundet. „*Du musst mal wieder den Rasen mähen.*“ Hierbei kann er sich nicht freiwillig dafür entscheiden, dies zu tun. Somit ist es ihm nicht mehr möglich, ein mündiges und selbstverantwortliches Handeln zu zeigen. Zudem haben Du-Botschaften zumeist einen vorwurfsvollen Charakter. „*Du bist zu spät.*“ Dabei wird unterstellt, dass

⁴⁹ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 307 ff.

der andere nicht gewillt ist, meine Bedürfnisse, hier nach Pünktlichkeit, sondern seine eigenen zu befriedigen, zum Beispiel indem er noch etwas für ihn Vorrangiges erledigt hat, was zur Unpünktlichkeit führte. Zudem wird durch Du-Botschaften nichts über die Gefühle desjenigen ausgesagt, der ein Problem mit dem Verhalten des Angesprochenen hat. Dieser wird zumeist mit einer Abwehrhaltung reagieren. In den meisten Fällen wird so ein Streitgespräch entstehen.⁵⁰

Die bessere Alternative liegt in der Formulierung von Ich-Botschaften. Diese enthalten in der ausführlichen Abfassung drei Aussagen: eine Verhaltens-, eine Gefühls- und eine Wirkungsaussage. Es wird das störende Verhalten beschrieben, die empfundenen Gefühle in Worte gefasst und dargelegt, welche Wirkung das Verhalten des anderen auf mich hat. *„Ich bin von deiner Unpünktlichkeit (Verhalten) enttäuscht (Gefühl), weil ich mich unwohl fühle, im Mittelpunkt zu stehen, wenn wir als letzte den Raum betreten (Wirkung).“* In der Regel sollte der Angesprochene hierauf nachfragen. Sollte er jedoch mit einer Du-Botschaft antworten, ist es wichtig, diese zu hinterfragen statt selbst in das Muster von Du-Botschaften zu fallen und damit einen Streit zu fördern.⁵¹

- Ziel: Ich werde auf Du-Botschaften weitestgehend verzichten und stattdessen auf Ich-Botschaften zurückgreifen.

Ich-Botschaften spontan zu formulieren ist sehr anspruchsvoll. Als Übung eigneten sich jedoch beispielsweise Verspätung oder starke Essgeräusche sehr gut, da ich dabei genügend Zeit zum Formulieren hatte. Dort wurde die Botschaft auch deutlich besser angenommen als früher verwendete Du-Botschaften. Auch in unerwartet auftretenden Situationen Ich-Botschaften zu verwenden bedarf viel Übung bis zur Gewohnheit. Es ist hilfreich, sich im Vorfeld für häufiger auftretende Situationen, in denen man mit Vorwürfen reagiert, Formulierungen zu überlegen, dann fällt es im richtigen Moment leichter, diese zu verwenden.

4.1.2.5 Gesprächsstörer

Gesprächsstörer sind Formulierungen, Ausdrücke und Verhaltensweisen, die den Gesprächsfluss unterbrechen oder einschränken und eine schlechte Gesprächsatmosphäre verursachen. Sie können eine Reaktion des Senders auf ein Verhalten des Empfängers oder die Erwiderung des Empfängers auf eine Aussage des Senders sein.

Befehlen, Überreden, Warnen und Drohen beispielsweise bringen den Angesprochenen zumeist in eine Abwehrhaltung. Er fühlt sich dadurch bevormundet und als „rangniedriger“ betrachtet oder in die Enge getrieben. Es wird eine Trotzreaktion fol-

⁵⁰ Vgl. Crisand und Crisand (1997), S. 91 f.

⁵¹ Vgl. Crisand und Crisand (1997), S. 93 f.

gen. Die vom anderen gewünschte Handlung wird allenfalls mit großem Widerwillen erfolgen.⁵²

Während die vorangegangenen Gesprächsstörer sich auf zukünftiges Verhalten richten, betrachten Vorwürfe bereits Geschehenes. In Form einer „Warum hast du nicht?“-Frage wird dabei eine Begründung für ein Verhalten gefordert, das nunmehr ohnehin nicht zu ändern ist. Vorwürfe sind verletzend und greifen Selbstvertrauen und Selbstachtung des Betroffenen an.⁵³

Beim Bewerten wird ebenfalls die vermeintliche eigene Überlegenheit aufgezeigt. Dabei kann sowohl eine negative als auch eine positive Bewertung störend sein. Beides könnte als überheblich aufgefasst werden, da allein auf die Meinung, Einstellung und Einschätzung des Bewertenden abgestellt wird. Eine negative Bewertung wird zumeist als Angriff gegen die Person gewertet. Deswegen wird die eigene Position vehement verteidigt. Bei der positiven Bewertung steht das Lob im Vordergrund, doch kann auch sie als direkte Bevormundung oder Einmischung aufgefasst werden. Eine positive Bewertung kann zudem dazu führen, dass der Bewertete sich nicht mehr am eigenen Befinden ausrichtet. Es fällt schwer, sich dann noch dem Einfluss des Lobenden zu entziehen.⁵⁴

Eine Unterform des Bewertens ist das Bagatellisieren. Darin inbegriffen sind Ermutigen und Trösten, denn vielfach wird hierbei eine aus Sicht des Tröstenden dramatisierte Situation heruntergespielt. Der Betroffene ist jedoch häufig nicht bereit, eine andere Sichtweise zu betrachten und er hat den Eindruck, dass seine Probleme nicht ernst genommen werden. Es entwickelt sich dadurch eine unangenehme Zurückhaltung und Distanz, wo zuvor noch eine vertrauensvolle Grundlage bestand.⁵⁵

Weitere Gesprächsstörer, bei denen sich der Vorbringende nicht ernst genommen fühlt, sind das Missachten, Ironisieren oder gar Verspotten. So wird beim Missachten das Problem übergangen, es wird nicht weiter darauf eingegangen. Beim Ironisieren gehen wir zwar auf die Äußerung des anderen ein, werten es aber durch eine ironische Bemerkung auf seinen Kosten ab. Als verschärfte Form dazu ist das Verspotten zu sehen. Dabei wird der andere offen und direkt bloßgestellt oder lächerlich gemacht.⁵⁶

Lebensweisheiten als Aufmunterung oder Trost zu zitieren, wird ebenfalls häufig als nicht ernst nehmend wahrgenommen. Dabei wird nicht auf das Vorgebrachte eingegangen, sondern der Betroffene wird mit einem solchen Zitat abgefertigt. Es soll tat-

⁵² Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 133 ff.

⁵³ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 137 f.

⁵⁴ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 138 ff.

⁵⁵ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 141 ff.

⁵⁶ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 143 ff.

sächlich nur die eigene überlegene Position gestärkt sowie Bildung und Weisheit dargeboten werden.⁵⁷

Ein weiterer Gesprächsstörer ist, ungefragt von sich selbst zu reden. Dabei wird die Gesprächsführung übernommen, um von eigenen Erfahrungen zu berichten. Der ursprünglich Erzählende wird hierbei wenig Interesse zeigen, da er selbst das Wort führen wollte.⁵⁸

Ein Interpretieren, das in Gestalt von Ursachen aufzeigen und Hintergründen deuten Einfluss in das Gespräch findet, stört dieses ebenso. Es dient lediglich der Demonstration der eigenen Menschenkenntnis und psychologischer Analysefähigkeiten. Zudem wird dadurch die Ungeduld, dass der andere Hintergründe und Ursachen selbst erkennt, offenbar.⁵⁹

Ebenso störend wird das Ausfragen empfunden. Ein Ausfragen unterscheidet sich von anderem Fragen dadurch, dass wir eine Bestätigung unserer Vermutung erwarten und nicht einen Informationsaustausch zum Ziel haben. Häufig werden dabei enge Fragen mit den Antwortmöglichkeiten Zustimmung oder Verneinung angewandt. Diese Form des Fragens enthält dem Fragenden die Gesprächsführung vor. In einer anderen Form wird bereits eine Unterstellung getätigt, während durch ein Fragen nach dem Wie, Warum oder Wann die Neugierde darüber befriedigt werden soll. Fragt der Kellner, was der Gast gern trinken möchte, unterstellt er diesem bereits, dass er etwas trinken möchte.⁶⁰

Auch gut gemeinte Vorschläge und angebotene Lösungen sind dem Gespräch nicht förderlich. Wenn diese ungefragt dargeboten werden, zeigen wir dem anderen lediglich, dass wir ihm nicht zutrauen, selbst eine Lösung zu finden. Auf solch ungebetene Empfehlungen wird die Reaktion zumeist ein Widersprechen sein, um sich gegen das auferlegte Unterlegenheitsgefühl zur Wehr zu setzen. Um dies zu vermeiden, sollte im Zweifel stets abgeklärt werden, ob ein Rat tatsächlich erwünscht ist, beispielsweise durch direktes Ansprechen auf die eigene Unsicherheit, ob ein Lösungsvorschlag angebracht ist.⁶¹

Alle Gesprächsstörer weisen ein gemeinsames Problem auf. Der eine Gesprächspartner demonstriert seine Überlegenheit und der andere, der sich gegen das dadurch hervorgerufene Gefühl der Unterlegenheit wehren will, reagiert ablehnend und versucht seine Position zu verteidigen.

⁵⁷ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 146.

⁵⁸ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 147 f.

⁵⁹ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 148 f.

⁶⁰ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 150 ff.

⁶¹ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 154 ff.

Um die genannten Gesprächsstörer zusammenzufassen, folgt nun ein Beispiel.

Antragsteller A befindet sich bei Berater B in der Beratungsstelle. A ist sich unsicher, ob er wirklich einen Antrag auf medizinische Rehabilitation stellen sollte.

A: *„Ich weiß nicht, ob ich wirklich so eine Kur machen möchte. Da bin ich doch ganz allein unter vielen fremden Menschen.“*

B: *„Machen Sie sich keine Sorgen, es wird Ihnen bestimmt gut gefallen.“* (Bagatellisieren)

A: *„Ich habe eigentlich keine Lust, dahin zugehen.“*

B: *„Es ist nicht gut, dass sie Ihre Entscheidung davon beeinflussen lassen. Dass Sie keine Lust darauf haben, liegt bestimmt nur daran, dass sie Angst vor diesem Schritt haben.“* (Bewerten, Ursachen bzw. Hintergründe aufzeigen)

A: *„Das stimmt überhaupt nicht, ich habe keine Angst!“*

B: *„Sie wissen doch: ‚Wer nicht wagt, der nicht gewinnt‘.“* (Lebensweisheiten)

A: *„Was wissen Sie denn schon davon? Sie sind doch nur auf eine Provision aus, die Sie bekommen, wenn Sie mich überzeugen!“*

B: *„Es ist jetzt nicht fair, wenn Sie mir Vorhaltungen machen, nur weil Sie sich unsicher sind.“* (Vorwürfe machen)

A: *„Hm...“*

B: *„Erklären Sie mir doch, warum Sie sich unsicher sind.“* (Ausfragen)

A: *„So eine Kur bringt bestimmt überhaupt nichts.“*

B: *„Seien Sie doch mal etwas offener!“* (Befehlen)

A: *„Das ist doch dort eine geschlossene Einrichtung.“*

B: *„Also meine Schwägerin war letztens zur Kur, sie hat erzählt, dass sie sehr oft im Kurpark spazieren war. Ich kann heute noch lachen, wenn ich an ihre Geschichten über die Menschen denke, die sie dort beobachtet hat!“* (Von sich selbst reden)

A: *„Ja, Sie mögen das witzig finden.“*

B: *„Also ich an Ihrer Stelle würde mich auf dieses Abenteuer einlassen. Es ist doch für Ihre Gesundheit. Sie können die Maßnahme ja immer noch abbrechen, wenn es Ihnen wirklich nicht gefällt.“* (Vorschläge und Lösungsangebote)

A: *„Ich mag Abenteuer irgendwie nicht. Ich bin lieber zu Hause.“*

B: *„Das mag sein, aber Sie müssen mal zu Hause rauskommen. Sie werden sehen, dass Sie die Welt dann mit anderen Augen sehen werden.“* (Gegenbehauptungen, Vorschläge und Lösungsangebot)

A: *„Ich weiß wirklich nicht so recht...“*

B: *„Denken Sie doch mal daran, wie gut es Ihnen tun wird. Und das Essen soll auch besonders gut sein.“* (Überreden)

A: „Achso...“

B: „Also wenn Sie nicht an der Reha teilnehmen, dann wissen Sie ja, dass es später mit einer Erwerbsminderungsrente schlecht aussieht.“ (Warnen und Drohen)

Daraufhin hat A kaum eine andere Wahl, als sich doch auf die Reha-Maßnahme einzulassen, da er weiß, dass es ansonsten tatsächlich schlecht um eine Rentenbewilligung stünde. Jedoch würde es ihm deutlich schwer fallen, sich in der Reha-Klinik wohlfühlen und der Maßnahme offen gegenüberzustehen, da er nicht B Recht geben möchte. Zudem würde er die Reha vielleicht tatsächlich vorzeitig abbrechen, um dem Zwang zu entgehen.⁶²

Insofern ist durch den Einsatz von Gesprächsstörern kein langfristig wirkendes Ergebnis zu erzielen und er steht damit in keinem guten Verhältnis zum tatsächlichen Nutzen.⁶³

- Ziel: Ich werde versuchen Gesprächsstörer als solche zu erkennen und sie zu vermeiden beziehungsweise meine Reaktion auf solche bewusst zu kontrollieren.

Insbesondere bei Vorwürfen oder negativem Bewerten fiel es mir schwer, auf diese Gesprächsstörer zu verzichten. Zugegebenermaßen war ich häufig nicht gewillt, sie zu unterlassen, da ich ihre Wirkung sehr gut kenne. In betreffenden Momenten bin ich selbst aus entsprechenden Gründen in schlechter Stimmung und daraus ergeben sich, wie wohl bei den meisten anderen auch, zerstörerische Absichten. Dann möchte ich eine schlechte Gesprächsatmosphäre schaffen, um dem anderen zu verstehen zu geben, wie es mir geht. In solchen Situationen muss ich noch daran arbeiten, mich nicht von Ärger und Wut leiten zu lassen, sondern, wie im vorherigen Abschnitt erläutert, Ich-Botschaften formulieren. Dadurch kann deutlich mehr erreicht werden als durch ein Streitgespräch, wie ich schnell bemerkte, als ich es versuchte.

Bei weniger in hitzigen Situationen verwendbaren Gesprächsstörern wie Ursachen aufzeigen oder Vorschläge unterbreiten fiel mir das Vermeiden leichter. Ich habe stets darauf geachtet, ob mein Rat erwünscht ist. Auch versuchte ich, von Ausfragen in Nachfragen zu wechseln. Auch bezüglich meiner Reaktionen auf Gesprächsstörer hat mir das Wissen um dieser geholfen. In einer Situation beispielsweise wurden mir Vorschläge bezüglich der Bachelorarbeit gemacht, als ich lediglich meine Probleme darlegen wollte. Ich reagierte zunächst ablehnend, dann schwieg ich, hörte nur noch zu, allerdings nicht konzentriert, da ich nicht vorhatte, die Ratschläge anzunehmen. Doch ich erkannte plötzlich mein Verhalten als oben beschriebene Reaktion auf den Ge-

⁶² Bsp. in Anlehnung an Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 157 ff.

⁶³ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 159.

sprächsstörer „Vorschläge machen“ wieder. Nachdem ich mir dies bewusst gemacht hatte und feststellte, dass mein Gesprächspartner mir helfen wollte und nicht wusste, dass er einen Gesprächsstörer verwendete, konnte ich meine ablehnende Haltung verlassen und den Lösungsvorschlägen offen begegnen. Ich habe sie dann auch tatsächlich umgesetzt, nachdem wir gemeinsam darüber nachgedacht hatten.

4.1.2.6 Gesprächsförderer

Gesprächsförderer bringen das Gespräch voran, sie sorgen für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Sie können ein festgefahrenes Gespräch wieder flüssiger laufen lassen und den Gesprächspartner zu tiefergehenden Erklärungen anregen. Gesprächsförderer stellen ausnahmslos die Reaktion des Empfängers einer Mitteilung dar.

Ein Umschreiben oder das Zusammenfassen des vom anderen Gesagten fördert den Verlauf des Gespräches. Wie bereits dargelegt, fördert ein umschreibendes Zuhören das Verständnis der Gesprächspartner untereinander und vermindert Missverständnisse. Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass eigene Positionen und Gefühle die Zusammenfassung nicht verzerren.⁶⁴

Eine kürzer gefasste Form des Umschreibens oder Zusammenfassens ist das Klären. Dabei wird die Aussage des Gesprächspartners auf den Punkt gebracht. Auseinandersetzungen können gestrafft werden, da sich zwischen Argumenten und Beispielen wieder auf den Kern der Aussage konzentriert wird. Wir neigen dazu, unseren Standpunkt so lange zu verteidigen bis wir uns in unserer Position verstanden fühlen. Erst dann sind wir bereit, andere Meinungen in Betracht zu ziehen. In diesem Sinne ist das Klären ein klarer Förderer, da er unverkennbar Verständnis beweist.⁶⁵

Sollte man befürchten, dass durch ein Umschreiben, Zusammenfassen oder Klären der geäußerte Standpunkt des anderen noch gefestigt würde, kann man auf den Gesprächsförderer einschränkende Wiederholung zurückgreifen. Dabei wird die Aussage zeitlich begrenzt, beispielsweise mit Hilfe von Wörtern wie: noch, momentan, gerade, derzeit oder im Augenblick. Stimmt der andere der Wiederholung zu, was er im Regelfall tun wird, weil er sich angenehm verstanden fühlt, betrifft seine Zustimmung jedoch unweigerlich auch die zeitliche Begrenzung. Dies funktioniert auch bei negativen Äußerungen, denen man die Wirkung nimmt, indem man sie in Verbindung mit Wörtern wie bisher, in der Vergangenheit oder früher wiederholt.⁶⁶

Sind die Aussagen des Gesprächspartners jedoch absolut und endgültig formuliert, kann eine übertreibende Bestätigung hilfreich sein. Dabei wird beim Wiederholen durch ein unbetontes Hinzufügen einer Verallgemeinerung, beispielsweise durch Formulie-

⁶⁴ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 162 ff.

⁶⁵ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 166 f.

⁶⁶ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 167 f.

rungen mit nie, undenkbar, unter keinen Umständen, in jedem Fall, immer oder jederzeit, ein Widerspruch durch den anderen erwirkt. Dies ist fördernd, da er sich zwar verstanden fühlt, aber die Umschreibung oder Zusammenfassung nicht so stehen lassen möchte und nun eine weitere Erklärung aufführen oder das Gesagte relativieren wird. Dadurch kann das Gespräch vertieft werden.⁶⁷

Wo mehrere Positionen gleichzeitig vertreten werden, ist es sinnvoll, diese miteinander in Beziehung zu setzen. Dafür hilfreiche Wortverbindungen sind: sowohl – als auch, weder – noch, einerseits – andererseits oder teils – teils. Dieser Gesprächsförderer dient der Strukturierung der Teilaussagen sowie der Fokussierung auf das Wesentliche.⁶⁸

Durch Nachfragen wird das Verständnis gefördert. Im Unterschied zum Ausfragen wird der Gesprächspartner hierbei nach einer Verdeutlichung seiner Aussage gefragt. Die Frage bezieht sich also lediglich auf bereits Gesagtes, bei dem Schwierigkeiten im Verständnis bestehen.⁶⁹

Über das einfache Verstehen wollen hinaus geht der Gesprächsförderer Weiterführen bzw. Denkanstoß geben. Dabei wird der Gesprächspartner aufgefordert, sich über die jeweiligen Konsequenzen Gedanken zu machen. Er kann auch dazu angeregt werden, sich vorzustellen, das Problem sei bereits gelöst, damit er sich rückwärts seiner Denkblockade nähern kann. Ein bewusstes Prüfen aller befürchteten Folgen ist die bessere Alternative zu gut gemeinten Ratschlägen, die häufig abgelehnt werden.⁷⁰

Um sich seiner Absichten bewusst werden zu können, kann es hilfreich sein, mit dem Gesprächspartner zusammen dessen Wünsche herauszuarbeiten. Dadurch kann er herausfinden, was das Ziel seines Handelns sein soll. Der Betroffene wird aufgefordert, sich vorzustellen, dass das Ziel bereits erreicht sei und zu beschreiben, wie es dann wäre. Dadurch kann erkannt werden, ob dieses Ergebnis wirklich erreicht werden soll oder ob ein konkurrierender Wunsch das eigentliche Ziel überlagert.⁷¹

Auch das aktive Zuhören, bei dem mitschwingende Gefühle angesprochen werden, ist einem Gespräch förderlich. Wie bereits erläutert, wird dadurch vermittelt, dass auch die Gefühlslage wahrgenommen und verstanden wird.⁷²

Diese kann sich aber auch in der Körpersprache ausdrücken, auf die einzugehen ebenfalls eine gesprächsfördernde Wirkung hat. Die wahrgenommen Körpersignale können direkt angesprochen werden. Darauf wird der Angesprochene sich verstanden

⁶⁷ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 169 f.

⁶⁸ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 170 f.

⁶⁹ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 172.

⁷⁰ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 177 ff.

⁷¹ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 180 ff.

⁷² Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 186.

fühlen und unmittelbar zu einer Erklärung ansetzen. Durch frühzeitiges Ansprechen können so beispielsweise entstehende Missverständnisse geklärt werden.⁷³

Um die genannten Gesprächsförderer zusammenzufassen, folgt nun ein Beispiel, das dem der Gesprächsstörer im Inhalt gleicht:

Antragsteller A befindet sich wiederum bei Berater B in der Beratungsstelle. Er ist sich unsicher, ob er wirklich einen Antrag auf medizinische Rehabilitation stellen sollte.

A: *„Ich weiß nicht, ob ich wirklich so eine Kur machen möchte. Da bin ich doch ganz allein unter vielen fremden Menschen.“*

B: *„Sie machen sich Sorgen, dass sie sich unter den vielen fremden Menschen bei einer Kur nicht wohl fühlen.“* (aktives Zuhören)

A: *„Ich habe eigentlich keine Lust, dahin zugehen.“*

B: *„Sie sind bisher der Meinung gewesen, dass Sie keine Lust auf solch eine Maßnahme haben.“* (einschränkende Wiederholung)

A: *„Ich weiß, das klingt jetzt ziemlich seltsam.“*

B: *„Nein, überhaupt nicht. Sie fürchten nur, dass Sie mit der Situation nicht zurechtkommen.“* (Klären)

A: *„Ja, das stimmt.“*

B: *„Was denken Sie, würde es Ihnen bringen, wenn Sie die Maßnahme angehen würden?“* (Denkanstoß geben)

A: *„Es würde wohl meiner Gesundheit nützen. Dafür ist es doch da.“*

B: *„Wenn ich das richtig verstehe, wünschen Sie sich, dass es Ihnen gesundheitlich besser geht.“* (Wünsche herausarbeiten)

A: *„Ja, genau! Das erhoffe ich mir von der Kur.“*

B: *„Die Kur kann dabei helfen?“* (Nachfragen)

A: *„Das denke ich schon. Ich habe mir schon eine Klinik ausgesucht, die ist ganz in unserer Nähe, da kann mich meine Frau auch besuchen kommen. Und es gibt nur gute Bewertungen, das Essen soll auch sehr gut sein.“*

B: *„Sie haben also eine Klinik gefunden, die in Ihrer Nähe gelegen ist. Dort könnte Ihre Frau Sie besuchen. Es gibt sogar nur gute Bewertungen und auch das Essen wird als sehr gut bewertet.“* (Umschreiben)

A: *„Nur...meine Frau hält nicht viel von so einer Kur.“*

B: *„Ihre Frau hält also nichts von einer Kur.“* (übertreibende Bestätigung)

A: *„Nein, nein, so habe ich das nicht gesagt. Sie ist dem gegenüber nur etwas skeptisch.“*

⁷³ Vgl. Weisbach und Sonne-Neubacher (2015), S. 186 f.

B: „Sie sind also einerseits unsicher, ob Ihnen die Reha gefallen wird, und Ihre Frau ist ebenfalls skeptisch. Andererseits glauben Sie an eine deutliche gesundheitliche Besserung dadurch.“ (Zusammenfassen, in Beziehung setzen)

A: „Ja, so könnte man es sagen.“

B: „Ich sah sie so strahlen, als Sie von der Klinik sprachen, die Sie ausgesucht hätten. (Körpersignale ansprechen)

A: „Ja, da könnten Sie recht haben. Sie hat mich wirklich überzeugt. Wenn Sie das jetzt so sagen, denke ich wirklich, dass ich es doch gern dort versuchen würde. Es kann ja sicherlich nicht schaden. Was brauchen Sie von mir für den Antrag?“

Im Gesprächsverlauf mit Gesprächsförderern wird der Antragsteller zu keinem Zeitpunkt gedrängt oder überredet. Es wird ihm lediglich bei der Entscheidungsfindung geholfen. Anders als im Beispiel zu den Gesprächsstörern, wird er hier die Rehabilitationsmaßnahme freiwillig antreten. Er steht nicht unter Druck und folgt mit seiner Entscheidung seinen eigenen Wünschen.

- Ziel: Ich werde darauf achten, Gesprächsförderer einzusetzen.

Erläuterungen zur Anwendung von umschreibendem und aktivem Zuhören erfolgten bereits.⁷⁴ Das Zusammenfassen bzw. das Klären empfand ich als sehr gute Möglichkeit, das Gespräch zielführend zu entwickeln. So konnte ich die Aufmerksamkeit zurück auf das Wesentliche führen. Das zu den Gesprächsförderern aufgeführte Beispiel war eine sehr gute Übung, da ich dort einmal alle Gesprächsförderer formulieren konnte. In der kurzen Zeit der Bearbeitung meiner Bachelorarbeit ergaben sich leider keine Gesprächssituationen, in denen Gesprächsförderer wie einschränkende Wiederholung, übertreibende Bestätigung, Denkanstoß geben oder Wünsche herausarbeiten sinnvoll anzuwenden gewesen wären.

4.1.2.7 Small Talk

Als Small Talk wird ein Gespräch bezeichnet, bei dem nicht das Ziel verfolgt wird, den anderen zu einer Handlung zu bewegen, sondern das absichtsfrei und beziehungsorientiert ist, wie beispielsweise die Frage nach dem gesundheitlichen oder seelischen Befinden oder nach der Familie. Small Talk hat eine hohe kommunikative Bedeutung. Er hilft, Distanzen zwischen Menschen zu überwinden, fremde Menschen kennenzulernen und die Gesprächsatmosphäre aufzulockern. Wer Small Talk beherrscht, also „einfach drauf los plaudern“ kann, wird als sozial kompetent wahrgenommen, da er gut mit anderen Menschen kommunizieren kann. Zudem ist Small Talk ein guter Einstieg für Gespräche, da dabei gemeinsame Interessen gefunden werden und sich das Ge-

⁷⁴ Siehe S. 17.

spräch ohne großes Zutun zu den Themen hin entwickelt, die für beide von vorrangigem Interesse sind.⁷⁵

Small Talk lebt vom Wechsel der Sender- und Empfängerfunktion. Es gibt somit nicht einen Sender, der das Gespräch durchweg führt, sondern das Gespräch entwickelt sich selbständig und ohne konkretes Ziel eines Beteiligten.

Nach Topf gelinge ein solches Gespräch häufig nicht, da negative Gedanken unsere Interessen unterdrückten. Wenn wir darüber nachdächten, was wir sagen sollen und wie wir uns nicht blamieren, könnten wir keine Neugier entwickeln. Das Interesse an Menschen oder Dingen wirkt jedoch als Überwinder von Sprechbarrieren und Hemmungen. Wer interessiert ist, hat viele Fragen und weiß somit auch etwas zum Gespräch beizutragen. Somit ist es wichtig, seine Interessen an der jeweiligen Situation zu suchen und sich auf diese Interessen zu konzentrieren und alle störenden Gedanken beiseite zu schieben.⁷⁶

Um ein gemeinsames Interesse zu finden, ist es wichtig, das Gespräch am Laufen zu halten. Wenn man ein Thema anspricht, das den Gesprächspartner offensichtlich nicht interessiert, ist es hilfreich, nach dem Grund zu fragen. Dadurch wird er von selbst ein anderes Thema ansprechen.⁷⁷

Um den anderen dazu zu bewegen, ausführlich zu antworten, ist es entscheidend, offene Fragen zu stellen. Sie lassen dem Angesprochenen einen größeren Spielraum zu antworten. Er wird dazu bewegt, ins „Reden zu kommen“. Beispielsweise sollte die Frage nach dem letzten Urlaub nicht lauten: „*War dein Urlaub schön?*“, sondern: „*Wie war dein Urlaub?*“⁷⁸

- Ziel: Ich werde versuchen, Small Talk zu betreiben. Ich werde mich mit anderen Menschen unterhalten, auch wenn es keinen direkten Grund für ein Gespräch gibt. Zudem werde ich versuchen, diese Konversationen selbst zu beginnen.

Small Talk zu beginnen erfordert für mich jedes Mal ein wenig Mut. Für Small Talk ist es fördernd, wenn der Gefragte daraufhin zu erzählen beginnt und selbst ebenfalls Fragen stellt. Er sollte also gewillt sein, ein Gespräch zu führen. Das traf auf mich selbst häufig leider nicht zu. Wenn mir Fragen gestellt wurden, war ich froh, wenn ich diese beantworten konnte und nicht weiter sprechen musste. Dass dies für den Fragenden keine leichte Situation ist, musste ich selbst feststellen, als ich in meinen ersten Small Talk-Versuchen solch eine Reaktion bekam. Mein Gesprächspartner antwor-

⁷⁵ Vgl. Topf (2005), S. 9 f.

⁷⁶ Vgl. Topf (2005), S. 24 f.

⁷⁷ Vgl. Topf (2005), S. 43 ff.

⁷⁸ Vgl. Teufert (2010), S. 91 f.

tete lediglich auf meine Fragen, ohne weiter auf die Gesprächsversuche einzugehen. Nach einigen Fragen bekam ich das Gefühl, dem Gesprächsstörer Ausfragen immer näher zu kommen. Darum brach ich das Gespräch ab. Aufgrund dieser eigenen Erfahrung, achtete ich vermehrt darauf, auf Small Talk zu einzugehen und ausführlichere Antworten zu geben. In einem Geschäft führte ich mit einer Angestellten ein kurzes Gespräch über die Unannehmlichkeiten der Pflicht zur Bedeckung von Mund und Nase im Sinne der Covid-19-Bekämpfung. Dieses empfand ich als angenehm, da es die Wartezeit verkürzte und mir die Verkäuferin anschließend sympathischer war, als sie mir zu Beginn erschien. Besonders leicht fiel mir der Small Talk mit einer guten Bekannten. Dort war es mir problemlos möglich, von eigenen Erlebnissen zu erzählen. Zudem sind sie und ihr Freund gesprächige Menschen, wodurch das Gespräch sehr fließend und auch beidseitig verlief.

4.1.3 Fremdeinschätzung nahestehender Personen

Meine Mutter schätzte meine Kommunikationsfähigkeit wie folgt ein. Ich sei in Gesprächen mit Fremden und Bekannten zurückhaltend. Telefongespräche vermeide ich weitestgehend, wenn es unumgänglich wäre, würde ich dort ein kurzes, klares Gespräch führen. Ich würde mich gewählt, grammatikalisch korrekt, freundlich und sehr höflich ausdrücken und hätte eine deutliche Aussprache. Ich könne mich verständlich und angemessen ausdrücken und würde meine Meinung sachlich vertreten. Allerdings würde ich keinen unnötigen Kontakt suchen, warte darauf angesprochen und zum Gespräch aufgefordert zu werden und dominiere in Gesprächen nicht. Zudem spräche ich leise und würde Fremden gegenüber eine „unterwürfige“ Haltung einnehmen. Im Verlauf des Gespräches und bei Spielen würde ich „auftauen“. Blickkontakt hielte ich meist. Innerhalb der Familie und bei engen Verwandten wäre ich ruhig, offen und ehrlich, sei aber empfindlich, wenn jemand nicht zuhöre. Ich verträte in der Familie meine Meinung zum Teil kompromissbereit und hätte ein gutes Verhandlungsgeschick. Meine Mimik sei klar, deutlich und ausdrucksstark. Gestik setzte ich wenig ein. Der Wirkung nonverbaler Kommunikation sei ich mir bewusst. Ich wäre ein sehr guter, empathischer Zuhörer und würde ein Gespräch durch offensichtliches Bekunden von Interesse am Laufen halten.

Die Einschätzung meines Verlobten fiel ähnlich aus. Er beschrieb mich als höfliche, freundliche und hilfsbereite Person, die sich unbekanntenen Personen gegenüber eher schüchtern verhält. Telefonate würde ich ungern führen und lieber auf Schriftverkehr zurückgreifen. Kenne ich Personen näher, würde ich gern tiefe Gespräche führen und diese auch beginnen. Auf Fragen antwortete ich höflich und exakt. Ein Gespräch komme zustande, wenn der Gesprächspartner bewusst gesetzte Lücken für Nachfragen erkennt und wahrnimmt. Ich sei ein guter Zuhörer und würde dabei auf Details achten.

Mein Umgang mit Gesprächspartnern sei freundlich und achtsam. Ich würde in Gesprächen stets auf Ausdruck und korrekte Grammatik achten und versuchen, Humor einzubringen. Ich würde immer versuchen, meiner eigenen Meinung treu zu bleiben. Gefühle, insbesondere positive, könne ich mimisch schwer ausdrücken. Wenn mir etwas unklar sei oder ich beispielsweise im Laden etwas suche, würde ich lieber selbst nachlesen oder suchen als eine fremde Person danach zu fragen.

4.1.4 Fremdbeurteilung nahestehender Personen

Meine Mutter meinte in ihrer Beurteilung, ich achte auf den Einsatz der Techniken. Dabei hätte ich aktives Zuhören am häufigsten angewandt. In Einzelgesprächen sei ich bewusst bemüht, negatives Sprechen zu vermeiden und verbesserte mich gegebenenfalls selbst, um eine positive Formulierung zu ergänzen. Ich würde nun stets Blickkontakt halten und lauter sprechen. Zudem sei ich Telefongesprächen gegenüber offener. Meine Körperhaltung sei allerdings noch sehr zurückhaltend. Jedoch brächte ich in Gesprächsrunden auch gelegentlich neue Themen ein. Ich könne meine Meinung beziehungsweise meinen Willen deutlich besser durchsetzen und setze Verhandlungsgeschick sehr gut und überzeugend ein.

Mein Verlobter beschrieb, dass ich allgemein deutlich offener geworden sei. Ich sei weiterhin ein sehr guter Zuhörer und würde sogar mehr interessiert nachfragen. Zudem sei ich sehr bemüht, Gespräche am Laufen zu halten. „Ich verstehe“-Zuhören würde ich gelegentlich im Streit anwenden, wenn ich meine Meinung unbedingt noch mitteilen möchte. Aufnehmendes Zuhören sei nach wie vor meine Stärke. Auch umschreibendes Zuhören würde ich anwenden, insbesondere in schwierigen Situationen oder bei schwierigen Erklärungen, um Verständnis zu erlangen. Manchmal fiele es mir schwer, mich auf aktives Zuhören einzulassen, doch wenn ich es täte, könne ich mich gut in andere einfühlen und Einfühlsamkeit zeigen. Kenne ich Personen besser, würde ich das aktive Zuhören deutlich häufiger als zuvor anwenden. Meine Haltung habe sich ein wenig gebessert, sie sei selbstsicherer, aber trotzdem noch ausbaufähig. Zum Gesprächspartner würde ich einen angemessenen Abstand einhalten und meine Haltung der jeweiligen Situation anpassen. Freude und Überraschung seien meiner Mimik noch immer schwer zu entnehmen. Negative Gefühle, drückte ich hingegen deutlich aus. In der Regel vollführte ich wenig Gestik. Setzte ich aber Gesten ein, seien diese sinnvoll und in einem angenehmen Rahmen. Im Wege des positiven Sprechens seien Verbesserungen deutlich spürbar. Auch die Formulierungen in Ich-Botschaften seien bereits zeitig aufgefallen und hätten ihre Wirkung gezeigt. Ich würde spürbar weniger Vorwürfe machen und sei für Kompromisslösungen offen. Zu einem Ausfragen meinerseits käme es selten, ich würde stattdessen mehr durch Nachfragen zum Erzählen anregen. Bezüglich des Small Talks sei mein Bemühen erkennbar. Ich würde jetzt auch selbst ein

Gespräch beginnen. Zum Teil funktioniere dies bereits recht gut. Gelegentlich gäbe ich mich allerdings bereits mit kurzen Gesprächen zufrieden. Ich könne somit noch daran arbeiten, am Gespräch dranzubleiben und es mehr auszubauen, aber eine Verbesserung sei dennoch deutlich erkennbar.

4.1.5 Fremdeinschätzung und -beurteilung durch Fragebögen

Im Vorher/Nachher-Vergleich der Angaben aus den Fragebögen zur Einschätzung der Kommunikationsfähigkeit sind folgende Ergebnisse entstanden.

Beim Zuhören⁷⁹ ist nur eine leichte Verbesserung feststellbar. Das liegt allerdings daran, dass meine Fähigkeit zuzuhören bereits vor Anwendung der Techniken gut eingeschätzt wurde. Die deutlichste Steigerung kommt dabei beim aktiven Zuhören zur Wirkung. Dort gaben im zweiten Fragebogen drei Personen an, dass sie sich auch emotional verstanden fühlten, wohingegen es beim ersten Fragebogen niemand so empfand.

Bei der Einschätzung und Beurteilung der Mimik⁸⁰ ist ebenfalls eine Verbesserung zu verzeichnen. Sieben der acht Befragten fanden aktuell meine Mimik individuell und der jeweiligen Situation angepasst. Zuvor waren es lediglich fünf. Dass die Mimik nicht deutbar war, sank von einer auf keine Angabe, dass die Mimik unverändert gewesen sei von zwei auf eins.

Eine deutliche positive Änderung ergab sich in den Angaben zum Blickkontakt⁸¹. Die Einschätzung, dass es wenig Blickkontakt gäbe, verringerte sich von sieben von acht auf einen von acht. Im Gegenzug stieg die Anzahl der Befragten, die meinten, es habe während des gesamten Gespräches Blickkontakt gegeben von eins auf fünf. Ebenfalls fünf Personen gaben an, dass der Blickkontakt angenehm gewesen sei und Aufmerksamkeit signalisierte. Zuvor machte lediglich eine Person diese Angabe, allerdings wurde der Blickkontakt auch nicht als unangenehm empfunden. Weder vorher noch aktuell wurde die Angabe gemacht, dass es überhaupt keinen Blickkontakt gegeben hätte. Daraus lässt sich schließen, dass auch im Vorhinein Blickkontakt stattfand, sich aber dessen Intensität im Selbsttest enorm gesteigert hatte.

Auch bei der Gestik⁸² hat sich die Beurteilung gegenüber der Einschätzung verändert. Die Angaben, dass keine Gestik wahrgenommen wurde und dass die Gesten eintönig waren, sanken jeweils von eins auf null. Zudem gaben vorher noch fünf der acht Personen an, dass Gesten von mir nur selten ausgeführt wurden, jetzt nur drei. Eine Besserung zeichnet sich bei der Vielfältigkeit der Gesten durch eine Steigerung von eins auf drei ab. Auch wurde nach Erarbeitung der Techniken von drei der Teilnehmer an-

⁷⁹ Vgl. Diagramm Anl. 4 Abb. 3.

⁸⁰ Vgl. Diagramm Anl. 4 Abb. 4.

⁸¹ Vgl. Diagramm Anl. 4 Abb. 5.

⁸² Vgl. Diagramm Anl. 4 Abb. 6.

gegeben, dass meine Gestik passend eingesetzt gewesen wäre und die Worte untermalte. Zuvor schätzte dies niemand so ein. Gleichbleibend empfand eine Person meine Gestik als nur mit einer Hand ausgeführt, was allerdings aufgrund der einzelnen Beurteilung nicht repräsentativ gewertet werden kann. Zuvor beobachteten zwei Personen meine Gestik als mit beiden Händen ausgeführt, was sich jedoch auf null verschlechterte. Eine Verschlechterung ergab sich zudem bei der Ausdrucksstärke meiner Gestik, die zuvor noch von einer Person als gegeben eingeschätzt wurde. Problematisch bei diesen Angaben ist die geringe Anzahl an Angaben zu sehen. Nicht jeder der Teilnehmer hat sich zwischen den jeweiligen entsprechenden Alternativen entschieden, sondern nur eine Angabe gewählt. So hat der Großteil der Befragten weder angegeben, dass die Gestik nur mit einer Hand ausgeführt wurde, noch mit beiden Händen oder gar nicht. Dementsprechend sind diese Angaben nicht als repräsentativ, sondern lediglich als richtungsweisend zu sehen.

Ein positives Sprechen⁸³ meinerseits wurde vermehrt wahrgenommen. Dies gaben mit fünf Personen zwei mehr als zuvor an. Negatives Sprechen wurde im Vorhinein einmal empfunden, aktuell von niemandem mehr. Die übrigen vier beziehungsweise drei Personen konnten jeweils keine entsprechende Situation für die Anwendung positiven Sprechens ausmachen.

Gesprächsstörer⁸⁴ wurden von einer Person wahrgenommen. Diese gab an, dass es dabei um ein Thema gegangen sei, über das sie nicht hatte reden wollen und ich trotzdem nachgefragt hätte. Ich denke, dass ich dort die Gesprächsstörer bewerten, Hintergründe aufzeigen und Ausfragen verwendete. Nachdem mir die Gesprächsstörer und -förderer bekannt waren, gab diese Person wie die anderen sieben bereits zuvor ebenfalls an, dass die Gesprächsatmosphäre entspannt, freundlich und vertrauensvoll gewesen sei, es somit keine Störungen gab. Dieses Ergebnis ist jedoch nicht als uneingeschränkt maßgeblich zu betrachten, da es auch aufgrund Ermangelung einer entsprechenden Gesprächssituation zustande gekommen sein könnte.

In der Art und Weise des Gespräches⁸⁵ ergaben sich ebenfalls Besserungen. So sank die Zahl der Einschätzungen, dass das Gespräch stockend verlief, einseitig geführt wurde oder ernst war in der Beurteilung von eins auf null. Dass das Gespräch locker und entspannt und das Thema nicht festgelegt war, also Small Talk geführt wurde, gaben statt jeweils vier nun fünf beziehungsweise sechs der Befragten an. Eine deutlichere Steigerung um drei auf vier ist bei der Teilnahme am Gespräch festzustellen. Die übrigen vier Teilnehmer gaben keine Auskunft über eine Teilnahme, jedoch auch nicht über eine Nichtteilnahme am Gespräch. Es kann somit abgeleitet werden, dass ich

⁸³ Vgl. Diagramm Anl. 4 Abb. 7.

⁸⁴ Vgl. Diagramm Anl. 4 Abb. 8.

⁸⁵ Vgl. Diagramm Anl. 4 Abb. 9.

mich mehr in Gespräche eingebracht habe und auch mehr Small Talk stattgefunden hat.

Person A schätzte mich als eine gute ZuhörerIn ein. Ich sei stets freundlich und anderen gegenüber aufmerksam, jedoch sehr ruhig und zurückhaltend. Ich müsse mehr auf andere zugehen. Man könne mit mir zwar über alles reden, jedoch machte ich gelegentlich einen leicht genervten Eindruck. Im zweiten Fragebogen schrieb sie, dass ich mir große Mühe gäbe, meine Zurückhaltung zu überwinden und anderen Menschen gegenüber offener zu sein. Person B meinte zunächst, dass man sich mit mir gut unterhalten könne. Allerdings solle ich erst mitreden, wenn ich alles über die entsprechende Situation wisse. Zudem wäre eine größere Beteiligung an Gruppengesprächen wünschenswert. Nach Anwendung der Gesprächstechniken war sie mit den Gesprächen sehr zufrieden. Ich würde mich in der Gruppe mehr an Gesprächen beteiligen und hätte eine positive Wortformulierung. Person C formulierte im zweiten Fragebogen, dass ich nun offener sei und sie mit mir offen sprechen könne. Ich sei weniger schüchtern. Als nett, höflich und freundlich schätzte mich Person D im ersten Fragebogen ein. Gegenüber Fremden sei ich scheu und antworte zwar auf Fragen, es kämen jedoch kaum Gespräche zustande. Allerdings würde ich mich dennoch bemühen, daran teilzunehmen. Später beurteilte sie, dass ich versuchte, Gespräche selbständig zu beginnen und dass ich persönliche Erfahrungen einbaute. Ich würde Interessen für mir unbekannte Themen zeigen, jedoch könne ich noch mehr nachfragen. Person E meinte ebenfalls, dass ich eine freundliche und hilfsbereite Person sei, jedoch Fremden gegenüber zurückhaltend. Ich müsse lernen, Vertrauen zu fassen und mehr mit anderen ins Gespräch zu kommen. Im späteren Fragebogen gab sie an, ich sei vertrauensvoll geworden. Ich könne besser auf Menschen zugehen und Gespräche führen. Ich zeigte auch Interesse für unbekannte Themen. Person F meinte im ersten Fragebogen, dass in der Gruppe selten Gespräche mit mir stattfänden. Würde ich allerdings angesprochen, taue ich auf und man könne mit mir ein gutes Gespräch führen. Später schrieb sie, ich bemühte mich, aktiv an Gesprächen teilzunehmen und sei immer freundlich und hilfsbereit. An meiner Schüchternheit würde ich aktiv arbeiten, wobei Fortschritte zu bemerken seien. Auch Person G beschrieb mich als sehr freundlich, nett und hilfsbereit, jedoch zurückhaltend. Wenn ich Personen näher kennengelernt hätte, sei ich aufgeschlossener. Gespräche ergäben sich jedoch zumeist nur auf Anfrage. Allerdings sei eine Tendenz zu mehr Redebereitschaft erkennbar. Im zweiten Fragebogen meinte sie, dass ich gesprächsfreudiger geworden sei und zum Gesprächspartner mehr Zugang fände. Mein freundliches Wesen erleichtere die Gesprächsführung, die ich allgemein verbessert hätte.

4.1.6 Ergebnis

Die Arbeitshypothese 1 kann ich somit bestätigen. Durch die Anwendung von Techniken zur Gesprächsführung können Störungen in der Kommunikation vermindert und damit die Kommunikationsfähigkeit verbessert werden. Auch wenn ich nicht in allen Bereichen deutliche Besserungen erreichen konnte, so wurden von mir selbst ebenso wie von anderen insgesamt Fortschritte bemerkt. So konnte ich entweder als Sender oder als Empfänger Störungen im Gespräch bewusst vermeiden. Dadurch fand eine verbesserte Kommunikation statt. Zudem war ich gezwungen, auf Menschen zuzugehen und Gespräche zu beginnen, um die ausgearbeiteten Techniken ausprobieren und anwenden zu können. Dies könnte ein positiver Nebeneffekt bezüglich der Entwicklung meiner Kommunikationsfähigkeit sein, denn nur durch viel Übung kann Gesprächsführung leichter fallen. Die gelernten Techniken müssen häufig wiederholt und gefestigt werden, damit sie verinnerlicht und jederzeit abrufbar sind. Dies ist ein langer Prozess, doch bereits in der Anfangsphase ist meiner Meinung nach durch die bewusste Anwendung von Kommunikationstechniken eine störungsfreiere Kommunikation möglich. Da der Gesprächspartner die Gesprächsatmosphäre dadurch angenehmer empfindet, schätzt er auch die Kommunikationsfähigkeit seines Gesprächspartners besser ein.

4.2 Arbeitshypothese 2

Durch langjährige, insbesondere berufliche Erfahrung in Gesprächsführung entwickeln sich Handlungsstrategien und feste Vorgehensweisen in einzelnen Gesprächsphasen.

4.2.1 Experteninterviews

In Durchführung der Experteninterviews wie anfangs beschrieben entstanden folgende Ergebnisse.

Für die erste Gesprächsphase, die Kontaktaufnahme⁸⁶, stimmen die Antworten dahingehend überein, dass zunächst eine Begrüßung mit einem Lächeln stattfindet, anschließend werde ein Sitzplatz angeboten und es folge eine Vorstellung mit Namen. Dieser Einstieg in das Beratungsgespräch könne freundlich und zugewandt, neutral und sachlich, humorvoll oder auch einmal distanziert gehalten sein. Bei Anträgen auf Hinterbliebenenrenten, sofern schon bekannt, werde in dieser Phase von Beileidsbekundungen abgesehen.⁸⁷

Die zweite Gesprächsphase, die Klärung der Interessenlage⁸⁸, schließt sich umgehend daran an. Es wird nach dem Anliegen, nach dem Grund für das Aufsuchen der Auskunft- und Beratungsstelle, gefragt. Gegebenenfalls bestehende Einschrän-

⁸⁶ Siehe S. 5 Pkt. 2.2.1.

⁸⁷ Antworten auf Frage 1 des Fragebogens in Anl. 6.

⁸⁸ Siehe S. 5 Pkt. 2.2.2.

kungen werden wahrgenommen und finden Berücksichtigung. Dabei sei es bei Menschen mit Behinderung wichtig, Hilfe zwar anzubieten, aber einen möglichst normalen Umgang zu pflegen. Bei einer vorliegenden Hörschädigung werde im Gespräch auf lautes und deutliches Sprechen in einfacheren Sätzen geachtet und Störgeräusche würden, beispielsweise durch Schließen der Fenster, vermieden, Unnötiges, zum Beispiel Floskeln und Scherze, würden weggelassen. Auch durch Zeigen oder Aufmalen könne die Verständigung verbessert werden. Bei einer sehr starken Hörschädigung würde auch ein Gebärdensprachdolmetscher die Kommunikation ermöglichen. Bei Menschen mit einer Sehschwäche werde verstärkt vorgelesen. Häufig brächten sehr schlecht Sehende auch eine Vertrauensperson zum Gespräch mit. Auf jeden Menschen sei individuell einzugehen. Es besteht auch die Möglichkeit, Bescheide und Schreiben barrierefrei, also in Blindenschrift, großer Schrift oder als Audiodatei zu erhalten, worauf die jeweiligen Zielgruppen hingewiesen würden.⁸⁹

Mit Menschen, die nicht oder nicht gut deutsch sprechen und verstehen, sei die Kommunikation schwierig bis unmöglich. Die Amtssprache ist deutsch, weshalb die Versicherten selbst angehalten seien, einen Dolmetscher oder eine als Dolmetscher fungierende Begleitperson zum Gespräch mitzubringen. Sollte dies nicht erfolgt sein, behelfe man sich mit viel Gestik, langsamem Sprechen und eigenen Sprachkenntnissen. Ist eine für beide Seiten verständliche Kommunikation ausgeschlossen, würde ein neuer Termin vereinbart mit der Bitte, dort einen Dolmetscher mitzubringen.⁹⁰

Besonders achtsam sei auch mit Hinterbliebenen umzugehen. Es werde dabei versucht, eine ruhige, freundliche Atmosphäre zu schaffen, aber einen sachlichen Gesprächston zu wählen, um die Situation nicht emotional ausufern zu lassen. Man solle selbst ruhig und gefasst bleiben und sich verständnisvoll und freundlich zeigen. Wenn die betreffende Person von sich aus erzählen möchte, solle man dies zulassen und aufmerksam zuhören. Im gegensätzlichen Fall sei es besser, nicht mehr als für die Beratung erforderlich nachzufragen. Sensible Fragen sollten angekündigt und begründet werden: „Ich muss Sie das jetzt fragen...“. Unterschiedliche Meinungen gibt es im Umgang mit einem Tränenausbruch. Die einen sähen darüber hinweg, die anderen sprächen es direkt an („Weinen Sie ruhig.“). Auch bezüglich direkter Beileidsbekundungen gibt es Differenzen. Eine vertretene Meinung ist, dass Beileidsbekundungen zu einem emotionalen Ausbruch führen können und deswegen unterlassen würden. Andere Auffassungen schließen Beileidsbekundungen ein, jedoch entweder differenziert nur bei Bekannten oder aber bei jedem.⁹¹

⁸⁹ Antworten auf Frage 8 des Fragebogens in Anl. 6.

⁹⁰ Antworten auf Frage 9 des Fragebogens in Anl. 6.

⁹¹ Antworten auf Frage 2 des Fragebogens in Anl. 6.

Manche Versicherte kommen sehr aufgebracht in das Beratungsgespräch. Es sei wichtig, diesen Frust nicht persönlich zu nehmen und mit Freundlichkeit und Ruhe zu begegnen. Zunächst solle aufmerksam zugehört und das Vorgebrachte zusammengefasst werden. Diskussionen sollten nicht zugelassen werden. Man bemühe sich in solchen Situationen besonders um Ausstrahlung von Kompetenz. Es müsse vermittelt werden, dass man gewillt ist, auf das Problem einzugehen und eine Lösung zu suchen. Um Verständnis zu erlangen, sollten Hintergründe erklärt werden. Geeignete Wortgruppen, damit der Versicherte sich verstanden fühlt und sich beruhigt seien: „Es ist nachvollziehbar, dass es für Sie als Laie kompliziert erscheint“, „Ich verstehe Ihren Ärger“, „Als Nichtfachmann sind unsere Schreiben nicht immer verständlich“, „Wir finden eine Lösung“, „Ich kümmere mich und rufe bis...zurück“, „Wir schauen uns das mal an“, „Ich höre Ihnen zu“, „Ich helfe Ihnen gern“, „Das muss schwierig gewesen sein“, „Ich sehe es wie Sie“, „Ich bin auch nicht mit jeder gesetzlichen Regelung glücklich“, „Leider sind wir in diesem Fall an die Vorgaben des Gesetzgebers gebunden“, „Die gesetzliche Rentenversicherung ist für die Ausführung der Gesetze verantwortlich, nicht für deren Inhalt“ oder „Hier ist offensichtlich ein Fehler unterlaufen und ich schlage vor...“. Sollte sich der Versicherte nicht beruhigen, werde auf die Möglichkeit, den Wachschatz hinzuzuholen hingewiesen oder das Gespräch beendet.⁹²

Auch in der dritten Gesprächsphase, dem Sammeln von Lösungsalternativen⁹³, gibt es besondere Handlungsweisen. Manchmal kann auf eine Frage nicht sofort eine Lösung gefunden werden. In solch einem Fall werde das fehlende Wissen ehrlich zugegeben und sich dafür entschuldigt. Sollte die Rücksprache mit Kollegen oder die Recherche in Fachliteratur nicht zu einer sofortigen Lösung führen, werde ein neuer Termin vereinbart oder eine telefonische Rücksprache angeboten. Die Nutzung von Fachliteratur störe in der Regel nicht das Gespräch. Die Versicherten hätten in den meisten Fällen Verständnis dafür. Häufig hätte dies sogar positive Reaktionen zur Folge, da sie ein größeres Vertrauen in das Gesagte hätten, wenn es so wie gesagt in den Gesetzen stehe oder wenn bei Rücksprache mit einem Kollegen beide Berater dasselbe sagten. Die Nutzung von Fachliteratur und ähnlichem drücke aus, dass man viel wisse, aber nicht alles sofort. Vor allem das Nachschlagen aktueller Zahlen und Werte sei problemlos. Jedoch solle nicht zu viel Zeit dafür in Anspruch genommen werden und besonders bei komplexen Themen sei eine erneute Terminvereinbarung ratsam.⁹⁴

In der vierten Gesprächsphase wird sich aufgrund objektiver Kriterien für eine Lösung entschieden⁹⁵. Dabei sollten subjektive Empfindungen außen vor gelassen

⁹² Antworten auf Fragen 4 und 5 des Fragebogens in Anl. 6.

⁹³ Siehe S. 5 Pkt. 2.2.3.

⁹⁴ Antworten auf Fragen 10 und 11 des Fragebogens in Anl. 6.

⁹⁵ Siehe S. 6 Pkt. 2.2.4.

werden. Deswegen dürften keine Beschuldigungen geäußert, keine persönliche Einschätzung dargelegt oder der Versicherte gar verspottet oder ausgelacht werden. Zu unterlassende Ausdrücke seien: „Das haben wir schon immer so gemacht“, „Ich habe da meine Gesetze“, „Das hätten Sie wissen können“, „Da hätten Sie sich erkundigen müssen“, „Das steht alles genau im Bescheid“, „Da bin ich gar nicht zuständig“, „Warum sind Sie nicht schon eher gekommen?“, „Da kann ich Ihnen leider nicht helfen“ oder „Haben Sie studiert oder ich?“.⁹⁶

Jedoch erschweren auch Verhaltensweisen der Versicherten das Gespräch. Schwierig seien Versicherte mit einer vorgefassten Meinung, die deswegen uneinsichtig seien und keine anderen Ansichten duldeten. Auch Menschen, die alles bis ins kleinste Detail erklärt haben wollten, seien anstrengend. In solchen Fällen sei es wichtig, alles nochmals genau zu erklären und auf Tatsachen und rechtliche Grundlagen hinzuweisen. Besserwisserei und Arroganz erschwerten ebenfalls den Umgang. Käme man mit den Charakterzügen eines Menschen nicht gut zurecht, werde man häufig kürzer angebunden, aber man müsse darauf achten, nicht unhöflich zu werden. Höre ein Versicherter nicht gut zu und ließe den Berater nicht aussprechen, müsse man diesen konsequent unterbrechen und mit Nachdruck darauf hinweisen, dass das Gesprächsziel so nicht erreicht werden könne. Man dürfe sich die Gesprächsführung nicht aus der Hand nehmen lassen. Ironie, Sarkasmus und Sticheleien sowie Äußerungen, die gegen den Berater persönlich gerichtet seien, wären ebenso unpassend. Hierbei sei es ratsam, ruhig und sachlich zu bleiben und auf die sachliche Ebene hinzuweisen. Gegebenenfalls könne eine weitere Person hinzugezogen oder das Gespräch gar abgebrochen werden. Schwierig sei eine Beratung auch bei Personen, die Probleme bei einer treffenden Beantwortung einer Frage haben, aufgrund mangelnder Intelligenz oder weil sie es nicht gewohnt seien, Fragen zu beantworten, wie es beispielsweise bei Lehrern der Fall sei. Gereiztheit, Alkoholeinfluss, Kaugummi kauen oder eine ständige Nutzung des Mobiltelefons störten das Gespräch ebenfalls.⁹⁷

In der fünften Gesprächsphase, dem Nachdruck⁹⁸, wird im Normalfall das Besprochene abschließend zusammengefasst und gegebenenfalls noch bestehende Frage beantwortet. Sollte ein Gespräch jedoch „festgefahren“ sein, könne es in seltenen Fällen nötig sein, eine zweite Person hinzuzuziehen. Dies sei vor allem sinnvoll in bedrohlichen oder emotionalen Situationen. Es könne signalisiert werden, dass man bemüht sei, das Problem zu lösen. Meist werde der Betreffende dann ruhiger. Die Situation werde zwar entschärft, aber wirkliche Einsicht könne nicht erreicht werden. Bei einer festgefahrenen Situation sei das Hinzuholen einer weiteren Person jedoch kaum

⁹⁶ Antworten auf Frage 3 des Fragebogens in Anl. 6.

⁹⁷ Antworten auf Frage 6 des Fragebogens in Anl. 6.

⁹⁸ Siehe S. 6 Pkt. 2.2.5.

sinnvoll, dort werde nach mehrfacher Erläuterung der Lösungsvorschläge und bestehender Uneinsichtigkeit zum Gehen aufgefordert und an andere Institutionen oder Berater verwiesen.⁹⁹

In der letzten Gesprächsphase wird das Gespräch zum Abschluss¹⁰⁰ gebracht. Hier werde das Ergebnis nochmals kurz zusammengefasst und das weitere Vorgehen dargelegt. In der Regel wird das Gespräch erst beendet, wenn das Anliegen des Versicherten geklärt ist. Dies ließe der Betreffende häufig durch beispielsweise Zusammenpacken erkennen oder könne durch Nachfragen herausgefunden werden. Sollte eine Klärung des Anliegens jedoch nicht möglich sein, werde ein neuer Termin vereinbart. Dafür eigne sich beispielsweise: „Wir können Ihr Problem heute nicht lösen, deshalb schlage ich vor...“, „Mehr weiß ich Ihnen dazu nicht zu sagen“ oder „Mehr können wir heute nicht tun“. Ist das Anliegen jedoch geklärt und der Versicherte möchte sich nur noch ein wenig unterhalten, müsse dort auch ein Ende gefunden werden. Ein für denjenigen meist eindeutiges Signal dafür sei, zur Tür zu gehen und diese zu öffnen. Geeignet seien auch Sätze wie: „Ihr Beratungsanliegen wurde geklärt, die nächsten Besucher mit Termin warten schon.“ Je nach Sachverhalt könne man als Verabschiedung alles Gute wünschen und bei Hinterbliebenen in diesem Zusammenhang gegebenenfalls eine Beileidsbekundung anbringen. Weitere mögliche Formulierungen zum Gesprächsabschluss wären: „Wenn Sie keine Fragen mehr haben, gehört der Tag wieder Ihnen“ oder „Wenn Sie keine weiteren Fragen haben, wünsche ich Ihnen alles Gute und einen schönen Tag“.¹⁰¹

Der Umgang mit Versicherten wurde als freundlich, entgegenkommend geduldig und nachsichtig beschrieben. Ein Berater habe eine führende leitende Rolle im Gespräch. Man sei um eine verständliche Ausdrucksweise bemüht und versuche zu vermitteln, dass sich Zeit für die Beratung und die Klärung der Fragen genommen würde. Man würde unvoreingenommen in das Gespräch gehen und sich auf die Individualitäten der Menschen einstellen. Man sei respektvoll, höflich, empathisch, hilfsbereit und möglichst natürlich. Auch wenn man gelegentlich kritisierend oder nachdrücklich werde, sei man stets kompromissbereit. In der Lösungsfindung spielten Sachlichkeit, Kundenorientierung, Zielstrebigkeit, Glaubwürdigkeit, Ausdauer sowie Lösungsorientierung eine große Rolle. Auch Humor finde zum Teil Anwendung. Erklärungen seien an den jeweiligen Menschen angepasst.¹⁰²

Als empfehlenswerte Vorgehens- und Verhaltensweisen wurden Freundlichkeit, Offenheit, Ehrlichkeit sowie Höflichkeit und Pünktlichkeit genannt. Man solle sich ver-

⁹⁹ Antworten auf Frage 7 des Fragebogens in Anl. 6.

¹⁰⁰ Siehe S. 6 Pkt. 2.2.6.

¹⁰¹ Antworten auf Frage 12 des Fragebogens in Anl. 6.

¹⁰² Antworten auf Frage 13 des Fragebogens in Anl. 6.

ständnisvoll zeigen und sich in den Versicherten hineinversetzen. Humor und kleinere Scherze seien sinnvoll, um Ängste zu nehmen. Man solle sich bewusst sein, dass viele Menschen Respekt vor Ämtern und Behörden hätten und aufgeregt seien. Sympathien sollten außen vor gelassen werden, jedem sollte offen begegnet werden. Man müsse so handeln, wie man selbst behandelt werden wollen würde und sich somit Zeit nehmen und aufmerksam zuhören. Jeder Mensch ist anders, darauf müsse man eingehen und sich anpassen, was eine gute Menschenkenntnis voraussetze. Man solle jedoch sachlich bleiben und eine gewisse Distanz bewahren. Das Gespräch könne durch Fragen gesteuert werden, komplexe Themen müssten strukturiert und verständlich vermittelt werden und es sollte sichergestellt werden, dass alles verstanden wurde.¹⁰³

Als schlechte Handlungen oder Verhaltensweisen wurden Arroganz und Überheblichkeit, Monologe führen und Verwendung von Fachbegriffen bewertet. Auch Gesetzestexte vorzulesen sei nicht ratsam. Man dürfe den Versicherten nicht als dumm hinstellen, ihm einen bösen Willen unterstellen oder Vorhaltungen machen. Auch solle man nicht unvorbereitet wirken, indem man beispielsweise erst noch den Schreibtisch aufräumen müsse, und man solle auch nicht nur den Bildschirm ansehen. Kritisch zu sehen sei auch, wenn Vorkenntnisse vorausgesetzt würden. Beschimpfungen, Unfreundlichkeit, Schreien und Distanzierung werden ebenso negativ angesehen. Auch soll der Versicherte nicht als Belastung gesehen werden. Keine individuellen Beratungen zu führen oder nicht aufmerksam zuzuhören sei ebenfalls schlecht. Auf systemkritische Äußerungen zu reagieren sei nicht ratsam.¹⁰⁴

4.2.2 Ergebnis

Die Arbeitshypothese 2 wird somit bestätigt. Die im Experteninterview gestellten Fragen zielten auf die Beschreibung von Vorgehensweisen ab. Auf jede Frage wurden Antworten gefunden, die auf ein in der jeweiligen Situation immer ähnliches Handeln der jeweiligen Person schließen lassen. Auch wenn sich die Handlungsweisen unterscheiden, ist erkennbar, dass jeder Mitarbeiter in seiner beruflichen Laufbahn Erfahrungen bezüglich der Kommunikation mit Versicherten gesammelt hat und sich daraus individuelle Vorgehensweisen entwickelt haben. Diese konnten den einzelnen Gesprächsphasen zugeordnet werden. Es ist somit am Beispiel der Mitarbeiter des Auskunfts- und Beratungsdienst der Deutschen Rentenversicherung Mitteldeutschland am Standort Chemnitz feststellbar, dass sich durch langjährige, insbesondere berufliche Erfahrung in Gesprächsführung Handlungsstrategien und feste Vorgehensweisen in einzelnen Gesprächsphasen entwickeln können.

¹⁰³ Antworten auf Frage 14 des Fragebogens in Anl. 6.

¹⁰⁴ Antworten auf Frage 15 des Fragebogens in Anl. 6.

5 Fazit

„Das Kommunizieren-Können ist eine Kunst – das Zuhören-Können eine Tugend.“⁽¹⁰⁵⁾
Im Laufe der Verfassung dieser Arbeit bin ich zu dem Schluss gekommen, dass sich Kommunikationsfähigkeit vorwiegend durch Interesse zeigen auszeichnet. Insofern kann ich dem Zitat von Helmut Glaßl nicht uneingeschränkt zustimmen. Meiner Meinung nach ist das Zuhören ein Teil der Kommunikation. Daher würde ich an Stelle von „Kommunizieren-Können“ ein „Reden-Können“ einsetzen. Nach Erarbeitung und Anwendung der Techniken in Kommunikation und Gesprächsführung sowie der Auswertung des Fragebogens an die Mitarbeiter der Auskunfts- und Beratungsstelle stellte ich fest, dass Kommunikationsfähigkeit mit Interesse zeigen gleichzusetzen sein könnte. Nur wer seine eigenen Meinungen, Gefühle und Absichten in den Hintergrund stellt und wahrhaftes Interesse an seinem Gesprächspartner hat und dieses zeigt, wird gut mit ihm kommunizieren können. Interesse zu zeigen, kann sich im Zuhören wieder spiegeln, jedoch auch in der Körpersprache, beim Vermeiden von Gesprächsstörern oder bei der Verwendung von Gesprächsförderern wie Zusammenfassen oder Nachfragen. Das wichtigste ist, dass der andere sich in seinen Worten und Gefühlen verstanden und wertgeschätzt fühlt. Das Sprechen macht nur einen geringen Teil der Kommunikationsfähigkeit aus. Es dient dem Zeigen des Interesses am Gesprächspartner und der Richtungsweisung. So leiten die Mitarbeiter der Auskunfts- und Beratungsstellen zwar das Gespräch, der wichtigste Teil besteht aber auch hier im Zuhören. Durch Zuhören und Interesse zeigen finden auch aufgebrachte Versicherte wieder zur Ruhe und Hinterbliebenen wird Anteilnahme gezeigt. Das jeweilige Problem wird erkannt und eine entsprechende, individuelle Lösung kann gefunden werden.

5.1 Beantwortung der Forschungsfrage

In dieser Arbeit sollte untersucht werden, ob die Anwendung von Kommunikationstechniken und -methoden die Kommunikationsfähigkeit verbessert und so Sicherheit in der Gesprächsführung erreicht werden kann und welche Vorgehensweisen im Umgang mit Versicherten in Beratungsstellen ratsam sein können.

Beide Ziele sind erreicht worden. Die Anwendung der Kommunikationstechniken verbesserte laut Selbst- und Fremdbeurteilungen meine Kommunikationsfähigkeit. Durch gewisse Methoden im Vorgehen konnte ich mehr Sicherheit in Gesprächen erreichen. Zudem ist mir dadurch bewusst geworden, dass Gesprächsführung nicht zwingend heißt, dass ich den größeren Sprechanteil haben muss, sondern dass ich als Gesprächsführende größtenteils zuhören sollte und lediglich an geeigneten Stellen in die

¹⁰⁵ S. aphorismen.de (o.J.) zit. nach Helmut Glaßl.

gewünschte Richtung leiten oder die Konzentration zurück auf das Wesentliche lenken sollte. Dies sorgt bei mir für eine größere Sicherheit bezüglich der Gesprächsführung, die ich an meinem zukünftigen Berufsalltag im Auskunfts- und Beratungsdienst innehaben muss.

Die dort als ratsam empfundenen Vorgehensweisen im Umgang mit Versicherten konnte ich anhand der Fragebögen an die Mitarbeiter sehr gut ermitteln. Welche das sind, habe ich im vierten Abschnitt zweiter Teil ausführlich dargelegt.¹⁰⁶

5.2 Kritik und Ausblick

Selbstverständlich sind meine Erfahrungen nicht uneingeschränkt auf andere übertragbar. Jedoch habe ich durch meinen Selbsttest zeigen können, dass es möglich ist, seine Kommunikationsfähigkeit durch Erlernen von Techniken zu verbessern. Einige Ergebnisse, insbesondere bei den Fragebögen zur Einschätzung der Kommunikationsfähigkeit sind nicht als repräsentativ zu sehen, da die Anzahl der Angaben zu gering ist. Jedoch können diese Einschätzungen beziehungsweise Beurteilungen als Richtwerte angenommen werden.

Auch die Antworten der Mitarbeiter der Auskunfts- und Beratungsstelle der Deutschen Rentenversicherung Mitteldeutschland im Standort Chemnitz sind nicht als abschließend und allgemeingültig aufzufassen. Es handelte sich bei den Befragten lediglich um ein einzelnes Beispiel, um die Mitarbeiter in einem Team, die sich in ihrer Vorgehensweise aneinander angepasst haben könnten. In anderen Teams und Standorten kann es daher zu anderen Ergebnissen kommen. Jedoch denke ich, dass diese sich nur im Detail unterscheiden würden und somit die gemachten Angaben als Inspiration oder Richtungsweisung bedacht werden können.

Um meine Kommunikationsfähigkeit langfristig zu verbessern, muss ich Kommunikation und Gesprächsführung häufig üben und die erarbeiteten Techniken verinnerlichen. Ich denke, wenn ich weiterhin daran arbeite, werden sie bald auch unbewusst abrufbar sein und meinen kommunikativen Alltag leiten können. Auch werde ich mich in meinem zukünftigen Berufsleben nach diesen Techniken richten und die empfohlenen Vorgehensweisen im Umgang mit Versicherten berücksichtigen.

¹⁰⁶ Siehe S. 40 ff.

Kernsätze

1. Techniken in Kommunikation und Gesprächsführung können bei der Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit helfen.
2. In diesem Sinne ist der Selbsttest zur Verbesserung der Kommunikationsfähigkeit zu einem positiven Ergebnis gekommen.
3. Die Mitarbeiter der beispielhaft ausgewählten Beratungsstelle entwickelten aufgrund ihrer Berufserfahrung bestimmte Vorgehensweisen im kommunikativen Umgang mit Versicherten.
4. Kommunikationsfähigkeit ist Interesse zeigen können.

Anlagen

Anlagenverzeichnis

- Anlage 1: Kommunikationsmodell nach Badura
- Anlage 2: Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun
- Anlage 3: Fragebogen Einschätzung der Kommunikationsfähigkeit
- Anlage 4: Diagramme zur Auswertung der Fragebögen zur Einschätzung der Kommunikationsfähigkeit
- Anlage 5: Anschreiben an die Mitarbeiter der AuB-Stelle der DRV MD Chemnitz
- Anlage 6: Fragebogen an die Mitarbeiter der AuB-Stelle der DRV MD Chemnitz

Anlage 1

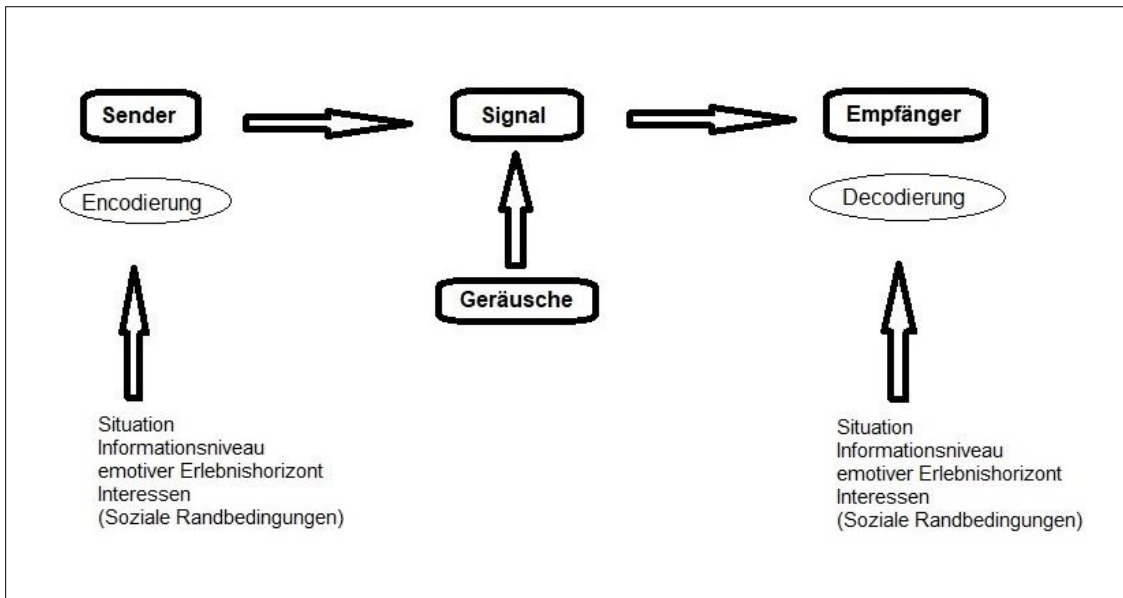


Abbildung 1: Kommunikationsmodell nach Badura
(Quelle: in Anlehnung an Schützeichel (2015), S. 22)

Anlage 2

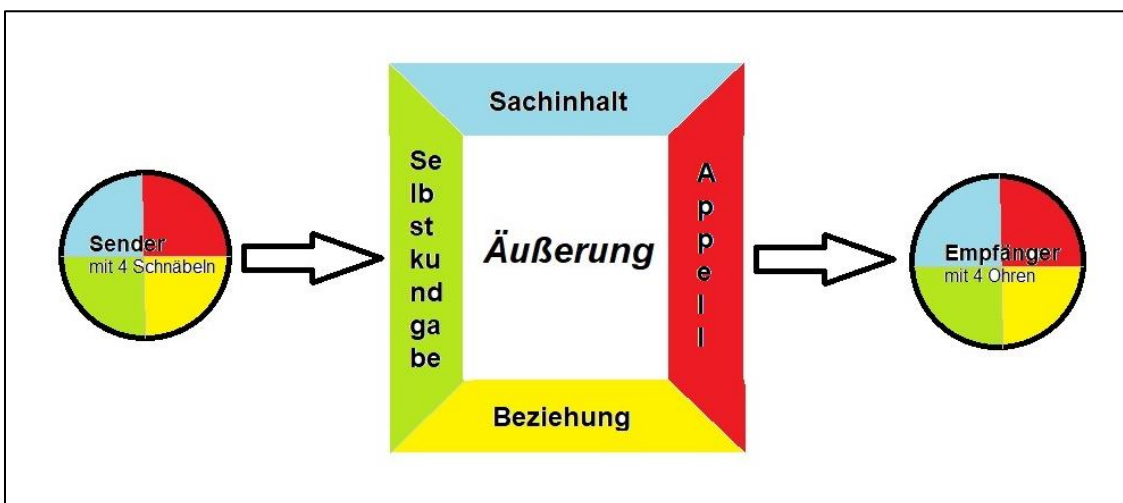


Abbildung 2: Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun
(Quelle: in Anlehnung an schulz-von-thun.de (2016))

Anlage 3

Einschätzung der Kommunikationsfähigkeit von _____

Name: _____

Zuhören (Mehrfachnennungen möglich)

- Ich hatte das Gefühl, dass mir nicht zugehört wurde.
- Mir ist ins Wort gefallen worden.
- Ich konnte aussprechen und durch Nicken oder Lächeln wurde mir ein aufmerksames Zuhören signalisiert.
- Durch interessiert Nachfragen bekam ich eine gute Rückmeldung, ob das Gesagte gut verstanden wurde.
- Ich fühlte mich nicht nur inhaltlich sondern auch emotional verstanden. Meine im Gespräch mitschwingenden Gefühle kamen zur Sprache.

Körpersprache (Mehrfachnennungen möglich)

MIMIK

- Die Mimik war nicht deutbar.
- Die Mimik war der Situation nicht angemessen.
- Die Mimik war während des gesamten Gespräches unverändert.
- Die Mimik war individuell und der jeweiligen Situation angepasst.

BLICKKONTAKT

- Es gab keinen Blickkontakt.
- Es gab wenig Blickkontakt.
- Es wurde während des gesamten Gespräches Blickkontakt gehalten.

- Der Blickkontakt war starrend, er war mir unangenehm.
- Der Blickkontakt war angenehm und signalisierte Aufmerksamkeit.

GESTIK

- Ich habe keine Gestik wahrgenommen.
- Es wurden selten Gesten ausgeführt.
- Die Gesten waren eintönig.
- Die Gestik wurde nur mit einer Hand ausgeführt.
- Die Gesten wurden mit beiden Händen ausgeführt.
- Die Gesten waren vielfältig.
- Die Gestik war ausdrucksstark.
- Die Gestik war passend eingesetzt und untermalte die Worte.

Positives Sprechen (Alternativauswahl)

- Bei Aufforderungen, Warnungen oder Kritik wurde größtenteils negativ gesprochen. (z.B. „Pass auf, dass du nicht über die Wurzeln fällst!“ oder „Ich möchte heute nicht wieder wegen dir zu spät sein.“)
- Aufforderungen, Warnungen oder Kritik wurden zumeist positiv formuliert. (z.B. „Pass auf, wo du hintrittst!“ oder „Ich würde mich freuen, wenn wir heute pünktlich wären.“)
- Es kam nicht zu Aufforderungen, Warnungen oder Kritik.

Gesprächsstörer/Gesprächsförderer (Alternativauswahl)

- Es gab Momente im Gespräch, in denen ich genervt war und mich zurückgezogen habe oder das Gefühl hatte, mich verteidigen zu müssen und mich unwohl fühlte, weil

- Die Atmosphäre im Gespräch war entspannt, freundlich und vertrauensvoll, es gab keine Störungen diesbezüglich.

Gesprächsform (Mehrfachnennungen möglich)

- Das Gespräch verlief stockend.
- Das Gespräch war einseitig.
- Das Gespräch war ernst.
- Das Gespräch war locker und entspannt.
- Der Gesprächsinhalt war nicht festgelegt, es entwickelte sich in verschiedenste Themen.
- Alle Beteiligten nahmen am Gespräch aktiv teil.

Allgemeine Einschätzung

Zutreffendes (nur eins) bitte ankreuzen:

- Der von mir ausgefüllte Fragebogen darf vollständig veröffentlicht werden.
- Der Fragebogen darf nur anonym veröffentlicht werden.
- Ich möchte nicht, dass der von mir ausgefüllte Fragebogen veröffentlicht wird.

Datum, Unterschrift

Anlage 4

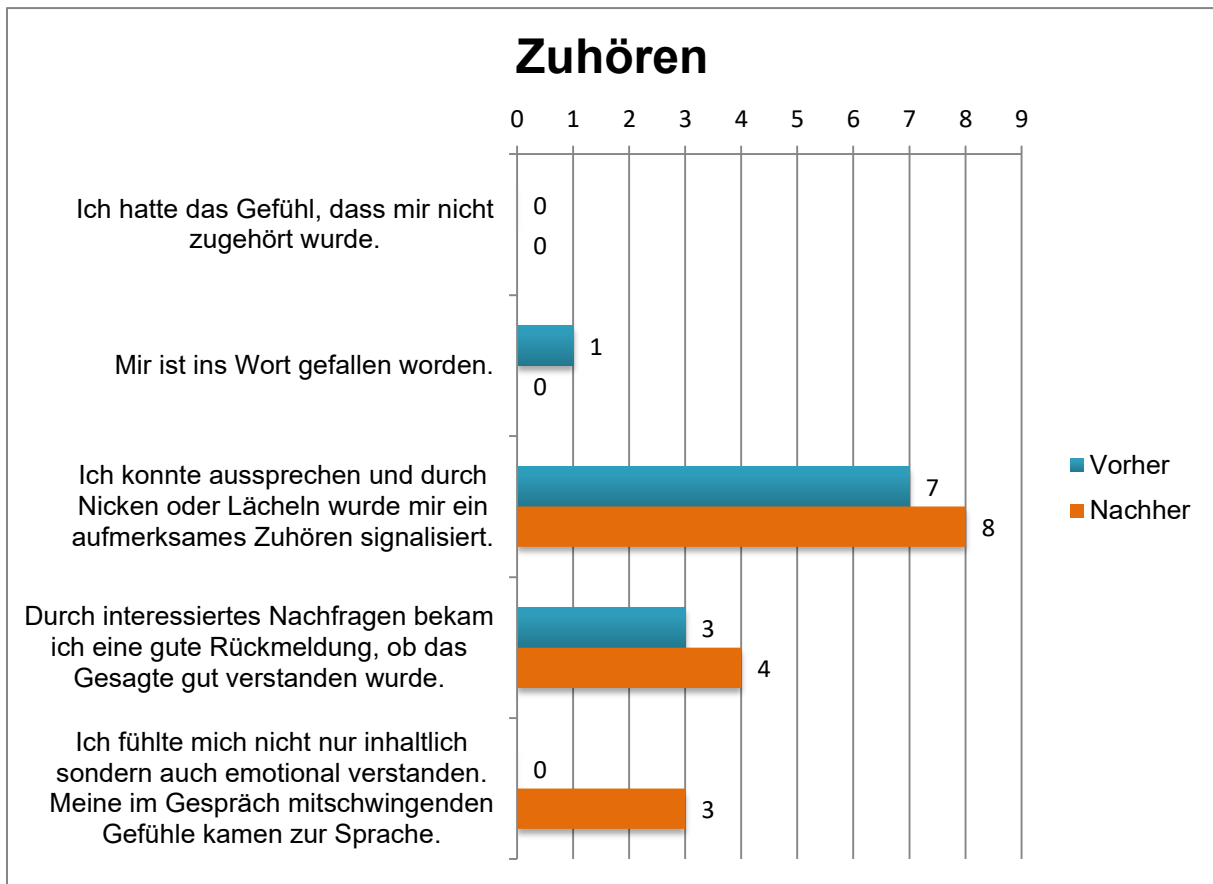


Abbildung 3: Angaben aus Fragebögen zum Zuhören
(Quelle: eigene Darstellung)

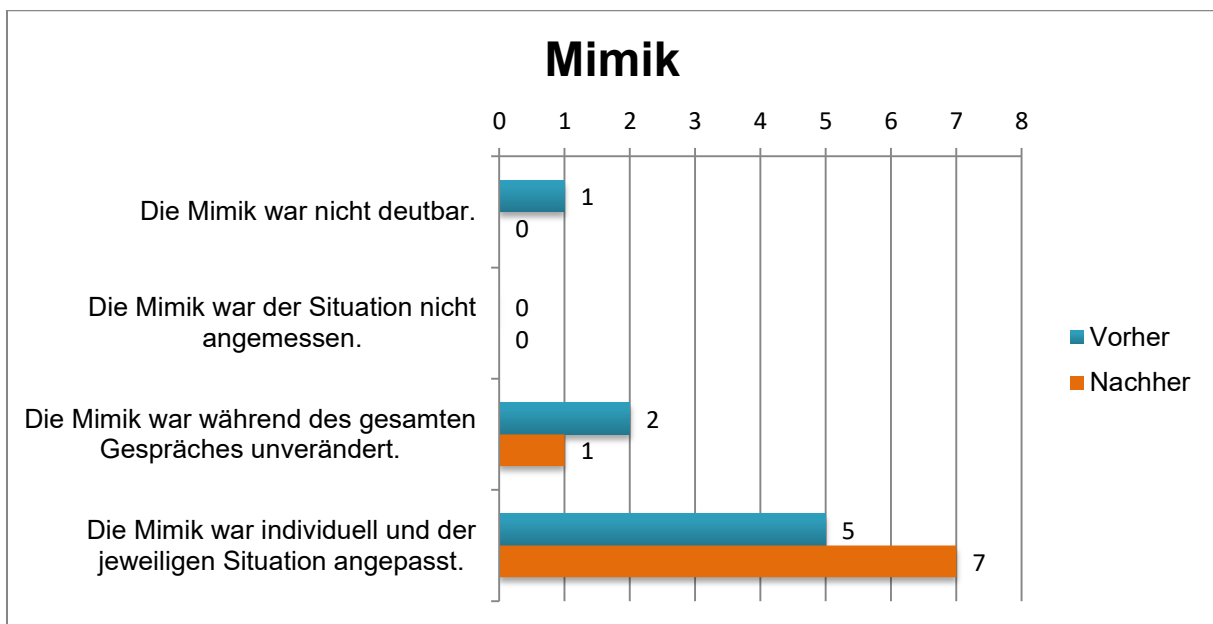


Abbildung 4: Angaben aus Fragebögen zur Mimik
(Quelle: eigene Darstellung)

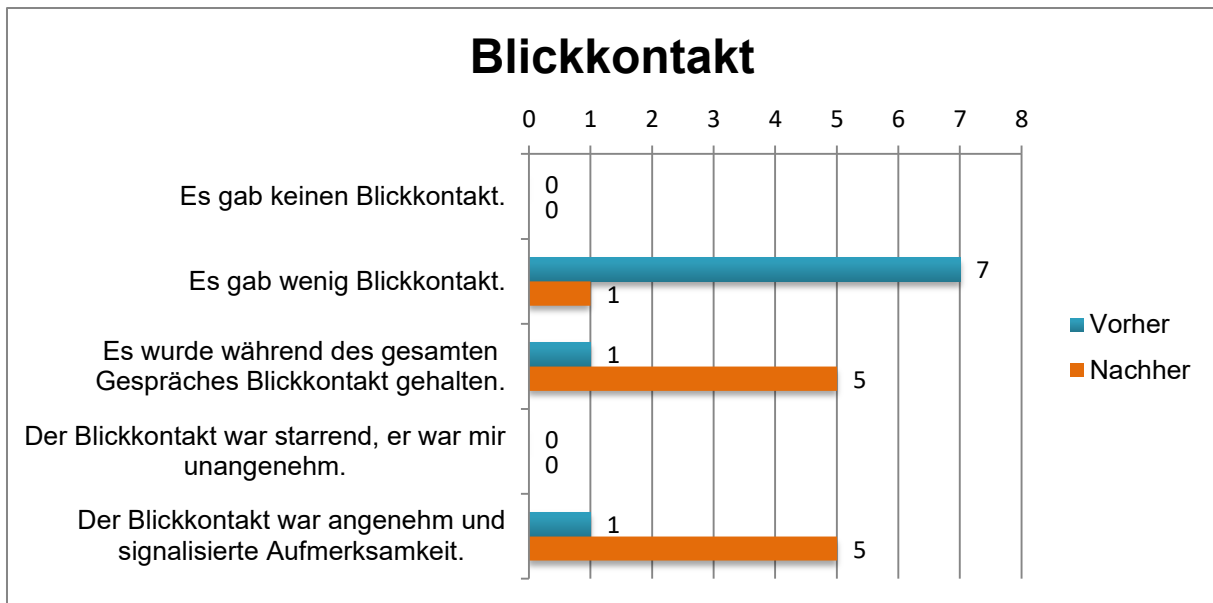


Abbildung 5: Angaben aus Fragebögen zum Blickkontakt
(Quelle: eigene Darstellung)

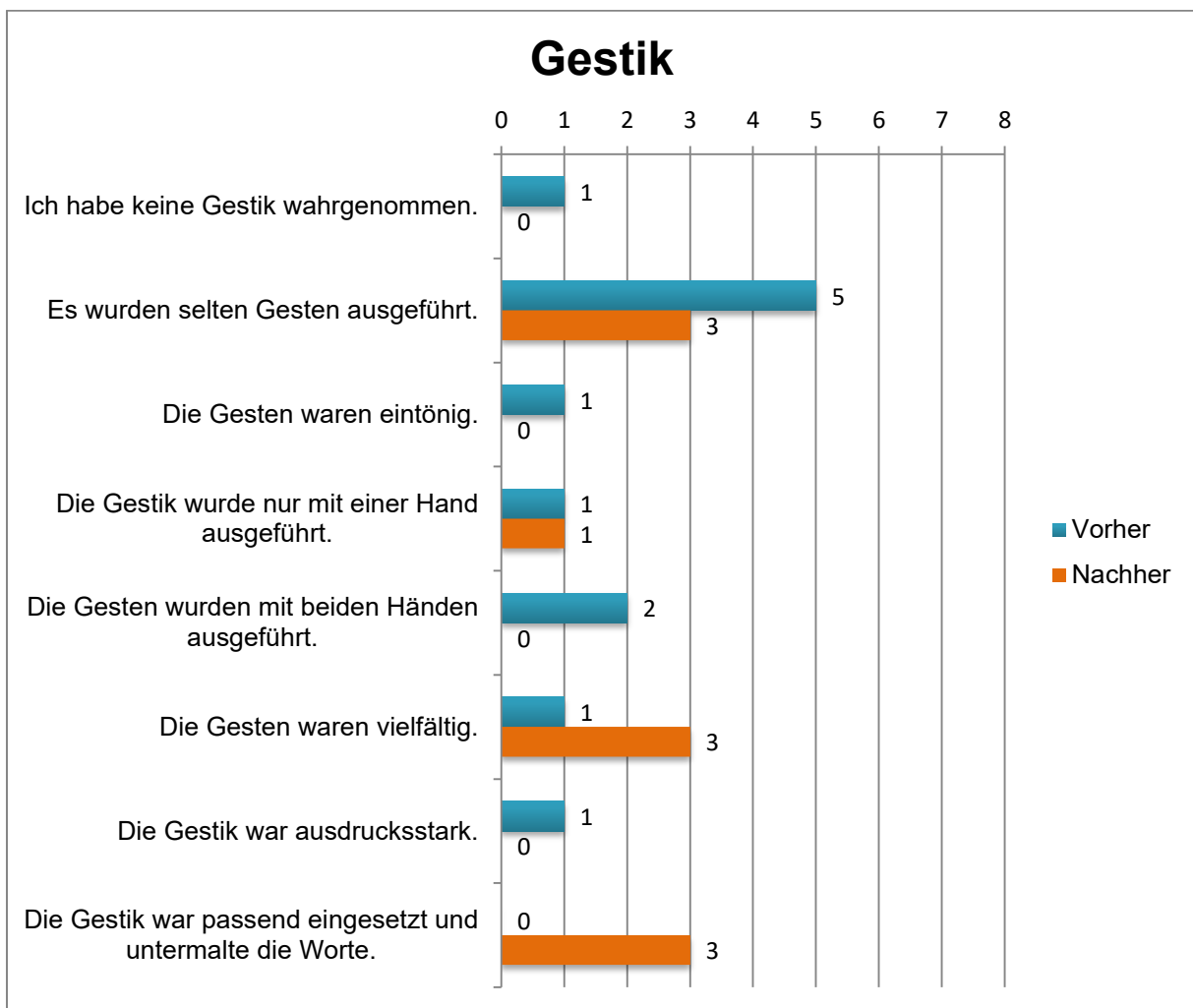


Abbildung 6: Angaben aus Fragebögen zur Gestik
(Quelle: eigene Darstellung)

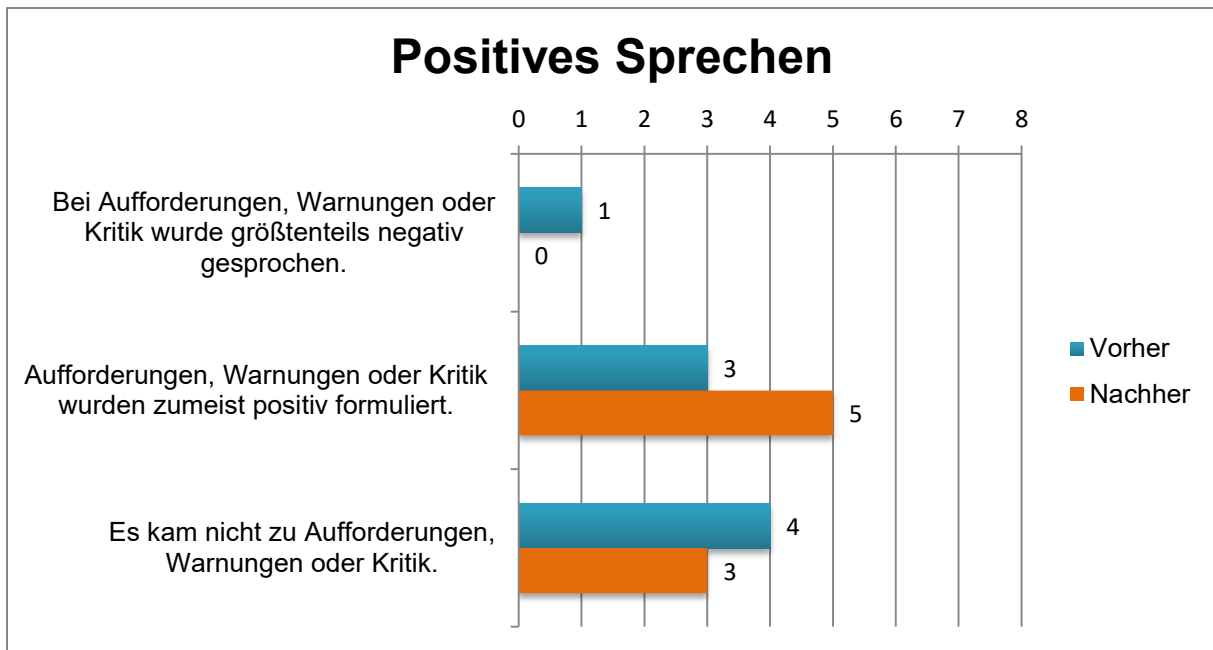


Abbildung 7: Angaben aus Fragebögen zum positiven Sprechen
(Quelle: eigene Darstellung)

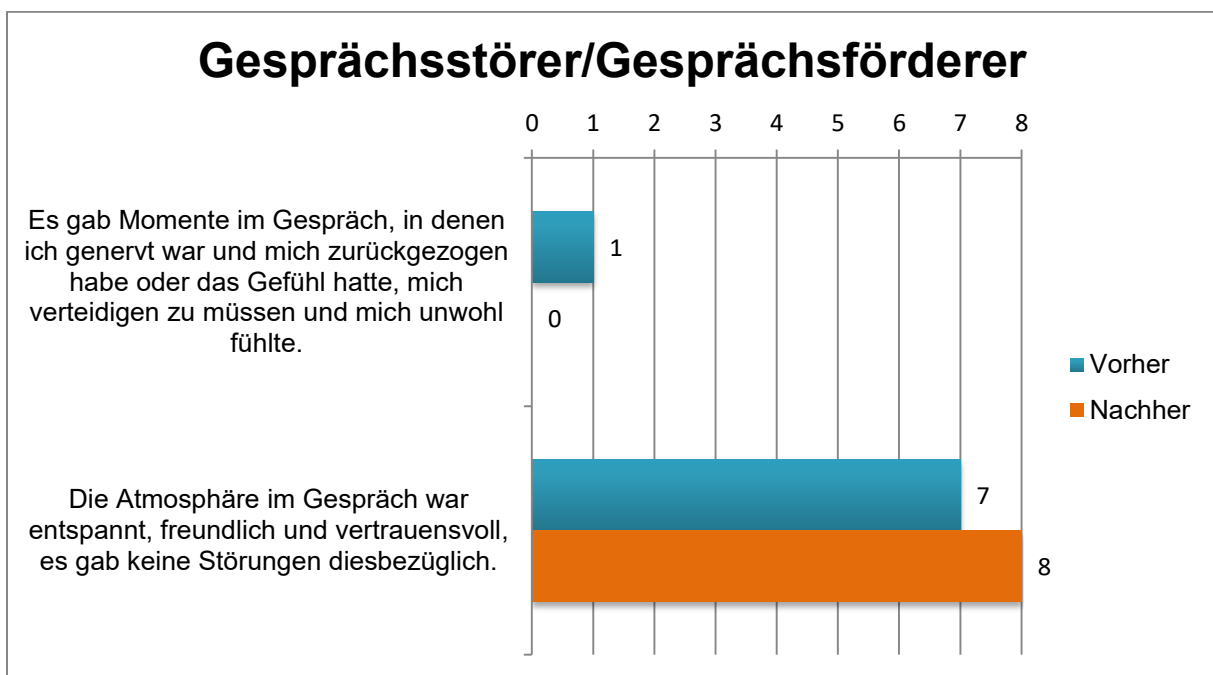


Abbildung 8: Angaben aus Fragebögen zu Gesprächsstörern/Gesprächsförderern
(Quelle: eigene Darstellung)

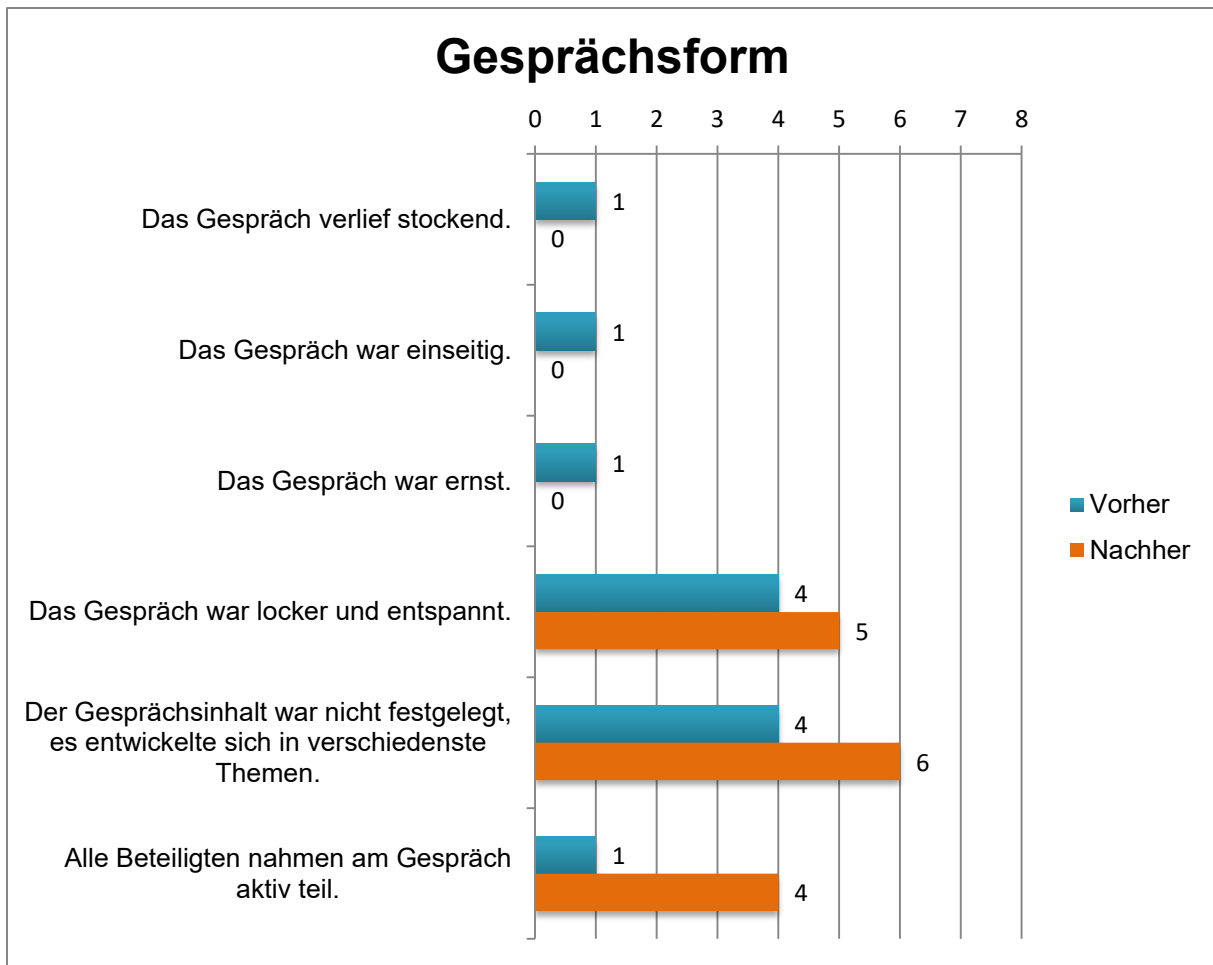


Abbildung 9: Angaben aus Fragebögen zur Gesprächsform
(Quelle: eigene Darstellung)

Anlage 5

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen meiner Bachelorarbeit zum Thema:

„Kommunikationsfähigkeit verbessern – ein Selbsttest

Welche Erfahrungen haben die Mitarbeiter einer Beratungsstelle im kommunikativen Umgang mit Versicherten und wie können Techniken in Kommunikation und Gesprächsführung helfen, Konversationsergebnisse zu verbessern“

bin ich auf Ihre Unterstützung angewiesen. Um über den kommunikativen Umgang mit Versicherten mehr zu erfahren, würde es mich freuen, wenn Sie als erfahrene Mitarbeiter der AuB-Stelle einige Fragen dazu beantworten könnten. Dabei müssen Sie nicht zwingend auf jede Frage eingehen. Falls Ihnen zusätzlich noch etwas einfällt, können Sie dies gern ergänzen.

Ich bitte Sie darum, in jedem Fall unten aufgeführte Erklärung über eine Veröffentlichung auszufüllen, damit ich diese berücksichtigen kann.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Mit freundlichen Grüßen

Sindy Schulze

Anlage 6

Fragen an die Mitarbeiter der AuB-Stelle der DRV MD in Chemnitz:

Name: _____

1. Wie steigen Sie in ein Beratungsgespräch ein? (Begrüßung, Frage nach dem Anliegen...)

2. Wie verhalten Sie sich, wenn jemand eine Hinterbliebenenrente beantragt? (Beileidsbekundungen, Konfrontation mit Trauer...)

3. Welche Redewendungen, Floskeln, Ausdrücke etc. sollte man den Versicherten gegenüber unterlassen? (z.B. „Ich habe da meine Gesetze“)

4. Wie gehen Sie mit aufgebrachtten Versicherten um?

5. Welche Wortgruppen eignen sich, um Verständnis bei den Versicherten zu erzeugen?

6. Welche Verhaltensweisen/Charaktereigenschaften der Versicherten erschweren das Gespräch? Wie gehen Sie damit um? (z.B. nicht genau zuzuhören, Sturheit ...)

7. Ist beim Hinzuziehen einer zweiten Person eine Verbesserung der Kommunikation in einer festgefahrenen Situation zu bemerken? (z.B. wenn der Versicherte sich trotz mehrmaliger Erklärungen nicht einsichtig zeigt)

8. Wie wird mit Menschen mit Beeinträchtigungen, wie z.B. Hörschädigung, Sehschwäche, umgegangen?

9. Wie findet die Kommunikation mit nicht oder nicht gut deutsch sprechenden Menschen statt?

10. Wie gehen Sie damit um, wenn Sie eine Frage nicht/nicht sofort beantworten können?

13. Wie würden Sie Ihren Umgang mit den Versicherten im Allgemeinen beschreiben? (freundlich, nachsichtig, distanziert, mit vielen Erklärungen, auf Tatsachen hinweisend...)

14. Was empfinden Sie als gute Vorgehensweisen im Umgang mit Versicherten?

15. Welche Handlungen/Gesprächsführungsweisen gegenüber Versicherten bewerten Sie als negativ?

Zutreffendes bitte ankreuzen:

- Der von mir ausgefüllte Fragebogen darf vollständig veröffentlicht werden.
- Der Fragebogen darf nur anonym veröffentlicht werden.
- Ich möchte nicht, dass der von mir ausgefüllte Fragebogen veröffentlicht wird.

Vielen Dank für Ihre Antworten!

Datum, Unterschrift

Literaturverzeichnis

Buchquellen

BROUËR, Birgit, 2014. *Selbstbeurteilung in selbstorganisationsoffenen Lernumgebungen. Entwicklung eines Modells der Selbstbeurteilung und evidenzbasierter Impulse für die Förderung der Selbstbeurteilung in der Praxis*. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.

CRISAND, Ekkehard und CRISAND, Marcel, 1997. *Psychologie der Gesprächsführung*. 6., überarbeitete Auflage. Heidelberg: Sauer. Arbeitshefte Führungspsychologie. Band 11.

LÖCHTE, Nina, 2016. *Zur weitergehenden, reproduzierbaren Beschreibung und Bewertung alltäglicher Mobilität mittels assistierender Gesundheitstechnologien*. Norderstedt: Books on Demand.

NEUMANN, Reiner, 2017. *Souverän auftreten. Auftritt - Wirkung - Rhetorik*. München: Carl Hanser.

PROST, Winfried, 2008. *Dialektik - die Psychologie des Überzeugens. Gespräche und Verhandlungen erfolgreich führen*. 2., überarbeitete Auflage. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

SCHARLAU, Christine und ROSSIÉ, Michael, 2016. *Gesprächstechniken*. 3. Auflage. Freiburg: Haufe Gruppe.

SCHÜTZEICHEL, Rainer, 2015. *Soziologische Kommunikationstheorien*. 2., überarbeitete Auflage. Konstanz: UVK-Verlagsges; UVK/Lucius. utb. Band 2623.

TEUFERT, Gero, 2010. *Grundlagen des Small Talk für Dummies. Das Pocketbuch*. Weinheim: Wiley-VCH. Für Dummies.

TOPF, Cornelia, 2005. *Small Talk*. 2., aktualisierte Aufl. Planegg bei München: Haufe. TaschenGuide. Band 64.

WEISBACH, Christian-Rainer und SONNE-NEUBACHER, Petra, 2015. *Professionelle Gesprächsführung. Ein praxisnahes Lese- und Übungsbuch*. 9., überarbeitete und aktualisierte Auflage. München: C.H. Beck. Beck-Wirtschaftsberater im dtv.

Internetquellen

DUDENREDAKTION, o.J. *Kommunikation* [online]. *Duden online*. Verfügbar unter: <https://www.duden.de/node/81415/revision/81451> [Zugriff am: 23. April 2020/10.30 Uhr].

SCHULZ VON THUN, Friedemann, 2016. *das Kommunikationsquadrat* [online]. Verfügbar unter: <https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat> [Zugriff am: 8. April 2020/14.30 Uhr].

HELMUT GLAßL, o.J. *Das Kommunizieren-Können ist eine Kunst – das Zuhören-Können eine Tugend*. [online]. Verfügbar unter: <https://www.aphorismen.de/zitat/216424> [Zugriff am: 7. Mai 2020/11.30 Uhr].

Eidesstattliche Erklärung

Ich versichere hiermit an Eides statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe; die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Die gedruckte und digitalisierte Version der Bachelorarbeit sind identisch.

Marienberg, den 25.05.2020

Schulze