

## Erkennen der eigenen Gesprächshaltung

### *Gesprächshaltung als Ausdruck der eigenen Persönlichkeit*

Wie man einem Gesprächspartner begegnet, ist ein Ausdruck der eigenen Persönlichkeit. Diese Gesprächshaltung hat sich aufgrund der persönlichen Lebenserfahrungen herausgebildet und spiegelt die eigenen Einstellungen und Überzeugungen wider. Selbst in sehr unterschiedlichen Situationen ähneln sich daher die einzelnen Gesprächsreaktionen eines Menschen sehr stark – und dies weitgehend unabhängig vom jeweiligen Gesprächspartner oder Thema.

### *Bewusstmachen der eigenen Gesprächshaltung*

Meist bleibt einem die eigene Gesprächshaltung verborgen. Sie ist unbewusst und daher fällt es einem Menschen schwer, zu benennen, wie er einem anderen Menschen in einem Gespräch begegnet. Solange man allerdings unbewusst reagiert, ist es einem nicht möglich, die eigene Gesprächshaltung zu erkennen oder gar zu verändern. Aus diesem Grund ist es wichtig, seine Gesprächshaltung anderen gegenüber kennen zu lernen. Damit ist eine wichtige Grundlage für eine professionelle Gesprächsführung gelegt.

### *Übung: Einzelarbeit*

Im folgenden finden Sie insgesamt 10 Gesprächsausschnitte mit Situationen aus dem Arbeitsalltag.

In jedem Gesprächsausschnitt finden Sie zunächst eine kurze Beschreibung der Situation und eine Aussage beziehungsweise Frage einer der beteiligten Personen. Zu diesem Gesprächsausschnitt sind jeweils sechs Antwortmöglichkeiten vorgegeben. Diese spiegeln unterschiedliche Reaktionen wider. Mit jeder dieser Reaktionen wird das Gespräch in eine andere Richtung gelenkt, was entscheidenden Einfluss auf den Verlauf des Gesamtgespräches hat.

Lesen Sie sich bitte innerhalb von 15 Minuten die 10 Gesprächsausschnitte durch und kreuzen Sie die Antwort an, die Ihnen am meisten entspricht (d.h. wie Sie selbst am ehesten antworten würden).

## Gesprächsausschnitt 1

**Situation** Einer Ihrer Mitarbeiter, ein zurückhaltender Mann von 44 Jahren, der seit elf Jahren unauffällig seiner Arbeit nachgeht, spricht Sie eines Tages nach der Frühstückspause an und sagt:

**Äußerung des Gesprächspartners:** „Äh, ich habe da mal 'ne Idee, und die wollte ich mal sagen, also, wegen der Parkerei jeden Tag vorm Tor, da habe ich gedacht, dass man da vielleicht auf dem Asphalt Linien aufmalen könnte, damit die Kunden sich nicht immer direkt davorstellen.“

**Ihre Antwort als Vorgesetzter:** Sie sind der Vorgesetzte: Welche Antwort entspricht Ihnen am ehesten?

### Antwortmöglichkeiten

- 1 „Könnten Sie mir mal bitte mehr darüber erzählen, was Sie sich da gedacht haben, also wo genau, welche Farbe, wie teuer, wer soll es ausführen?“
- 2 „Das ist ja ausgezeichnet, endlich mal ein Mitarbeiter, der sich Gedanken über dieses Problem macht. Sehr gut, dass Sie zu mir kommen.“
- 3 „Ja, das will ich mir gleich mal aufschreiben, was Sie da vorschlagen. Noch besser, wir gehen gleich auf den Hof und schauen uns die Sache einmal an. Ich denke, wir sollten dieses Problem gleich lösen.“
- 4 „Na, jetzt bin ich gespannt, wahrscheinlich haben Sie irgendwo etwas gesehen und denken, dass man das so ohne weiteres auf unseren Betrieb übertragen kann.“
- 5 „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann haben Sie eine Idee, wie man diese lästige Parkerei der Kunden vor dem Tor in Zukunft verhindern könnte.“
- 6 „Na, so schlimm ist das doch nun auch nicht, dass wir gleich den ganzen Hof zupinseln müssen. Wobei ich es trotzdem gut finde, dass Sie sich Gedanken machen. Wollen wir mal, ohne zu dramatisieren, die Sachlage betrachten.“

## Gesprächsausschnitt 2

- Situation**                    Einer Ihrer Verkäufer berichtet in der morgendlichen Besprechung ziemlich frustriert von seinen vergeblichen Versuchen, bei einem Kunden zum Abschluß zu gelangen:
- Äußerung des Gesprächspartners:**                    „... und er war einfach nicht bereit, mir zuzuhören, nicht einmal die Prospekte hat er angeschaut. Hat sie mir glatt über den Tisch zurückgeschoben und gesagt, ich sei ja ganz nett, aber er bleibe seiner Marke treu.“
- Ihre Antwort als Vorgesetzter:**                    Sie sind Führungskraft: Welche Antwort würden Sie in dieser Situation am ehesten geben?
- Ihre Antwort als Vorgesetzter:**                    Sie sind der Vorgesetzte: Welche Antwort entspricht Ihnen am ehesten?
- Antwortmöglichkeiten**
- 1                    „Na, das ist doch kein Wunder, man schiebt einem Kunden auch keine Prospekte hin, sondern bietet ihm eine Probezeit von vierzehn Tagen an!“
  - 2                    „Wenn er Ihnen weder zuhört noch sich Ihre Prospekte anschaut, dann nehme ich an, dass das Gespräch nicht am Produkt stattgefunden hat und Ihnen deswegen die Argumente ausgegangen sind.“
  - 3                    „Im Moment sind Sie verärgert und enttäuscht, dass Sie bei diesem Kunden so wenig landen konnten, obgleich Sie sich doch wirklich alle Mühe gegeben haben.“
  - 4                    „Mal der Reihe nach: Wie kam das Gespräch zustande, was genau war Ihr Einstiegssatz, was hat er Ihnen zunächst geantwortet? Versuchen Sie den genauen Wortlaut zu wiederholen.“
  - 5                    „Nun ärgern Sie sich mal nicht so sehr, schwierige Kunden gehören doch zu unserem Alltag. Auch Sie werden Ihre Quote erfüllen, da bin ich ganz sicher. Ab und zu haben wir alle mal Pech.“
  - 6                    „Passen Sie gerade mal auf, bei so einem Kunden hat sich bislang immer noch der gute alte Trick bewährt, bereits das Firmenzeichen des Kunden in Klebefolie so auf unserem Produkt zu präparieren, dass es ihm förmlich in die Augen springt.“

## Gesprächsausschnitt 3

**Situation** Eine Ihrer älteren Mitarbeiterinnen, seit 33 Jahren im Betrieb, spricht Sie kurz vor Feierabend zwischen Tür und Angel an:

**Äußerung des Gesprächspartners:** „Sagen Sie, Chef, wie stehen Sie eigentlich zum Vorruhestand, muß ich den eigentlich nehmen oder darf ich auch bleiben?“

**Ihre Antwort als Vorgesetzter:** Sie sind der Vorgesetzte: Welche Antwort entspricht Ihnen am ehesten?

### Antwortmöglichkeiten

- 1 „Sie werden sich doch nicht etwa Existenzsorgen machen, in Ihrer Situation können Sie doch wirklich guten Mutes in die Zukunft schauen.“
- 2 „Ich höre bei Ihnen heraus, dass Sie sich Sorgen machen, ob wir Sie womöglich aufs Altenteil abschieben und jetzt möchten Sie sich einfach mal versichern, woran Sie sind.“
- 3 „Wie kommen Sie denn darauf? Wer hat Ihnen denn gesagt, dass wir bei uns von der Vorruhestandsregelung Gebrauch machen? Also, das müssen Sie mir mal genauer erklären.“
- 4 „Da sollten Sie sich aber schnell entscheiden, denn wir müssen ja wissen, woran wir sind. Also, wenn Sie vorzeitig aus dem Betrieb ausscheiden wollen, dann schlage ich Ihnen vor, dass wir darüber nächste Woche mit dem Personalchef sprechen.“
- 5 „Ich begrüße es, dass Sie mich darauf ansprechen, denn mir scheint es wichtig, dass wir rechtzeitig über so etwas sprechen. Gut, dass Sie sich dazu schon Gedanken gemacht haben.“
- 6 „Nichts wird so heiß gegessen, wie es gekocht wird. Also nun mal schön langsam, Sie brauchen sich da keine Sorgen zu machen, noch können wir auf Sie kaum verzichten.“

## Gesprächsausschnitt 4

**Situation** Einer Ihrer Mitarbeiter, Anfang dreißig, kommt gleich nach dem Betriebsbeginn zu Ihnen und fragt in etwas aufgeregtem Ton:

**Äußerung des Gesprächspartners:** „Chef, kann ich eine Woche Urlaub nehmen. Am liebsten wäre mir ab sofort, zur Not ab morgen. Nächste Woche bin ich dann wieder voll da.“

**Ihre Antwort als Vorgesetzter:** Sie sind der Vorgesetzte: Welche Antwort entspricht Ihnen am ehesten?

### Antwortmöglichkeiten

- 1 „Na, bei Ihnen scheint’s ja wohl zu brennen, wenn Sie es so eilig haben. Nun machen Sie sich mal keine Sorgen. Sie haben meines Wissens noch einigen Resturlaub, also eine Woche, aber erst ab morgen, klar?!“
- 2 „Da wollen wir mal schauen, wieviel Urlaub Ihnen noch zusteht. (Schaut nach). Sie haben noch 16 Tage, wenn Sie wollen, können Sie eine Woche oder mehr nehmen, nur heute und morgen geht’s auf keinen Fall, wohin mit der Arbeit? Ich denke, Sie nehmen sich ab Mittwoch Urlaub, sagen Sie mir nur rechtzeitig, bis wann Sie wieder da sind.“
- 3 „Was ist denn bei Ihnen los? Geht’s Ihrer Frau nicht gut? Ärger mit den Kindern? Menschenskind, darüber können wir doch sprechen, wir sind doch keine Unmenschen.“
- 4 „Sie scheinen im Moment in einer Notlage zu sein und hoffen mit einer Woche Urlaub da wieder rauszukommen. Am liebsten wäre es Ihnen, wenn Sie gleich wieder gehen könnten.“
- 5 „Na, wenn Sie so aufgereggt sind, dann scheint ja irgend etwas nicht zu stimmen. Ehe ich Sie gehen lasse, möchte ich doch vorher mal hören, was Ihre Kollegen dazu meinen.“
- 6 „Sagen Sie, wie stellen Sie sich das eigentlich vor? Malen Sie sich mal aus, da wollte jeder so mir nichts, dir nichts hier hereinplatzen und Urlaub sofort haben. Ich habe nichts gegen Ihren Urlaub, aber es gibt schließlich gewisse Regeln im Betrieb, an die wir uns alle halten müssen.“

## Gesprächsausschnitt 5

**Situation** Einer Ihrer Mitarbeiter, Mitte zwanzig, seit sieben Jahren im Betrieb, spricht Sie draußen auf dem Hof ziemlich verlegen an:

**Äußerung des Gesprächspartners:** „Chef, da ich Sie gerade mal ungestört sehe, ich habe da mal eine Frage: Was halten Sie davon, wenn ich meinen Meister mache?“

**Ihre Antwort als Vorgesetzter:** Sie sind der Vorgesetzte: Welche Antwort entspricht Ihnen am ehesten?

### Antwortmöglichkeiten

- 1 „Wann wollen Sie denn damit anfangen? Welche Pläne haben Sie sich dabei gemacht? Damit wir das einmal genau klären können, welche betrieblichen Einbußen das mit sich bringt, müßte ich das vorher schon genau wissen.“
- 2 „Sie spielen also mit dem Gedanken, sich eines Tages selbständig zu machen?“
- 3 „Sie möchten gern einmal ungestört mit mir über Ihre Zukunft sprechen und hören, was ich von Ihren Plänen halte.“
- 4 „Passen Sie auf: Da sind Sie ja nicht der einzige, da schlage ich vor, dass wir das mit den beiden anderen Kollegen absprechen, drei mal Meisterschule ist ja ein ganz schöner Brocken. Kommen Sie alle drei am besten nach dem mittag zu mir ins Büro, dann sprechen wir kurz darüber.“
- 5 „Kopf hoch, mein Lieber, das muß Ihnen doch gar nicht peinlich sein. Für seine Meister-Pläne muß sich keiner genieren.“
- 6 „Das ist gut, dass Sie sich dazu entschlossen haben. Wer sich qualifiziert, sichert sich für die Zukunft ab.“

## Gesprächsausschnitt 6

### *Situation*

Eine Ihrer Führungskräfte, Mitte vierzig, erledigt alle Aufgaben in Ihrem Bereich zu Ihrer vollsten Zufriedenheit. Sie können sich allerdings nicht erinnern, dass sie irgendwann in den vergangenen Jahren einmal eine Fortbildung besucht hat. Nachdem Sie ihr vorgeschlagen haben, auf ein 3 x dreitägiges Führungskräfte-Training zu gehen, antwortet sie knapp:

### *Äußerung des Gesprächspartners:*

„Das ist doch nun wirklich nichts für mich. Ne, ne, lassen Sie da mal die Jüngeren hin, die können da noch was lernen, aber mich lassen Sie mal hier im Betrieb. Wer soll denn den Laden in meiner Abwesenheit führen?“

### *Ihre Antwort als Vorgesetzter:*

Sie sind der Vorgesetzte: Welche Antwort entspricht Ihnen am ehesten?

### *Antwortmöglichkeiten*

- 1 „Ich denke, dass mir das nicht schlecht bekäme, wenn ich mal wieder in Ihrem Bereich arbeite, Sie gehen die 3 mal 3 Tage auf das Training und ich vertrete Sie, einverstanden?“
- 2 „Das scheint mir eine Ausrede zu sein, was Sie da sagen. Ich denke, dass es Ihnen gut anstünde, sich auch einmal fortzubilden. Ich finde es nicht gut, wenn Sie den Betrieb vorschieben und auf Ihre Fortbildung verzichten.“
- 3 „Das hört sich an, als ob Ihnen so eine Fortbildung unangenehm wäre, weil Sie schon Mitte vierzig sind.“
- 4 „Na so alt sind Sie nun wahrlich noch nicht. Nun machen Sie sich mal keine Sorgen, dass man Sie schon zum alten Eisen zählt.“
- 5 „Wann waren Sie denn zum letzten Mal auf einer Fortbildung? Welches Thema? Mich interessiert wirklich zu erfahren, was sie da für schlechte Erfahrungen gemacht haben, dass Sie heute auf keine Weiterbildung mehr zu kriegen sind.“
- 6 „Sie denken, wenn Sie mal drei Tage fort sind, dann hat man hinter Ihrem Rücken alles geändert und Sie womöglich bereits ersetzt.“

## Gesprächsausschnitt 7

**Situation** Eine Praktikantin holt sich bei Ihnen ihre Praktikumsbescheinigung ab und fragt leicht zögernd:

**Äußerung des Gesprächspartners:** „Wie ist das eigentlich, ähm, wenn hier ein Ausbildungsplatz frei wird, ähm, also erfährt man das eigentlich oder wie ist das so?“

**Ihre Antwort als Vorgesetzter:** Sie sind der Vorgesetzte: Welche Antwort entspricht Ihnen am ehesten?

### Antwortmöglichkeiten

- 1 „Ihnen scheint das Praktikum gefallen zu haben. Wenn Sie uns weiterempfehlen wollen, dann herzlich gerne.“
- 2 „Jetzt machen Sie mal Ihre Schule zu Ende und melden Sie sich drei Monate vor Schluß mit Ihrem letzten Zeugnis bei mir und dann sehen wir weiter.“
- 3 „Da machen Sie sich mal heute noch keine Sorgen, das sehen wir dann, wenn es soweit ist. Nur Mut, Sie finden schon einen Platz, und im Praktikum waren wir doch alle recht zufrieden mit Ihnen.“
- 4 „Sie würden gern bei uns Ihre Ausbildung machen und haben Sorge, dass Sie das nicht rechtzeitig genug anmelden.“
- 5 „Das ist nicht gut, wenn Sie sich zu sehr auf einen Betrieb spezialisieren. Jetzt haben Sie ein Praktikum bei uns gemacht; lernen Sie noch ein paar andere Betriebe kennen, ehe Sie sich entscheiden, wo Sie letztlich lernen wollen.“
- 6 „Was möchten Sie denn später mal werden? Was mich natürlich auch interessiert, wie sind denn Ihre Zeugnisse?“



## Gesprächsausschnitt 8

**Situation** Zwei Ihrer Mitarbeiter haben sich fürchterlich zerstritten und Sie sind gebeten worden zu schlichten.

**Äußerung des Gesprächspartners:** „Mitarbeiter Arndt (aufgeregt): „Ich lasse mich nicht in Gegenwart von Kunden derartig zur Sau machen, von dem schon lange nicht!“

Mitarbeiter Bögert (kühl): „Man wird doch wohl noch ganz sachlich sagen dürfen, dass Sie keine Ahnung haben und noch ´ne ganze Menge lernen müssen.“

**Ihre Antwort als Vorgesetzter:** Sie sind der Vorgesetzte: Welche Antwort entspricht Ihnen am ehesten?

### Antwortmöglichkeiten

- 1 „Also der Reihe nach, Herr Arndt, was genau wurde denn nun gesagt, schildern Sie mir bitte den Vorfall einmal aus ihrer Sicht.“
- 2 „Herr Arndt, wenn ich das gerade richtig mitbekommen habe, fühlen Sie sich bloßgestellt, weil sich das vor Kunden abgespielt hat.“
- 3 „Kritik in Ehren, meine Herren, aber so etwas gehört beim besten Willen nicht vor die Ohren unserer Kundschaft, wenn Sie mich da bitte richtig verstanden haben.“
- 4 „Mir scheint, dass hier eine Rivalität vorliegt, die wohl tiefere Ursachen hat. Herr Bögert, mir ist aufgefallen, dass Sie sich mit Herrn Arndt häufiger reiben, seit er in Ihrem Bereich arbeitet.“
- 5 „Nun, wenn die beiden Herren nicht miteinander arbeiten können, dann sollten wir uns überlegen, ob eine Trennung nicht am besten wäre. Ich denke, Herr Arndt, dass wir für Sie auch einen anderen Aufgabenbereich haben.“
- 6 „Nun machen Sie mal halblang meine Herren. Wir wollen uns doch alle miteinander vertragen. Kommen Sie , wir trinken jetzt einen Kognak und Sie vertragen sich wieder und dann reden wir in aller Ruhe darüber.“

## Gesprächsausschnitt 9

### *Situation*

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

### *Äußerung des Gesprächspartners:*

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

### *Ihre Antwort als Kollege:*

Sie sind der Kollege: Welche Antwort entspricht Ihnen am ehesten?

### *Antwortmöglichkeiten*

- 1 „Haben Sie Geduld, manchmal braucht man einfach Zeit, um sich aneinander zu gewöhnen. Vielleicht werden Sie sich mit der Zeit besser verstehen. Dann bessert sich auch Ihre Situation.“
- 2 „Sie wollten selbst auf diesen Posten befördert werden und sind entsprechend sauer, weil man Sie dabei übergangen hat.“
- 3 „Ihre neue Vorgesetzte scheint Ihnen dermaßen unqualifiziert, dass Sie am liebsten mal zeigen würden, wie man diesen Job richtig ausführt. Aber im Moment haben Sie überhaupt keine Hoffnungen, dass das etwas bringt.“
- 4 „Sie spielen da aber kein faires Spiel. Das bringt doch nichts, wenn Sie Ihre ganze Kraft da hineinlegen, Ihre Chefin auszustechen.“
- 5 „Wo kommt Ihre Chefin eigentlich her? Was hat sie vorher gemacht und wissen Sie zufällig, warum sie dort aufgehört hat?“
- 6 „In so einer Situation ist es natürlich am besten, wenn Sie mit einem Protokoll von Einzelbeobachtungen zu Ihrem Hauptabteilungsleiter gehen und ihm das einmal vortragen. Wenn Ihnen der Weg zu riskant ist, dann besteht immer noch die Möglichkeit, in der Redaktion unserer Hauszeitschrift einen gezielten Hinweis zu lancieren. Die kümmern sich dann darum. Womöglich ist die Beförderung Ihrer Chefin sogar ein gefundenes Fressen für den Betriebsrat.“

## Gesprächsausschnitt 10

**Situation** Sie halten das Kündigungsschreiben einer Mitarbeiterin in Händen und haben diese noch einmal zu sich gebeten, um sich ihre Gründe erläutern zu lassen:

**Äußerung des Gesprächspartners:** „Mir ist es ausgesprochen unangenehm, gerade Ihnen meine Gründe aufrichtig darzulegen.“

**Ihre Antwort als Vorgesetzter:** Sie sind der Vorgesetzte: Welche Antwort entspricht Ihnen am ehesten?

### Antwortmöglichkeiten

- 1 „In gewisser Weise ist es Ihnen peinlich, gerade mir gegenüber die Gründe für Ihre Entscheidung zu erläutern.“
- 2 „Ich schlage vor, ganz offen Ihre Beweggründe mit mir zu besprechen und erst dann eine Entscheidung zu fällen.“
- 3 „Aufrichtigkeit lohnt sich immer, Sie können also ganz offen und ehrlich mit mir sprechen.“
- 4 „Wenn ich Sie richtig verstehe, dann wollen Sie damit sagen, dass es ausschließlich persönliche Gründe sind, die Sie zur Kündigung bewegt haben.“
- 5 „Machen Sie sich bitte keine Sorgen, dass unser Gespräch nach draußen dringt. Meine Diskretion ist Ihnen absolut sicher.“
- 6 „Aber genau das interessiert mich: Was hat Sie dazu bewogen, Ihre Kündigung einzureichen?“

## Auswertung der Antworten

### Anleitung

In der untenstehenden Tabelle sind in den Spalten 1 bis 10 die Antwortnummern zu den jeweiligen Gesprächsausschnitten eingetragen. Bitte kreuzen Sie für jeden Gesprächsausschnitt die von Ihnen gewählte Antwort, die sie als Antwortender gewählt haben an und umkreisen Sie die von Ihnen als am besten empfundene Antwort aus Empfängersicht.

Die Antworten sind nicht in der im Gesprächsausschnitt vorliegenden Reihenfolge (1 bis 6) eingetragen, sondern nach der jeweils darin erkennbaren Gesprächshaltung sortiert (A bis F).

### Beispiel:

In Gesprächsausschnitt 1 zeigt sich in der Antwort 2 die Gesprächshaltung A.

Wenn Sie alle 10 von Ihnen ausgewählten Antworten angekreuzt und umkreist haben (je als Antwortender und als Empfänger), dann tragen Sie bitte in den beiden Spalten ganz rechts die Anzahl der bei einer bestimmten Gesprächshaltung umkreisten Antworten ein.

### Beispiel:

Wenn Sie im Gesprächsausschnitt 1 die Antwort 2, im Gesprächsausschnitt 4 die Antwort 6 und im Gesprächsausschnitt 8 die Antwort 3 angekreuzt haben, dann tragen Sie bitte eine 3 in die zweite Spalte von rechts ein. Dies bedeutet, dass Sie bei insgesamt drei Gesprächsausschnitten als Antwortender eine Antwort gewählt haben, in der sich die Gesprächshaltung A zeigt.

Wenn Sie die beiden rechten Spalten ausgefüllt haben, dann haben Sie einen Überblick darüber, ob Sie eine bestimmte (oder mehrere) Gesprächshaltung(en) bevorzugen.

Gesprächshaltung	Gesprächsausschnitte (fett) und Antworten										Anzahl: Antwortender	Anzahl: Empfänger
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<b>A</b>	2	1	5	6	6	2	5	3	4	3		
<b>B</b>	4	2	1	5	2	6	1	4	2	4		
<b>C</b>	6	5	6	1	5	4	3	6	1	5		
<b>D</b>	1	4	3	3	1	5	6	1	5	6		
<b>E</b>	3	6	4	2	4	1	2	5	6	2		
<b>F</b>	5	3	2	4	3	3	4	2	3	1		

## Beschreibung der Antworttendenzen

**Antworttendenzen und Gesprächshaltung** In den unterschiedlichen Antworten verbergen sich bestimmte Antworttendenzen. Diese Reaktionsmuster werden in Gesprächen oft als erste Antwort gegeben. Durch die Art dieser Erwidrerung wird meist eine bestimmte Grundhaltung deutlich, die maßgeblich dafür verantwortlich ist, wie sich der weitere Verlauf des Gespräches entwickelt. Hinter den Buchstaben A bis F verbergen sich folgende Gesprächshaltungen.

**A:  
Wertende Antwort** Die Antwort ist wertend, d.h. es wird ein moralischer Standpunkt eingenommen. Dies bedeutet, das ein Urteil über die vom Gesprächspartner dargelegte Situation abgegeben wird.

Positive Wirkung: Es wird ein klarer Standpunkt deutlich gemacht. Der Gesprächspartner weiß, woran er beim anderen ist.

Negative Wirkung: Die Wertung lenkt leicht vom Wesentlichen ab, da sie den Gesprächspartner nötigt, sich mit der Meinung des anderen auseinanderzusetzen, ohne dass er Gelegenheit hat, seinen eigenen Standpunkt ausreichend darzulegen. Gleichzeitig steckt in Äußerungen dieser Art oft auch ein ablehnendes Urteil über den Gesprächspartner.

**B:  
Interpretierende Antwort** Die Antwort ist eigentlich eine Interpretation. Der Antwortende versteht nur, was er selber denkt. Es wird betont, was einem selbst wichtig erscheint und dabei werden Erklärungen für bestimmte Sachverhalte gesucht.

Positive Wirkung: Der Gesprächspartner fühlt sich möglicherweise besonders gut verstanden (- dies aber nur, wenn die Interpretation auch richtig ist!). Falls durch die (möglicherweise zutreffende) Interpretation zu heikle Themen angesprochen werden, hat diese Antwortform aber einen entblössenden Charakter. Dies führt oft zu Widerstand beim anderen.

Negative Wirkung: Die Interpretation ist eigentlich eine Unterstellung – sie kann falsch sein und damit Widerspruch hervorrufen. Oft wird durch eine interpretierende Antwort auch die eigentliche Aussage des Gesprächspartners verzerrt. Aber selbst wenn richtig interpretiert wurde, zeigt sich oft, dass der Gesprächspartner es nicht mag, vom anderen analysiert und durchschaut zu werden.

**C:**  
*Stützende/ tröstende  
Antwort*

Die Antwort hat vor allem einen stützenden/tröstenden Charakter. Sie zielt auf Ermutigung, Beruhigung oder einen Ausgleich ab.

Positive Wirkung: Dem Gesprächspartner wird Beistand geleistet. Die geschilderte Situation wird möglicherweise entdramatisiert wird.

Negative Wirkung: Die trostspendende Komponente wird oft als Herunterspielen wahrgenommen. Der Gesprächspartner kann sich unter Umständen nicht ernst genommen fühlen. Würde er eine bestimmte Situation als nicht problematisch ansehen, dann würde er sie Ihnen auch nicht schildern.

**D:**  
*Forschende Antwort*

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

Positive Wirkung: Die Situation wird weiter geklärt (aber nur wenn die passenden Fragen gestellt werden). Der Gesprächspartner wird dazu angeregt, über eventuell vernachlässigte Aspekte seiner Situation nachzudenken. Weiterhin wird die Selbstverantwortung des anderen gestärkt.

Negative Wirkung: Oft sind dem Gesprächspartner die Fragen nicht nachvollziehbar und daher erlebt er sie im Sinne eines Ausfragens. Mit allzu direkten Fragen wird der Gesprächspartner häufig auch bedrängt. Weiterhin zielen viele Fragen auch nicht auf eine Problemlösung und werden daher vom Gesprächspartner nicht als hilfreich wahrgenommen.

**E:**  
*Ratgebende Antwort*

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

Positive Wirkung: Der andere erhält zusätzliche Ideen und Lösungen, auf die er bisher eventuell noch nicht gekommen ist. Das Erfahrungswissen des Antwortenden kommt dem Gesprächspartner direkt zugute.

Negative Wirkung: Das sofortige Anbieten einer Lösung kann den Gesprächspartner einengen, da er spürt, dass er zu einem bestimmten Vorgehen gebracht werden soll. Dies kann dazu führen, dass er sich der Lösung verschließt. Insofern stellen sich Rat-Schläge oft auch als „Schläge“ dar. Ebenfalls trifft eine vorschnell angebotene Lösung auch häufig nicht den Kern des Problems, da der Ratschlagende häufig gar nicht genau über die problematische Situation informiert ist.

**F:** Die Antwort signalisiert Verständnis. Der Antwortende bemüht sich, die ei-

gentliche Problemlage des Gesprächspartner zu erfassen.

Positive Wirkung: Dem Gesprächspartner wird vermittelt, dass man seine konkrete Situation und die damit einhergehenden Gefühle versteht. Durch die bewertungsfreie Antwort fühlt sich der Gesprächspartner ermutigt, weiterzusprechen und auch kritische Aspekte nicht zu verbergen.

Negative Wirkung: Wenn die geschilderte Situation keinen „emotionalen Tiefgang“ hat, erscheint die Antwort oft merkwürdig. Falls der Gesprächspartner direkt eine Meinung oder einen Rat haben erwartet, ist diese Antwortform enttäuschend.

## **Resümee**

*Vorteilhaftigkeit  
verständnisorientierter  
Antworten am Ge-  
sprächsanfang*

Jede der Reaktionsmöglichkeiten hat ihre Berechtigung. Allein für den Gesprächsanfang ist eine verständnisorientierte Gesprächshaltung am günstigsten. Damit wird erreicht, dass der Gesprächspartner aufgeschlossen wird. Es können selbstverständlich Fragen gestellt, persönliche Meinungen abgegeben werden oder auch Trost gespendet werden. Zunächst sollte aber dem Gesprächspartner vermittelt werden, dass er verstanden wird.

Gibt der Gesprächspartner zu verstehen, dass er für weitere Aspekte offen ist, dann können auch andere Reaktionsmöglichkeiten gewählt werden.

## **Literatur**

Weisbach, C.R.: Professionelle Gesprächsführung. München: Beck, 1999.

Mucchielli, R.: Das nicht-direktive Beratungsgespräch. Salzburg: Otto Müller, 1972.