

# **GESPRÄCHE FÜHREN – GESPRÄCHE IN PROBLEMSITUATIONEN**

Autorin: Gertraud Kuntze

[www.ehefamilienmentoring.de](http://www.ehefamilienmentoring.de)

# GESPRÄCHE FÜHREN – GESPRÄCHE IN PROBLEMSITUATIONEN

## Inhaltsverzeichnis

1	Übersicht und Lernziel	3
2	Einführung	3
3	Beziehungen als System verstehen	3
4	Nicht Lösungen schaffen, sondern Lösungen ermöglichen	5
5	Meine Motivation, als Mentor ein Gespräch zu suchen	6
6	Welcher Gesprächstyp bin ich und welche Auswirkungen hat dies auf Gespräche?	7
7	Meine Gesprächsbereitschaft	8
8	Die Motivation und Haltung meines Gegenübers	8
9	Gespräche mit Paaren und Personen in Problemsituationen	11
10	Fünf einfache Gesprächstechniken	12
11	Schlusswort	13
	Literaturangaben	13

## Impressum

Ehe- und Familien Mentoring

Initiative zur Stärkung von Ehen und Familien

Reizengasse 5 75365 Calw

Info@ehfamilienmentoring.de

www.ehfamilienmentoring.de

Dieser Fachartikel ist einschließlich aller seiner Teile urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme, zum Zwecke der Vermarktung.

© Ehe- und Familien Mentoring, Calw 2022

5. Auflage 2022

# GESPRÄCHE FÜHREN – GESPRÄCHE IN PROBLEMSITUATIONEN

## 1 Übersicht und Lernziel

In diesem Fachartikel möchten wir Gespräche unter verschiedenen Blickwinkeln beleuchten. Es geht um folgende Themen: Beziehungen als System verstehen, meine eigene Haltung und die Haltung meines Gegenübers erkennen und wie ich Gespräche in Problemsituationen führen kann. Damit werden Ihre Wahrnehmung und Ihr Bewusstsein für Gesprächssituationen gestärkt. Außerdem beinhaltet der Lernstoff einige einfache Gesprächstechniken, die die Mentorentätigkeit erleichtern.

Ihre Art zu kommunizieren und wie Sie Beziehungen aufbauen, sollen Sie beibehalten, denn damit bleiben Sie authentisch.

**Lernziel:** Als Mentor mehr Sicherheit in Kontakten und Gesprächen finden.

## 2 Einführung

Als Mentor ist eine Ihrer Aufgaben, mit Paaren und Familien in Kontakt zu sein. Die meisten von Ihnen leben bereits vielfältige Beziehungen und es fällt Ihnen nicht schwer, auf andere zuzugehen und mit Ihnen ins Gespräch zu kommen. Das ist eine gute Voraussetzung für die Mentorenarbeit.

In vorhergehenden Fachartikeln lag der Schwerpunkt auf der Frage, wie als Mentor Gespräche führe. Dies wird hier vertieft, denn es kann sinnvoll sein, sich auf ein Gespräch vorzubereiten oder im Rückblick zu überlegen: Was ist hier eigentlich passiert? Gerade weil Beziehungen komplex sind, lohnt es sich genauer hinzusehen und den Gesprächsverlauf zu reflektieren. Hierzu wird uns dieser zweite Teil des Lernstoffes helfen.

Zunächst möchten wir uns Beziehungen aus einer für Sie vermutlich ungewohnten (theoretischen) Perspektive ansehen. Dies kann unseren Blick für unser eigenes Handeln im Gespräch und den Blick für das Handeln meines Gegenübers schärfen. Ähnlich wie ein Berater werden Sie als Mentor immer wieder vor die Herausforderung gestellt werden, schwierige Gespräche zu führen. Für diese Art von Gesprächen werden hier Methoden, die üblicherweise in der Beratung angewandt werden, vorgestellt.

## 3 Beziehungen als System verstehen

Die meisten Menschen führen Gespräche, leben und erleben Beziehungen, ohne sich zu vergegenwärtigen, was genau und warum es passiert. Das ist völlig in Ordnung. Als Mentor führen Sie Gespräche aber nicht nur, weil Sie Spaß daran haben oder der andere Sie interessiert, sondern weil Sie Paarbeziehungen stärken wollen. Mit den Gesprächen sind eine Aufgabe und ein Ziel verbunden. Dieses Ziel lässt sich einfacher erreichen, wenn wir uns die Gespräche und deren Dynamiken genauer unter die Lupe nehmen.

Beziehungen als System verstehen. Was heißt das eigentlich? Zunächst etwas Selbstverständliches: Jede Person steht nicht für sich allein, sondern ist in verschiedene Gruppen eingebunden und diese werden auch als solche wahrgenommen, z.B. als Paar, als Familie, als Gemeinde. Vielleicht haben Sie schon den Begriff Gruppendynamik gehört. Damit bezeichnet man ein sich gegenseitig (unbewusstes) bedingendes Verhalten innerhalb einer Gruppe bzw. zwischen Gruppen. Oder anders ausgedrückt: Mein Verhalten hat Einfluss auf die Gruppe und die Gruppe wiederum beeinflusst mein Verhalten in der Gruppe. In der Psychologie wird eine Gruppe auch als System bezeichnet, ähnlich wie eine Anordnung oder ein Mobile.

Stellen Sie sich ein anderes z.B. ein technisches System vor: eine Mühle, einen Stromkreislauf, ein Auto usw. Jedes einzelne Teil innerhalb des Systems hat eine Funktion im Ganzen und wenn ein Teil nicht funktioniert, hat dies Auswirkung auf das gesamte System.

Auch in unseren Beziehungssystemen, z.B. in einer Familie, hat jeder seine Rolle. Unser Verhalten ist dem des anderen angepasst. Verhält sich ein Familienmitglied anders als gewohnt, reagieren die anderen darauf. Sie sind irritiert, verärgert, erfreut, positiv oder negativ überrascht usw. In der Konsequenz verändert sich das System „Familie“.

Nehmen wir als Beispiel einen Vater, der ab einem bestimmten Tag immer pünktlich von der Arbeit nach Hause kommt. Die Reaktionen der anderen Familienmitglieder können sehr unterschiedlich ausfallen. Seine Frau freut sich darüber, weil sie sich dies schon lange gewünscht hat. Ein Kind denkt, jetzt kann Papa mir beim Fußballspielen zugucken. Ein anderes hat die Befürchtung, wenn Papa mehr Zeit hat, wird er meine Hausaufgaben kontrollieren. Ein weiteres Kind nimmt es einfach zur Kenntnis, ohne sich große Gedanken über die Veränderung zu machen.

Warum reagieren diese Personen so unterschiedlich auf die gleiche Situation und wie kann mir die systemische Sichtweise als Mentor helfen?

Stellen Sie sich eine Mannschaftsaufstellung vor. Dort hat jeder seinen Platz und seine Aufgabe. Mit jeder Position sind eigene Wahrnehmungen – die Sichtweise der Abwehr ist eine andere als die des Angriffs – verbunden. Die gleiche Situation wird von völlig anderen Blickwinkeln wahrgenommen. Oft schildern Paare die gleiche Situation völlig unterschiedlich, eben aus ihrer jeweiligen Perspektive. Die Aufgabe des Mentors ist es nun nicht, einem der Beteiligten recht zu geben und damit Schiedsrichter zu spielen, sondern das gegenseitige Verständnis zwischen den Beteiligten zu fördern und damit das Paar als solches zu stärken.

Ein anderes Beispiel: Eine Situation ist nicht schon deshalb ausweglos, weil nur einer der Partner daran interessiert ist, an der Beziehung zu arbeiten. Stellen Sie sich ein Mobile vor. Jede noch so kleine Veränderung der Position eines Teils hat Auswirkungen auf das Ganze. Wenn einer der Partner z. B. in seine Persönlichkeitsentwicklung investiert, also seine Position verändert, dann bleibt dies nicht ohne Auswirkung auf das Ganze. Dies garantiert jedoch nicht, dass der andere Partner eine Veränderung in die gewünschte Richtung vornimmt, aber es wird etwas in Bewegung gebracht. Beim Mobile kann zunächst sogar ein Ungleichgewicht entstehen. Wenn wir dies auf die Paarbeziehung übertragen, bedeutet es: Sie dürfen als Mentor einen Partner ermutigen, etwas zu verändern, auch wenn der andere eine Veränderung für nicht notwendig erachtet und brauchen nicht verwirrt zu sein, wenn sich die Situation zunächst einmal verschlimmert.

Denn in der Regel sind innerhalb eines Systems alle Mitglieder darauf bedacht, die Balance zu halten bzw. sie wiederherzustellen. Nehmen Sie Ihren Körper. Wenn Sie sich nur auf ein Bein stellen, versucht Ihr Körper durch die Arme das Gleichgewicht zu halten. Diese Eigenschaft geht sogar so weit, dass Ihr Körper einen Ausgleich herzustellen versucht, wenn ein Organ geschwächt ist. Bestes Beispiel ist der Blinde, der durch einen verstärkten Gehörsinn und den Geruch sich in einer gewohnten Umgebung wie ein Sehender bewegen kann. Im System Familie kann dies z.B. dazu führen, dass ein Familienvater mit einer ängstlich veranlagten Frau mit seinen Kindern bewusst gefährliche Aktionen unternimmt, um einen Ausgleich zu schaffen.

Die systemische Sichtweise auf unsere Beziehungen kann uns also Zusammenhänge aufzeigen, um Situationen besser zu verstehen, und wie wir im Folgenden sehen werden, unser eigenes Handeln zu reflektieren.

Wenn Sie als Mentor eine Beziehung zu einem Paar oder einer Person aufnehmen, dann wird dies eine Reaktion hervorrufen. Auch diese kann sehr unterschiedlich sein. Die einen sind erfreut, dass sie endlich jemand wahrnimmt. Andere fragen sich, aus welchem Grund sie angesprochen werden. Vielleicht reagiert

einer der Partner erfreut, der andere skeptisch oder gar ärgerlich. Mit jedem Gespräch nehmen Sie in irgendeiner Weise Einfluss auf dieses Beziehungssystem. Wenn Sie Paare und Familien stärken wollen, ist es notwendig, sich bewusst zu sein, was Sie gerade tun.

Außerdem kann uns das Wissen um diese Zusammenhänge helfen, Gespräche zu gestalten. Ich kann gezielter entscheiden, welche Impulse ich setze und wann ich mich wieder zurückziehe. Im Verlauf des Lernstoffes werden wir dies noch genauer anschauen.

#### **4 Nicht Lösungen schaffen, sondern Lösungen ermöglichen**

Wenn wir mit einem Paar im Gespräch sind und von dessen Nöten hören, drängt sich die Frage nach der Lösung auf. Wie kann eine Lösung gefunden werden? Vielleicht werden Erwartungen von Seiten des Paares an Sie gerichtet oder vielleicht fühlen Sie sich selbst verpflichtet, eine Lösung zu finden. Nein, Sie müssen keine Lösungen finden. Die Aufgabe des Mentors ist, den Prozess hin zur Lösung zu fördern, anzustoßen, wiederzubeleben usw. Im letzten Teil dieses Lernstoffs bei den Gesprächstechniken werden Ihnen konkrete Möglichkeiten aufgezeigt, wie Sie Gespräche führen können, die die Suche nach der eigenen Lösung in guter Weise unterstützen.

Zunächst ist es aber wichtig zu verstehen, wieso der Mentor keine Lösungen finden muss. Übrigens auch nicht der Berater. Es kann sogar schädlich sein Lösungen anzubieten. Jedes Paar und jede Familie ist einzigartig und braucht ihre eigene Lösung, die sie selbst entwickeln durfte. Dies ist für den Mentor entspannter und für das Paar oder die Familie nachhaltiger, weil sie dabei als solche gestärkt wird. Sie lernt Lösungen für sich zu finden, wird nicht unselbständig oder gar abhängig.

Was passiert, wenn wir ein Problem haben: Wir neigen dazu, in eine sogenannte Problemtrance zu geraten. Das bedeutet, wir drehen uns im Kreis, beleuchten das Problem immer wieder. Wir schauen nur noch darauf. Unsere Sichtweise verengt sich auf eine meist nicht machbare Lösung. Andere Wege bleiben uns gedanklich versperrt.

Hier kann eine Person von außen, z.B. der Mentor, helfen, unsere Gedanken für etwas Neues zu öffnen und neue Möglichkeiten anregen.

Wichtig in diesem Zusammenhang ist es, dass ich mich als Mentor bewusst dafür entscheide, keine eigenen Ziele zu verfolgen. Als Außenstehender kann es passieren, dass für uns eine Lösung naheliegend erscheint. Wir fragen uns, wieso diese Lösung nicht in Betracht kommt und versuchen diese Lösung anzustreben, sie schmackhaft zu machen. Dies kann sehr verlockend sein, weil wir uns selbst eine schnelle Lösung für das Paar oder die Familie wünschen.

Manchmal rufen die Beteiligten sogar nach einer solchen schnellen Lösung. Aber es ist nicht ihre Lösung und sie sind nicht in der Lage sie langfristig umzusetzen. Man könnte es in etwa mit einer Hausaufgabe vergleichen, die Sie als Eltern für Ihr Kind erledigen. Die Aufgabe ist damit schnell erledigt, aber Sie rauben Ihrem Kind nicht nur die Möglichkeit, es selbst zu lernen, sich dieser Herausforderung zu stellen und diese selbst zu bewältigen, sondern auch die Freude und den Erfolg.

Viel hilfreicher für das Paar oder die Familie ist die Unterstützung, selbst eine Lösung zu finden, Neues zu lernen, etwas zu schaffen, ein gemeinsames Erfolgserlebnis zu haben und zusammenzuwachsen.

## 5 Meine Motivation, als Mentor ein Gespräch zu suchen

Wir möchten jemanden kennenlernen, der uns interessant erscheint. Wir wollen eine Information. Wir haben das Bedürfnis, etwas zu erzählen. Es ist uns ein Anliegen, eine Freundschaft zu pflegen. Wir wünschen uns Anerkennung. Wir erwarten einen Rat. Wir sehnen uns nach Zuspruch oder Zustimmung und noch vieles mehr.

Ob wir uns dessen bewusst sind oder nicht, hinter jedem Gespräch, das wir beginnen, steht eine Motivation.

Diese und andere Beweggründe können durchaus entscheidend dafür sein, ob und wie Ihr Gegenüber auf Ihr Gesprächsangebot reagiert. Wie Sie sicher aus eigener Erfahrung kennen, gibt es Gespräche, auf die wir uns gerne einlassen und andere, denen wir eher aus dem Weg gehen.

- ☞ *Beobachten Sie sich selbst: Welche Gespräche sind für Sie angenehm und welche nicht? Aus welchem Grund empfinden Sie ein Gespräch als angenehm bzw. als unangenehm? Welchen Einfluss hat dabei ihr Gegenüber?*

Ihre Beweggründe auf ein Paar zuzugehen, werden auch in der Mentorentätigkeit so vielfältig sein wie in Ihrem restlichen Alltag. Nicht selten wird beides ineinander verschmelzen. Was durchaus gewünscht sein kann.

- ☞ *Was könnten hilfreiche Beweggründe und Haltungen sein?*
- ☞ *Was könnte ein Gespräch behindern?*

Als Mentor nehmen Sie eine Rolle ein. Sind Sie sich dessen bewusst? Genauso wie der Pastor oder der Seelsorger eine Rolle einnehmen. Sie werden in dieser Rolle wahrgenommen. Diese Rolle ist mit einer Aufgabe verknüpft: für Paare und Familien da zu sein. Gegebenenfalls auch „ungefragt“ auf jemanden zuzugehen.

Ihr Gegenüber wird Sie nicht nur als Person oder Gemeindemitglied sehen, sondern vermutlich auch in der Rolle des Mentors.

- ☞ *Welchen Einfluss könnte dies auf Gespräche haben?*

Es hört sich vielleicht paradox an, aber je weniger Ihre Vorstellungen oder Ziele von vornherein festgelegt sind, mit denen Sie das Gespräch mit einem Paar suchen, desto besser wird sich das Paar auf das Gespräch einlassen können. Hat es hingegen das Gefühl, Sie möchten etwas Bestimmtes erreichen, wird es sich eher zurückziehen oder abwartend reagieren. Vermeiden Sie daher im Vorfeld eines Gespräches, sich zu viele Gedanken über das Problem und über mögliche Lösungen zu machen: Was könnte das Paar brauchen? Welche Veränderungen wären wünschenswert? Oder auf welches Problem möchte ich sie ansprechen? Sondern vertrauen Sie Ihren Beziehungsfähigkeiten und der Hilfe des Heiligen Geistes.

Seien Sie natürlich und Sie selbst. Wenn ein Gespräch erst einmal nicht so richtig in Fahrt kommt, dann ist dies nicht weiter schlimm. Vielleicht braucht Ihr Gegenüber noch Zeit. Sehen Sie darin weder eine Ablehnung noch ein Unvermögen Ihrerseits.

Selbst wenn Sie den Eindruck haben, ein Paar bräuchte dringend Hilfe, lassen Sie sich selbst und Ihrem Gegenüber die Freiheit. Entweder es kommt ein Gespräch zustande oder auch nicht. Ihre Aufgabe als Mentor besteht nur darin, in Begegnung zu sein, Beziehungen zu knüpfen und im Umgang mit diesen Menschen sensibel zu sein.

Seien Sie mutig und experimentierfreudig. Je mehr Erfahrungen Sie sammeln, desto leichter und normaler wird es Ihnen im Laufe der Zeit fallen, Gespräche zu führen.

## 6 Welcher Gesprächstyp bin ich und welche Auswirkungen hat dies auf Gespräche?

Jeder von uns ist in seiner Persönlichkeit unterschiedlich. Daher braucht es uns nicht zu verwundern, dass wir unterschiedliche „Gesprächstypen“ sind. Der eine fühlt sich z.B. bei einem Smalltalk wohl und für ihn ist es ein Leichtes, mit jedem ins Gespräch zu kommen. Ein anderer hingegen weicht solchen Gesprächen eher aus. Er zieht tiefsinnige Gespräche vor. Beides sind wichtige und notwendige Elemente für unsere Kommunikation.

☞ *Wissen Sie, welcher Gesprächstyp Sie sind? Hier stelle ich Ihnen ein Modell mit vier Gesprächstypen vor. Auch für dieses Modell gilt: meist sind wir keine „Rein-Exemplare“, aber es kann uns helfen unsere Gespräche aus einer anderen Perspektive wahrzunehmen.*

### ◆ **Der Smalltalker**

*Dieser Gesprächstyp findet immer und schnell ein Thema, um ins Gespräch mit anderen zu kommen.*

### ◆ **Der interessiert Fragende**

*Dieser Gesprächstyp hat die Begabung, Fragen zu stellen, ohne neugierig zu wirken. Er vermittelt echtes Interesse am Anderen und kann auf diese Art und Weise schnell große Nähe herstellen.*

### ◆ **Der Komiker**

*Dieser Gesprächstyp kann mit seiner lockereren und witzigen Art die Atmosphäre oder Stimmung im Raum verändern und somit ein weiterführendes Gespräch ermöglichen.*

### ◆ **Der Tiefsinnige**

*Dieser Gesprächstyp hört gerne zu und zieht sich auch bei eher unangenehmen oder leidvollen Themen nicht zurück.*

Je nach Gesprächssituation und Gesprächspartner findet der eine oder der andere Gesprächstyp einen besseren oder schnelleren Zugang zu seinem Gegenüber. Deshalb ist es von Vorteil, wenn wir unsere Gesprächsvorlieben und die unseres Partners kennen und diese bewusst einsetzen.

Allerdings kann jeder Gesprächstyp in sogenannte „Fettknäpfchen“ treten oder ein Gespräch in eine ungewünschte Richtung lenken.

Wenn z.B.

- ◆ *der Smalltalker die Gelegenheit verpasst, das Gespräch in die Tiefe zu führen oder*
- ◆ *der interessiert Fragende eine Gedankenpause seines Gegenübers nicht wahrnimmt oder*
- ☞ *der Komiker für sein Gegenüber etwas nicht ernst genug nimmt oder der Tiefsinnige die „Problemtrance“ seines Gegenübers verstärkt*
- ☞ *Beobachten Sie sich selbst und reflektieren Sie mehrere Gespräche im Rückblick in Bezug auf ihren Gesprächstyp.*
- ☞ *Tauschen Sie sich mit ihrem Partner darüber aus und beobachten Sie, wie sie sich als Paar gut ergänzen können.*

## 7 Meine Gesprächsbereitschaft

Muss ich als Mentor immer für ein Gespräch bereitstehen? Definitiv nein. Wie reagieren Sie, wenn Sie z.B. beim Einkaufen angesprochen werden, aber unter Zeitdruck stehen, weil Sie noch einen Termin haben?

Ihre Reaktion wird davon abhängen, inwieweit Sie sich damit im Vorfeld auseinandergesetzt haben. Folgende Fragen können Ihnen helfen, Ihre persönliche Situation und die Tätigkeit als Mentor zu gestalten, ohne in innere Konflikte zu geraten.

- ? *Wann möchte ich für Gespräche bereitstehen und wann nicht? Gehen Sie verschiedene Lebenssituationen ihres Alltags durch z.B. Einkauf, Gottesdienstbesuch, Arbeitsplatz, Kindergarten oder Schule usw.*
- ? *Wo lässt es meine augenblicklich Lebenssituation zu, mich auf Gespräche einzulassen und bei welchen Gelegenheiten würde mich dies in einen inneren oder familiären Konfliktbringen?*
- ? *Wie flexibel bin ich als Persönlichkeit meine Planungen ohne Beeinträchtigungen umzuwerfen?*
- ? *Wie gut kann ich mich spontan auf Gespräche einlassen bzw. inwieweit brauche ich eine innerliche Vorbereitung dafür?*

## 8 Die Motivation und Haltung meines Gegenübers

Auch unser Gegenüber hat bewusst oder unbewusst eine Erwartung. Die kann von, „Ich will das Gespräch eigentlich gar nicht“, über, „Ich hör dir halt mal zu“, „Ich will dir mein Leid klagen“, ebenfalls alles Mögliche beinhalten.

Wie gehe ich mit diesen ausgesprochenen oder unausgesprochenen Erwartungen um?

Was ist meiner Aufgabe als Mentor dienlich und was nicht? Wo kann ich effektiv helfen und wo weniger?

Im Folgenden werden Ihnen verschiedene „Kliententypen“ vorgestellt. Auch in der Beratung gibt es unterschiedliche Erwartungen an den Berater. Die Klassifizierung in „Kliententypen“ hilft dem Berater, sich besser auf den Klienten einzustellen und den Beratungsprozess gezielt zu steuern. Ich habe versucht, diese „Kliententypen“ auf die Mentorebene herunter zu brechen. Sie sollen uns zeigen, mit welchen unterschiedlichen Erwartungen ein Mentor konfrontiert wird und wie er damit umgehen kann.

Wie bei jeder Klassifizierung ist es ein Versuch, die Realität unter einem bestimmten Aspekt abzubilden. Daher sind die Beschreibungen teilweise überzeichnet, aber damit eindeutiger. In der Realität sind sie aber abgeschwächt oder auch mit anderen Typen vermischt. Dennoch kann es uns helfen, Gesprächssituationen einzuschätzen, um uns zu schützen und unser Gegenüber vorwärts zu bringen.

### 8.1 „Der Zuhörer“

Diese Person steht dem Gespräch zwar nicht verschlossen gegenüber, will aber nicht die Initiative ergreifen. Er lässt Sie reden, ohne von sich etwas preiszugeben. Eigentlich besteht nur teilweise Interesse an dem Gesagten, jedoch besitzt das Gegenüber nicht die Fähigkeit oder den Mut, das Gespräch von sich aus zu beenden.

Sie können sich den Mund fusselig reden, aber ein wechselseitiges Gespräch oder ein Beziehungsaufbau entsteht nicht.

Wie kann ich mit einer solchen Situation umgehen?

Erzwingen Sie keine Gespräche. Sie haben ein Angebot gemacht. Wenn Ihr Gegenüber (noch) nicht bereit ist, dann macht es keinen Sinn, das Gespräch weiter zu verfolgen. Sie können nur im Stillen für diese Person beten,



es gegebenenfalls zu einem späteren Zeitpunkt wieder versuchen. Vielleicht kommt er auch von sich aus auf Sie zu. Je weniger Sie drängen, desto mehr fühlt sich die Person akzeptiert und desto besser sind die Chancen für ein Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt. Die Person wird Ihnen nicht „böse“ sein, sondern es begrüßen, wenn Sie von sich aus das Gespräch beenden.

## 8.2 „Der Auftraggeber“

Es kommt jemand auf Sie zu und sagt: „Diese Person oder dieses Paar oder mein Partner braucht Hilfe. Sprich ihn doch bitte einmal an.“ Die eigentliche Person (im folgenden „Betroffene“ genannt) ist mitunter völlig überrascht und verleugnet gegebenenfalls das Problem (wenn es überhaupt eins gibt). Eventuell betrachtet er das Verhalten des Auftraggebers sogar als Vertrauensbruch.

Diese Situationen werden für Sie als Mentor schnell zur Herausforderung. Denn meist können Sie es nur einem oder gar keinem recht machen. Die Erwartungen des Auftraggebers sind jedoch hoch. Möglicherweise lässt er Sie es deutlich spüren, wenn Sie seiner Meinung nach nicht das Notwendige tun. Wie können Sie in dieser Situation agieren?

Diese Situationen werden sich nicht vermeiden lassen, aber Sie können lernen, auf eine für Sie gute Weise damit umzugehen. Hilfreich könnten dabei folgende Vorschläge sein:

- ◆ *Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen. Bleiben Sie auf jeden Fall gelassen und bedanken sich für die Informationen.*
- ◆ *Machen Sie dem Auftraggeber keine Versprechungen.*
- ◆ *Machen Sie dem Auftraggeber den Vorschlag, gemeinsam mit ihm das Gespräch zu suchen. Wenn dies gelingt, ist die Situation als solche gelöst. In den meisten Fällen werden wohl viele Gründe angeführt werden, aus welchen Gründen dies dem Auftraggeber nicht sinnvoll erscheint.*
- ◆ *Lassen Sie sich vom Auftraggeber nicht auf seine Seite ziehen. Vermeiden Sie ihm in irgendeiner Weise zuzustimmen. Der Auftraggeber sucht einen Verbündeten, der ihm Recht gibt und / oder jemanden, der für ihn die Dinge klärt. Dies ist nicht Ihre Aufgabe als Mentor. Eine Vermittlung zwischen einem Paar kann nur gelingen, wenn beide Partner einen Vertreter haben oder beide die Vermittlung durch einen Vertreter wünschen und beide Partner am Gespräch teilnehmen.*
- ◆ *Fragen Sie den Auftraggeber: „Wie schätzt der Betroffene seine Situation selbst ein?“ oder „Was würde mir dein Partner erzählen, wenn er um dieses Gespräch bitten würde?“ Damit versuchen Sie den Auftraggeber aus seiner Gedankenschleife herauszuholen und es könnte sich ein Weg für ein gemeinsames Gespräch ergeben. Es ist aber auch möglich, dass damit das Gespräch sehr schnell beendet ist, weil der Auftraggeber dies nicht will und vielleicht über eine solche Frage beleidigt ist. Lassen Sie sich von einem solchen Verhalten kein schlechtes Gewissen machen.*
- ◆ *Verweigern Sie dem Auftraggeber eine Zusage, dass Sie ihn über das Gespräch mit dem „Betroffenen“ informieren. Begründen Sie dies damit, dass Gespräche mit Ihnen vertraulich sind und die Weitergabe vom „Betroffenen“ als Vertrauensbruch empfunden werden könnte.*
- ◆ *Handeln Sie nicht vorschnell. Beobachten Sie, wie sich der Betroffene und der Auftraggeber z.B. in der Gemeinde verhalten. Beten Sie für die Situation. Verschaffen Sie sich ein eigenes Bild von der Situation. Sie müssen nicht handeln, nur weil dies jemand anderes wünscht. Verlassen Sie sich auf Ihre eigene Wahrnehmung und klären Sie zuerst für sich ab, ob dies sinnvoll ist oder nicht.*
- ◆ *Suchen Sie einen geschickten Zeitpunkt; am besten ein „Nebenbei-Gespräch“.*
- ◆ *Ob Sie dem Betroffenen etwas von der Beauftragung sagen, kommt auf den Einzelfall an. Es kann sein, dass das Gespräch beendet ist, wenn Sie z.B. sagen: „Deine Frau hat mich angesprochen ...“, weil der Betroffene dann davon ausgeht, dass Sie auf der Seite des Auftraggebers stehen. Es kann aber ebenso sein, dass das Verschweigen als unehrlich empfunden wird und deshalb kein Gespräch mehr zustande kommt.*

- ◆ *Lassen Sie sich nicht als Überbringer von Nachrichten missbrauchen. Zielführend ist, das Gespräch zwischen dem Paar wiederherzustellen. Führen Sie ggf. diese Begründung an, wenn Sie einer solchen Bitte nicht nachkommen.*

### 8.3 „Der Klagende“

Diese Person freut sich, angesprochen zu werden. Er versucht sein Leid im ganzen Ausmaß zum Ausdruck zu bringen. Er wird viel reden, Vorwürfe gegen andere aussprechen, andere anklagen und sich immer wieder als das Opfer darstellen. Vielleicht fühlt er sich danach erst einmal besser, aber wirklich geholfen ist ihm damit nicht. Bei nächster Gelegenheit wiederholt sich das „Klagen“. Es könnte sein, dass die Person manipulierend wird, z.B. ein schlechtes Gewissen vermittelt, wenn sich der Mentor zurückzieht oder er überschüttet ihn mit übertriebener Dankbarkeit usw.

Vielleicht hatten Sie schon mal eine ähnliche Situation. Es ist für die meisten Mentoren frustrierend. Man fühlt sich wie ein „Müllschlucker“. Es wurden viele Einzelheiten und Details über einem entleert und gegebenenfalls ist man jetzt genauso ratlos wie die klagende Person.

Auch für ihn ist das Gespräch nur für kurze Zeit befreiend. Er konnte bei jemanden seinen Frust abladen, aber langfristig werden seine Muster durch solche Gespräche nur stabilisiert. Er fühlt sich weiter als das Opfer.

Nicht zu verwechseln ist die klagende Person mit einer Person, die gerade akut in einer schwierigen Situation ist und Trost braucht. Diese Personen werden jedoch viel weniger reden, seltener Schuldzuweisungen machen und sich häufig einfach nur ausweinen.

Wie kann ich solche Situationen vermeiden, beziehungsweise diese in eine andere Richtung lenken?

Als Mentor sind kein Mülleimer und niemand darf erwarten, dass Sie sich als solcher missbrauchen lassen. Sie haben gegenüber sich selbst die Verantwortung, dem Einhalt zu gebieten. Außerdem hilft das Zulassen niemand. Denn damit wird das Problem gestärkt, nicht gelöst. Dies bedeutet: es ist eine aktive Rolle Ihrerseits gefordert, dem entgegen zu treten. Es ist Ihre Verantwortung, sich selbst gegenüber und auch der anderen Person gegenüber.

Die Herausforderung in diesem Fall ist, das Gespräch zu unterbrechen. Ihr Gegenüber möchte gerne alles loswerden. Je länger das Gespräch dauert, desto geringer schaffen Sie es wohl, das Gespräch zu unterbrechen, da sich die klagende Person in den „Strudel“ der Gefühle geredet hat. Es fällt ihm noch dieses und jenes Beispiel ein, und er „braucht keine Unterbrechung, um Luft zu holen“.

Wie können Sie konkret reagieren? Wie kann ich ein solches Gespräch wieder beenden?

- ◆ *Lassen Sie sich von Anfang an nicht nieder reden. Übernehmen Sie eine aktive Rolle in der Gesprächsführung.*
- ◆ *Teilen Sie rechtzeitig mit, dass Sie die Situation verstanden haben und dass weitere Beispiele nicht notwendig sind. Sie aber gerne mit der Person nach möglichen Lösungen suchen würden.*
- ◆ *Erlauben Sie sich den Redeschwall zu unterbrechen. Siehe unter Gesprächstechniken ( z.B. „sondern“ oder „Vorwürfe in Wünsche umdeuten“)*
- ◆ *Lassen Sie sich nicht von all dem „Negativen“ übermannen. Sie müssen die einzelnen Beispiele nicht wiedergeben können.*
- ◆ *Schaffen Sie es nicht, die andere Person zu bremsen, beenden Sie das Gespräch ggf. unter einem Vorwand. Dieses Gespräch so weiterzuführen ist nicht zielführend. Der Gesprächsfaden kann zu einem anderen Zeitpunkt wieder aufgenommen werden.*

## **8.4 „Der Motivierte“**

Er ist jemand, der nach echter Hilfe sucht. Er freut sich, wenn er angesprochen wird. Spricht aber ggf. auch Sie an. Mitunter ist dies sein letzter Ausweg. Er fühlt sich hilflos und verzweifelt. Er braucht jemanden, der ihm wieder Hoffnung gibt und Wege aufzeigt, die von Hilflosigkeit zugeschüttet sind.

Wie können sie helfen?

Hier sind Sie als Mentor gefragt. Sprechen Sie ihm Ermutigung zu. Haben Sie selbst Hoffnung für die Situation. Beten Sie mit ihm gemeinsam in die Situation hinein.

Versuchen Sie Raum für Lösungen anzubieten, aber keine Lösungen selbst.

## **9 Gespräche mit Paaren und Personen in Problemsituationen**

Damit solche Gespräche gelingen, ist es notwendig, sich klar zu werden, wohin ich eigentlich möchte. Welches Ziel verfolge ich in dem Gespräch? Folgende Ziele lassen sich definieren:

### **9.1 Veränderung der Sichtweise**

In Problemsituation kann es schnell passieren, dass unsere Ausrichtung, unser Fokus auf dem Problem liegt. Ihr Gegenüber äußert vielleicht: „Wenn wir mehr Geld hätten.“ „Wenn mein Partner dies nicht getan hätte oder tun würde...“ „Wenn ich einen Job hätte ....“ Dann wäre alles anders. Oder er gibt sich selbst die Schuld: „Ich kann das einfach nicht“, usw. Eine bestimmte Tatsache oder eine bestimmte Person wird für das Problem und die damit verbundene Gefühlslage verantwortlich gemacht. Dies hilft in diesem Augenblick jedoch nicht weiter.

Stellen Sie sich folgendes Bild vor. Ein Kind lernt Rad zu fahren und kippt dabei um. Je nach Situation und Persönlichkeit des Kindes wird dieses zunächst weinen und aufgeben wollen. Oder es wird über die Straße und das Rad schimpfen oder reagiert sowohl mit Ärger als auch mit Tränen. Wäre es nützlich, wenn es in dieser Haltung bleiben würde? Nein, oder? Sie als Eltern würden es trösten, ermuntern wieder aufzustehen, ermutigen weiterzumachen: „Du schaffst das.“ Also seinen Blick nach vorne richten.

Eine ähnliche Aufgabe hat der Mentor. Zunächst einmal festzustellen, ob etwas Ernsthaftes passiert ist. Dies könnte im übertragenen Sinne z.B. häusliche Gewalt sein. In der Regel wird Ihre Aufgabe als Mentor jedoch darin bestehen, zu trösten. Die Gefühle des anderen ernst zu nehmen und dann zu ermutigen. Den Blick weg vom Problem nach vorne zu richten oder anders ausgedrückt: Ihm helfen wieder aufzustehen.

### **9.2 Ihm sein Handlungspotenzial bewusst machen und ihn in Bewegung bringen**

Die Situation der Erwachsenen ist eine andere als die des Kindes. Wenn das Aufstehen so einfach wäre, würde es die andere Person gut allein schaffen. Meist sind jedoch Gefühle wie Hilflosigkeit und Überforderung in der Situation ebenfalls präsent. Es braucht die Ermutigung und das Gefühl, handlungsfähig zu sein: „Du hast Handlungsspielraum, die Situation zu meistern. Du kannst etwas beitragen. Was wünschst Du Dir? Was könnte der erste kleine Schritt sein?“

Versuchen Sie herauszufinden, was die Ressourcen der Person oder des Paares sind. Ressource ist ein Begriff aus der Beratung und meint alle Befähigungen und Erfahrungen, die ein Mensch gemacht hat und die er zur Bewältigung der augenblicklichen Situation nutzen kann. Erinnern Sie ihn gegebenenfalls an andere gemeisterte Situationen. Soweit Sie Ressourcen dieser Person kennen, kann es nützlich sein, diese zuzusprechen. Am effektivsten sind jedoch Fragen wie: „Was hat dir damals geholfen?“ Damit wird Ihr Gegenüber selbst in Bewegung gesetzt. Seine Gedanken werden in eine andere Richtung gelenkt.

### 9.3 Ihn seine eigene Lösung finden lassen

Geben Sie ihm Zeit, seine eigene Lösung zu finden. Machen Sie nur Vorschläge, wenn Sie merken Ihr Gegenüber geht gedanklich zurück zur Problemstellung. Wenn Sie einen Vorschlag machen, betonen Sie dabei, dass dies nur ein Beispiel für eine mögliche Lösung ist. Es gibt diesen Ausspruch: „Ratschläge sind auch Schläge“. Ein selbst gefundener Lösungsweg setzt enorm viel Kraft für die Umsetzung frei. Deshalb ist es so wichtig, dass jeder Partner oder vielmehr jedes Paar die eigenen Lösungen finden.

Vielleicht bedarf es einer Analyse der Situation. Denken Sie an das Beispiel mit dem Fahrradfahren. Diese Analyse sollte jedoch unter dem Fokus stehen: Was könnte ich anders machen? Nicht die anderen, sondern ich selbst. Beispiele: „Was kann ich in die Beziehung einbringen, um das von mir gewünschte Ziel zu erreichen? Wie möchte ich zukünftig in bestimmten Situationen reagieren? Was möchte ich konkret tun, um ...?“

## 10 Fünf einfache Gesprächstechniken

Um obige Ziele zu erreichen, können folgende fünf Gesprächstechniken eine Hilfe sein:

### 10.1 „Noch nicht“

Gerade am Anfang kann die Formulierung „noch nicht“ als Ermutigung eingesetzt werden. „Du hast die Lösung noch nicht gefunden.“ „Er hat sich noch nicht verändert.“ „Ihr habt noch nicht den für euch richtigen Weg gefunden, um ...“ „Deine Strategie ist noch nicht aufgegangen“.

Mit „noch nicht“ bringen Sie zum Ausdruck, dass es noch passieren kann, Sie die Hoffnung haben, dass es geschafft wird. Ziele noch erreicht werden, Veränderungen noch möglich sind, Gewohnheiten noch änderbar und Lösungen noch gefunden werden usw.

### 10.2 „Sondern“

Wenn lange Beschreibungen erfolgen, wie es nicht sein soll, kann ich diese durch den Einwurf „sondern“ unterbrechen. „Ich will nicht ...“ „Im Augenblick ist es gerade nicht so schlimm ...“ „Ich kann es nicht mehr ertragen.“

Das Wort „sondern“ unterbricht erst einmal den Redeschwall des Gegenübers und ermöglicht Ihnen die Frage zu stellen: „Sondern: Was willst Du?“ „Sondern: Was ist gerade anders?“ „Sondern: Wie sollte es denn sein?“ Das Gespräch führt weg vom Problem und wird zu einer möglichen Lösung gelenkt.

### 10.3 „W“ - Fragen stellen, die auf Veränderung ausgerichtet sind

Mit diesen Fragen werden die Gehirnzellen aktiviert. Die Gefühle treten in den Hintergrund. Wichtig ist jedoch darauf zu achten, nicht nach dem augenblicklichen Gefühlszustand zu fragen: z.B. „Wie fühlst du dich?“. Denn damit lenke ich den Blick zurück auf das Problem. Im Text oben wurden bereits Beispiele angeführt, hier einige weitere:

- ◆ *Wie hast du es gemacht, dass ... ?*
- ◆ *Was wünschst du dir stattdessen?*
- ◆ *Wann möchtest du es in Angriff nehmen?*
- ◆ *Was würdest du gerne dafür tun?*
- ◆ *Wie würdest du dich dann fühlen?*

## 10.4 Vorwürfe in Wünsche umdeuten

Wenn eine Person Ihnen gegenüber Vorwürfe, z.B. dem Partner betreffend, zum Ausdruck bringt, können Sie diese auffordern: „Was wünschst du dir stattdessen von ihm?“

Manchmal ist es für uns einfacher zu sagen, was uns nicht gefällt, als das was wir eigentlich wollen. Mit dieser Frage regen Sie Ihr Gegenüber dazu an, darüber nachzudenken, was er eigentlich will. Nur wenn ihm dies selbst klar ist, kann er es an seinem Partner kommunizieren und nur dann hat dieser die Möglichkeit, sein Verhalten zu ändern. Wird hingegen ein Vorwurf kommuniziert, fühlen sich die meisten von uns angegriffen und gehen in Verteidigung.

## 10.5 „Angenommen ...“

Eine weitere Möglichkeit, den Blick für etwas Neues zu öffnen, besteht darin, eine Fiktion zu schaffen. „Angenommen es wäre so und so, was wäre dann?“ „Angenommen du würdest so und so handeln, was würde sich verändern?“

Dies eignet sich besonders gut, wenn Sie einen Vorschlag machen möchten. Durch das Wort „angenommen“ bringen Sie zum Ausdruck, dass es nur eine mögliche Idee ist und geben Ihrem Gegenüber die Chance, über Alternativen ins Nachdenken zu kommen.

## 11 Schlusswort

Vielleicht haben Sie jetzt Lust bekommen, das eine oder andere auszuprobieren und einzuüben. Viel Spaß und Experimentierfreude wünsche ich Ihnen dabei. Behalten Sie dabei in Erinnerung: „Übung macht den Meister“.

Beachten Sie aber, dass kein Gespräch wie das andere und keine Situation wie die andere ist. Daher gilt es, unsere Gesprächsführung und die einzelnen Situationen immer wieder zu hinterfragen. Es ist gut sich in diesem Spannungsfeld zu bewegen. Denn es befähigt uns, uns auf einzelne Menschen einzulassen.

Ein Spannungsfeld birgt jedoch immer Herausforderungen. Diesen gilt es mutig entgegen zu gehen und uns ggf. von anderen, z.B. aus dem Mentorennetzwerk oder durch ein Supervisionsangebot, unterstützen zu lassen.

## Literaturangaben

- ◆ Volkmar Abt: „Schulungsunterlagen: Lösungsorientierte Beratung und Gesprächsführung“ [www.systemisches-institut.de](http://www.systemisches-institut.de)
- ◆ Wolfgang Eberling und Jürgen Hargens: „Einfach kurz und gut“, Verlag Modernes Lernen
- ◆ Manfred Prior: „MiniMax-Interventionen“, Carl-Auer Verlag