

Mediale Dialogkompetenz

Birgit Knatz
Stefan Schumacher

Mediale Dialogkompetenz

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und
im Chat

Birgit Knatz
TelefonSeelsorge Hagen-Mark
Hagen, Deutschland

Stefan Schumacher
TelefonSeelsorge Hagen-Mark
Hagen, Deutschland

ISBN 978-3-662-58720-1 ISBN 978-3-662-58721-8 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-662-58721-8>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer-Verlag GmbH Deutschland, ein Teil von Springer Nature 2019

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag, noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Fotonachweis Umschlag: © ptnphoton/stock.adobe.com
Umschlaggestaltung: deblik Berlin

Springer ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer-Verlag GmbH, DE und ist ein Teil von Springer Nature
Die Anschrift der Gesellschaft ist: Heidelberger Platz 3, 14197 Berlin, Germany

Geleitwort

Dass Birgit Knatz und Stefan Schumacher Zeit für dieses Buch hatten, ist erstens erstaunlich und zweitens ein Glücksfall. Denn die beiden sind für gewöhnlich tagsüber so mit Zuhören beschäftigt, dass sie vermutlich in der Nacht geschrieben haben. Ich werde sie fragen.

Aber nun ist es ja fertig. Es ist ein wichtiges Buch, weil sich unsere Art miteinander zu sprechen, vollkommen verändert hat, privat wie beruflich. Wir reden mit den Fingerkuppen, tippen unsere Ansichten zum öffentlichen Diskurs in kleine Computer, klicken gereckte Daumen an, wenn wir etwas gut finden, schießen Mitmenschen per gesenktem Daumen ab und plappern pausenlos in Minimikrophone.

Irgendwas in der Bahn liegenlassen? Bitte rufen Sie unsere Hotline an. Probleme mit der Telekom? Sie werden mit dem nächstfreien Mitarbeiter verbunden! Ihre Meinung zur Kanzlerschaft? Mailen Sie an unsere Redaktion! Seelenkrise? Unsere Beraterinnen warten auf Sie im Chatroom.

Das Gute an diesem Buch: Knatz/Schumacher kümmern sich um die am anderen Ende der Leitung. Die es manchmal mit freundlichen Fragnern zu tun haben, denen leicht zu antworten ist. Die aber oft den ganzen Frust abkriegen, weil die Anrufer ewig in der Leitung hingen und erstmal Dampf ablassen wollen. Wie schaffen es diese MitarbeiterInnen, zugewandt zu bleiben und nicht zurückzuzuschnauzen? Wie können Beschäftigte in Callcentern lernen, nicht die Fassung zu verlieren? Wie macht die Seelsorgerin im Chat klar, dass nun alles gesagt ist?

Darauf haben Birgit Knatz und Stefan Schumacher schlüssige Antworten. Das weiß ich, weil ich sie beim Weltkongress der Telefonseelsorge in Aachen kennengelernt habe und von ihrer Fähigkeit zuzuhören und zu reden fasziniert war.

Deshalb ist ihr Buch ein Glücksfall für alle, die mit Menschen reden müssen.

Gisela Steinhauer

Moderatorin WDR/Deutschlandfunk Kultur

Vorwort

Nicht nur die Aufforderung zum Tanz ist eine Herausforderung, auch Themen und Menschen in der Begleitung und im Dialog sind es. „Ich bin nicht kompliziert, sondern eine Herausforderung!“ ist die Devise.

Dieses Buch ist gedacht als ein Ratgeber, Handwerkskoffer und eine Ressource-Schattulle für alle, die über Chat und Telefon Dialoge führen, besonders für Beraterinnen und Seelsorger, für Mitarbeitende in Call-Centern, in Behörden und Firmen, die im Kundendialog stehen und für Journalistinnen und Journalisten bei Call-In-Sendungen.

In vielen Berufsfeldern findet zwischenmenschlicher Dialog nicht „face to face“ statt, sondern durch Schreiben und Lesen und Sprechen und Hören – im Chat, am Telefon, in Messenger Diensten oder über Voicemails. Seelsorgerliche Begleitung, Krisenbegleitung, Lebensberatung, aber auch unterschiedlichste Angebote für den Kundenservice am Telefon und im Chat, Kontakte mit Rundfunk und Fernsehen und ein Meinungsaustausch finden über Technologien statt, die uns über Entfernungen hin vielfach anonymisiert miteinander verbinden. Diese Art miteinander in Kontakt zu sein ist niederschwellig, ortsunabhängig und jederzeit verfügbar. Doch diese Möglichkeiten der zwischenmenschlichen Kommunikation sind auch eine Herausforderung – herausfordernd, überhaupt in Kontakt zu kommen, in Beziehung zu gehen, Missverständnisse zu vermeiden, Grenzen zu setzen oder Emotionen zu balancieren. Sicherlich hat schon jede und jeder, die bzw. der einen Messenger Dienst wie WhatsApp nutzt, die Erfahrung gemacht, wie schnell Eskalationen in Einzel- oder Gruppenchats entstehen können. Schriftliche und mündliche Dialogkompetenz am Telefon und im Chat erfordern zugleich Technik und Kunst zwischenmenschlicher Kommunikation. Um im Bild des Tanzens zu bleiben: Schritttechnik und auch die Fähigkeit von Nähe und Distanz, von Führen und Folgen, von Resonanz und Einfühlung sind entscheidend. Genauso verhält es sich auch mit der Dialogkompetenz.

In unserem Buch beschreiben wir herausfordernde Gesprächsanlässe im Chat oder am Telefon, in denen Menschen beispielsweise über ihre Gewalterfahrung erzählen oder ankündigen sich das Leben zu nehmen. Andere befinden sich gerade in einer schweren Krise oder ihre Gefühle fahren mit ihnen Achterbahn. Wir erzählen von Kommunikationsschurken, die die Kommunikation vergiften, von Besserwisserinnen, die möglichst ihre Meinung auf beherrschend-aufdringliche Art und Weise kundtun. Wir schildern Beispiele aus Telefonaten und Chats von Menschen, die Logorrhoe-ähnliche Phänomene haben, die permanent jammern, reden oder texten. Und wir zeigen Möglichkeiten und Strategien für den begleitenden Umgang damit.

Häufig werden wir gefragt: Was macht eine „gute“ Beraterin oder einen „guten“ Berater aus? Was wirkt in der Begleitung und im Dialog am Telefon und per Chat? Wie kann ich in meiner Rolle gleichzeitig mitfühlend und authentisch sein, wenn ich völlig anderer Meinung bin? Für einen „guten Umgang“ mit herausfordernden Themen und Menschen sind Theorie und Wissen eine Voraussetzung. Mit unserem Buch liefern wir wichtige theoretische Grundlagen. Dabei veranschaulichen wir ebenfalls die

medienspezifischen Merkmale der Telefon- und Chatberatung, die durch den Wegfall von Mimik und Gestik als Informationsquelle entstehen.

Es ist kein Geheimnis: Menschen in beratenden Berufen sowie im Bereich von Kundendienst und Servicediensten werden häufiger mit schweren Situationen und Schicksalen konfrontiert als in anderen Berufen. Oft hinterlässt dies Spuren bei den Begleitpersonen, und das Risiko zu erkranken ist hoch. Wir entwerfen Möglichkeiten, Grenzen zu setzen, sich zu entlasten und liefern Werkzeuge für die Psychohygiene. Praxisnah, wissenschaftlich fundiert und aktuell analysieren wir Telefonate und Chats, um dann alternative Handlungsmöglichkeiten aufzuzeigen. So ist das Buch eine Mischung aus Praxis und Theorie, wobei Theorie und Praxis aufeinander bezogen sind. Dafür bedanken wir uns besonders bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dem Supervisorenteam und den Auszubildenden der TelefonSeelsorge Hagen-Mark für ihre Fallbeispiele und ihre fachkundige Unterstützung. Die geschilderten Fallbeispiele sind natürlich anonymisiert.

■ Zum Inhalt und Aufbau des Buches

In ► Kap. 1 erhalten Sie Grundlagenwissen für den Chat und Telefondialog. Die Besonderheiten sinneskanalreduzierter Kommunikation werden beleuchtet, die Merkmale und Techniken guten Zuhörens sowie emotional sensibler Begleitung. Zudem erfahren Sie, was eine wertschätzende und zugleich wahrhaftige Dialogfähigkeit ausmacht.

In ► Kap. 2 beschreiben wir herausfordernde Gesprächsanlässe, wie sie uns in der Beratungspraxis vielfältig begegnen. Es sind Menschen in Krisensituationen, in instabilen emotionalen Zuständen oder die aufgrund biographischer Einflüsse wenig Ressourcen und Stabilität in der Dialogfähigkeit besitzen. Hier erfahren Sie, wie Sie sich in solchen Dialogsituationen sinnvollerweise verhalten.

In ► Kap. 3 geht es um Herausforderungen durch Kommunikationsschurkerei. Damit meinen wir Menschen, die fahrlässig oder vorsätzlich, bewusst oder unbewusst den Dialog vergiften, durch ihre Art zu sprechen oder zu texten. Sie lernen die wichtigsten Gifte der Kommunikation kennen und welche Gegengifte zum Einsatz kommen können, um sich zu schützen und die toxische Wirksamkeit zu verringern.

In ► Kap. 4 – Selbstsorge und Selbstmanagement bei herausfordernden Kontakten – stellen wir Ihnen praktische Übungen vor, wie Sie sich vor Belastungen schützen und wie Sie sich bei mentaler oder emotionaler Belastung im Dialog mit anderen innerlich wieder ausbalancieren können. Es dient als Wellness für Ihre Seele und als Frischluftzufuhr für den stickigen Geist nach herausfordernden Dialogsituationen.

Birgit Knatz
Stefan Schumacher

Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen für eine Dialogkompetenz	1
1.1	Einleitung.....	2
1.2	Medienkommunikation – Besonderheiten des Telefon- und Chatdialogs.....	3
1.3	Listening Skills – Merkmale für gutes Zuhören und aufmerksames Lesen.....	10
1.4	SET-Kommunikation: Support – Empathie – Truth – Angemessenheit in der Begleitungsrolle.....	18
1.5	Emotionale Kompetenz – Das ABC der Gefühle kennen und verbalisieren.....	24
1.6	Strategische Kommunikation – Zutaten für Gegengifte bei Kommunikationsschurkerei.....	37
	Literatur.....	45
2	Herausfordernde Gesprächssituationen	47
2.1	Einleitung.....	48
2.2	Ich krieg' die Krise – Von Katastrophen und anderen Schicksalsschlägen.....	48
2.3	Achterbahn der Gefühle – Stimmungsschwankungen, Suizidankündigungen, Impulsivität und selbstverletzendes Verhalten.....	55
2.4	Nicht schweigen – Menschen mit Gewalterfahrungen begleiten.....	62
2.5	Niemand bringt sich gerne um – Was tun mit suizidalen Menschen?.....	70
2.6	Inszenierungen und Fakes – Nebenwirkungen der medialen Kommunikation.....	78
	Literatur.....	82
3	Herausforderungen durch Kommunikationsschurkerei	85
3.1	Kommunikationsschurken und ihre Gifte.....	86
3.2	Das jammernde Opfer – Klagen über Ereignisse aus der Vergangenheit.....	88
3.3	Der aggressive Klagende – Tadeln, abwerten und Vorwürfe machen.....	95
3.4	Die Logorrhoe-Symptomatik – Ich kann mich nicht bremsen.....	101
3.5	Die unbeirrbaren Besserwisser – Gut gemeint ist nicht gut.....	108
3.6	Sexuelle Stimulation – Ich muss es immer wieder tun.....	116
	Literatur.....	121

4	Selbstsorge und Selbstmanagement	123
4.1	Einleitung	124
4.2	Das Bewusstheitsrad – Aufhören, in trüben Gewässern zu fischen	125
4.3	Ein Nein ist allemal besser als ein Ja – Angemessen Nein-Sagen	131
4.4	„Beam me up, Scotty“ – Achtsamkeit und inneres Stressmanagement	135
4.5	Möge die Macht mit dir sein – Beziehungsresilienz fördern	139
4.6	Der Meta-Spiegel – Beziehung neu kalibrieren	143
4.7	Gut, dass wir darüber geschrieben haben – Schreiben für die Psychohygiene	145
4.7.1	Schreibenanweisung für den ersten Tag	147
4.7.2	Schreibenanweisung für zweiten Tag	148
4.7.3	Schreibenanweisung für dritten Tag	148
4.7.4	Schreibenanweisung für den vierten Tag	149
4.8	Geht gar nicht – Wenn Ratsuchende völlig andere Werte haben	149
4.9	Den grauen Star entfernen – Der Nutzen von Supervision	153
	Literatur	158

Über die Autoren



Birgit Knatz

leitet seit 1996 die „TelefonSeelsorge Hagen-Mark“ (► www.telefonseelsorge-hagen-mark.de). Für die TelefonSeelsorge im deutschsprachigen Raum hat sie als erste, gemeinsam mit ihrem Kollegen, ein integriertes Ausbildungskonzept für die mediengestützte Beratungsarbeit entwickelt, das sowohl die mündliche Telefonarbeit als auch den synchronen Chat und die zeitversetzte Mailberatung in den Blick nimmt. Birgit Knatz ist als Supervisorin und Ausbilderin für verschiedene Einrichtungen tätig und in unterschiedlichen nationalen und internationalen Weiterbildungen, Schulungen, Expertisen und Vorträgen aktiv. Sie gehörte viele Jahre dem Gründungsvorstand der Deutschsprachigen Gesellschaft für Online-Beratung e. V. (DGOB) (► www.dg-onlineberatung.de) an. Seit 2003 ist sie Geschäftsführerin des Instituts für Online-Beratung (► www.schreiben-tut-der-seele-gut.de). 2011 übernahm sie die Aufgabe der verantwortlichen Redakteurin der Zeitschrift der TelefonSeelsorge Deutschlands (► www.24-7-telefonseelsorge.de)

Birgit Knatz ist Diplom Sozialarbeiterin, Supervisorin (DGSv) und zertifizierte Ausbilderin der Deutschsprachigen Gesellschaft für Online-Beratung (DGOB). Kontakt: ► www.Birgit-Knatz.de



Stefan Schumacher

leitet seit 1998 die TelefonSeelsorge Hagen-Mark (► www.telefonseelsorge-hagen-mark.de). Für die TelefonSeelsorge im deutschsprachigen Raum hat er als erster, gemeinsam mit seiner Kollegin, ein integriertes Ausbildungskonzept für die mediengestützte Beratungsarbeit entwickelt, das sowohl die mündliche Telefonarbeit, den synchronen Chat und die zeitversetzte Mailberatung in den Blick nimmt. Stefan Schumacher ist als Trainer und Ausbilder für verschiedene Einrichtungen tätig und in unterschiedlichen nationalen und internationalen Weiterbildungen, Schulungen, Expertisen und Vorträgen aktiv. Er war sechs Jahre Präsident des Internationalen Verbandes für medienvermittelte Krisenhilfe IFOTES (► www.ifotes.org). Seit 2002 ist er als Referent und Supervisor für die Deutsche Arbeitsgemeinschaft für Jugend und Eheberatung (DAJEB) (► www.dajeb.de) tätig.

Seit 2015 ist er Projektleiter des EU-geförderten Forschungsprojekts für Zuhörkompetenz (► www.listening-skills.eu/de) sowie Mitbegründer und Geschäftsführer des Instituts für Listening Skills (► www.listeningkills.de) Dr. Stefan Schumacher ist Diplom-Theologe und promovierter Sozialwissenschaftler, NLP Lehrtrainer und Coach (DVNLP) und Master of Brief Strategic Therapy (G. Nardone). Kontakt: ► www.DrSchumacher.de