

SPIEGELN¹

VORTEIL DER METHODE / HINTERGRUND

In der direkten Kommunikation, wie z.B. bei individuellem Unterricht oder bei der Besprechung von Arbeiten treffen zwei Individuen aufeinander. Die Methode des Spiegels stellt zum einen sicher, dass das Gegenüber genau hört, was vermittelt werden soll. Durch die Wiederholung des Gesagten, kann die_der Sender_in nochmals überprüfen, ob der Inhalt wirklich dem entspricht, was vermittelt werden soll und gegebenenfalls noch Dinge ergänzen oder richtigstellen. Durch die vorgegebenen Redewendungen am Anfang und am Ende einer Botschaft wird aus der Kommunikation die Emotion herausgenommen, die Reaktion in sachliche Bahnen gelenkt. Eine dritte Person ist für die Einhaltung der Regeln verantwortlich, mischt sich inhaltlich nicht ein, sondern erinnert nur an die Formulierungen zu Anfang und Ende einer Wortmeldung.

Die Methode ist eher hochschwellig und nur für Konflikte geeignet, in denen eine Lösung über andere Methoden nicht mehr möglich ist.

<i>Zeitpunkt</i>	im Konfliktfall, bei gestörter Kommunikation
<i>Anwendungsbereich</i>	Individueller Unterricht, Face to Face
<i>Dauer des Feedbacks</i>	höchstens 20 min.
<i>Vorbereitung, Material</i>	ungestörter Ort, dritte Person
<i>Ziel</i>	Wiederherstellung der sachlichen Ebene

BESCHREIBUNG

- (1) Es wird eine dritte Person als Begleitung ausgewählt. Das können Personen aus dem Kollegium oder ein_e Studierende_r sein. Diese hat die Aufgabe, auf die Einhaltung der Regeln zu achten und eventuell getroffene Vereinbarungen zu protokollieren. Diese Begleitung hat eine Vertrauensstellung.
- (2) Danach wird festgelegt, wer sendet und wer empfängt. Das hängt davon ab, wer der_dem Anderen etwas mitteilen bzw. aktiv zuhören möchte. Gibt beispielsweise die_der Lehrende einer_einem Studierenden ein Feedback, ist sie_er Sender_in.
- (3) Dann wird eine gegenseitige Wertschätzung ausgesprochen, z.B. „Danke, dass du dir/Sie sich die Zeit für dieses Gespräch genommen hast/haben.“
- (4) Es wird mit einer Ich-Botschaft angefangen. Nur einige Sätze, da das Gegenüber das Gesagte wortgetreu spiegelt. Inhalt ist die Sichtweise des Konflikts aus der Ich-Perspektive.
- (5) Die_der Empfänger_in hört aktiv zu und spiegelt das Gesagte folgendermaßen: Die Spiegelung beginnt mit den Worten „ich höre du sagst/Sie sagen, dass ...“ und endet „habe ich dich/Sie gehört?“
- (6) Daraufhin kann entweder das Gesagte präzisiert werden. Dies beginnt mit dem Satzteil: „du/Sie hast/haben schon viel gehört, was mir noch wichtig ist ...“ oder aber die_der Sender_in antwortet: „ja, du hast/Sie haben mich gehört“.
- (7) Wenn alles gesagt ist, fasst die_der Empfänger_in mit eigenen Worten zusammen. Dieser Teil des Feedbacks beginnt mit „bei mir ist angekommen, dass ...“.
- (8) Die_der Sender_in antwortet darauf entweder „ja, du hast/sie haben mich verstanden...“ oder, falls es noch etwas zu präzisieren gibt mit: „du hast/Sie haben schon viel verstanden, was mir noch wichtig ist...“

¹ Quelle: Veronika Litschel nach einer gängigen Methode des Coachings.