

## Dialog-Scripting

Von Sandra Heinzelmann

### Kurzbeschreibung

Dialog-Scripting ist eine aus dem Drehbuchschreiben adaptierte Wunscherfüllung von Dialog-Settings. Dieses Tool ist in der Arbeit mit Klienten ebenso einsetzbar wie in der professionellen Selbstreflexion des eigenen Kommunikationsverhaltens auf Seiten des Coaches. Es schärft die Wahrnehmung für die eigenen Bedürfnisse und Gestaltungsmöglichkeiten in schwierigen, sonst eher stereotyp verlaufenden Gesprächssituationen und Dialogen.

### Anwendungsbereiche

Dialog-Scripting ist besonders in der Change-Phase von Coaching-Prozessen sinnvoll einsetzbar. Das Instrument verbindet analysierende und verändernde Elemente aus Dialog-Situationen mit einem stark handlungsorientierten, systemischen Fokus. Findet sich ein Klient immer wieder in schwierigen Kommunikationssituationen, in deren Verlauf er sich frustriert, enttäuscht oder hilflos fühlt, kann er gemeinsam mit dem Coach die Hintergründe näher ausleuchten. Wichtig ist beim Einsatz dieses Instruments, dass der Klient bereits eigene Anteile an schwierigen Kommunikationssituationen wahrnimmt und mit einem Veränderungs-/Gestaltungswunsch verbindet.

### Zielsetzung/Effekte

Dialog-Scripting arbeitet Wort für Wort und im Detail heraus, was der Klient am liebsten von seinem Gegenüber hören würde. Dieser Wunschdialog entschlüsselt gleichzeitig auch die Ansatzpunkte zur Veränderung eigener Muster in der Kommunikation. Aus Einzelfallbetrachtungen lassen sich bei einer intensiveren Anwendung zudem wertvolle neue Kommunikationsmuster generieren, die im besten Falle das eigene Kommunikationsverhalten nachhaltig verändern. Die Frage „Was wünsche ich mir, was brauche ich von meinem Gegenüber?“ geht über in die Frage und Antwort „Was gebe ich zuerst, um genau dies zu erreichen?“ Erfolge zeigen sich dann, wenn sich der Klient in einem ersten Schritt als mitverantwortlich an misslungener Kommunikation erlebt und in einem zweiten Schritt aus seinen Automatismen aussteigt. Der schönste

Erfolg ist das zunehmend bewusste Kommunizieren mit anderen Menschen, statt einfach zu reagieren.

Der Klient wählt eine für ihn prägnante oder typische Situation aus, in der dieser Dialog stattfindet. Diese Situation kann so passiert sein – mit anderen Dialogverläufen – oder der Fantasie des Klienten entspringen. Der Klient beschreibt auch das Umfeld. Wo findet das Gespräch statt? Was macht Gesprächspartner 1, wie fühlt er sich, was sagt er/sie. Was macht Gesprächspartner 2, wie fühlt er sich, was sagt er/sie.

*Ausführliche  
Beschreibung*

Zum Verdeutlichen ein Beispiel:

**Abteilungsleiter** betritt den Raum. **Teamleiter** sitzt am Schreibtisch und telefoniert. Der Abteilungsleiter ist angespannt und nervös, er schaut grimmig. Dann schüttelt er die Anspannung ab und lächelt. Der Teamleiter beendet sein Telefonat und wendet sich dem Abteilungsleiter zu.

**Abteilungsleiter**

*„Meier, ich bin sehr überrascht, dass Sie Ihren Abgabetermin ohne jede Vorwarnung verstreichen lassen. Da muss ja etwas passiert sein ...?! Das sieht Ihnen doch gar nicht ähnlich.“*

**Teamleiter (Klient)**

*„Ja, Sie haben Recht. Ich freue mich, dass Sie das so wahrnehmen.“*

**Abteilungsleiter**

*„Ihre Terminverzögerung bringt mich in Teufels Küche. Natürlich muss ich sofort wissen, was die termingerechte Abgabe verhindert hat.“*

Der reale Abteilungsleiter fährt den Teamleiter sofort an und macht ihm wutentbrannt schwere Vorwürfe. Die oben geschilderte Szene zeigt hingegen, wie der Teamleiter sich eine solche Situation wünscht. Der Klient schreibt so lange, bis der Dialog für ihn zu einem befriedigenden Ergebnis und Ende kommt. Es kann, je nach Vorliebe, auch sinnvoll sein, dass Klient und Coach im Nachgang den Dialog mit verteilten Rollen laut sprechen. Anschließend erarbeiten Klient und Coach gemeinsam, was der Klient selbst tun kann, um seine Kommunikation und sein Verhalten in die gewünschte Richtung zu verändern. Beides hat systemisch direkte Auswirkung auf das Gegenüber des Abteilungsleiters.

Wenn der Teamleiter weiß, welcher Gesprächsverlauf für ihn optimal ist, kann er die Kommunikation nun selbst in diese Richtung lenken und sich unabhängig von seinem wütenden, vorwurfsvollen Abteilungsleiter machen. Er kann in der realen Situation bewusst mit seinem aufgebrauchten Vorgesetzten kommunizieren:

**Teamleiter** (sehr ruhig)

*„Herr A., ich weiß, dass die Terminverschiebung Sie und mich in Teufels Küche bringt. Ich verstehe, dass Sie sehr aufgebracht sind. Es ist mir wichtig, Ihnen die Hintergründe zu erklären. Die Verzögerung ist von unserem Unternehmen völlig unabhängig eingetreten. Ich habe unter Hochdruck recherchiert und eine Lösung: Die Situation lässt sich folgendermaßen entschärfen ...“*

**Voraussetzungen/  
Kenntnisse**

Dialog-Scripting lässt sich ohne Spezialkenntnisse einsetzen. Wichtig für eine optimale Nutzung des Tools ist die Fähigkeit zur Selbstreflexion auf Seiten des Coaches: Je selbstreflektierter der Coach sein eigenes Kommunikationsverhalten in schwierigen Situationen beobachtet, hinterfragt und steuert, desto wertvoller ist seine Unterstützung im Prozess mit Klienten. Zu empfehlen ist, dass der Coach das Tool im Selbst-Coaching ausprobiert und seine Erfahrungen auch offen gegenüber seinem Klienten einbringt.

**Kommentar/  
Erfahrungen**

Durch die Häufigkeit der Anwendung des Tools stellt sich erfahrungsgemäß ein nachhaltiger Übungseffekt ein. Idealerweise rastert man Kommunikationssituationen schon im Vorfeld ab, um das, was man gerne hören würde, selbst anzuschieben.

**Quellen**

- Heinzelmann, S. (2007). Regie im eigenen Leben. Paderborn: Junfermann.

**Technische Hinweise**

Papier und Stifte.

Da sich dieses Tool sehr gut zum Selbst-Coaching eignet, kann eine Ermutigung des Klienten zum (kontinuierlichen) Arbeiten mit diesem Tool als „Hausaufgabe“ sinnvoll sein. Bei intensivem Bedarf liegt die Anregung nahe, dass sich der Klient ein Dialog-Buch anschafft, in das er seine Dialog-Prozesse schreibt und nacherlebbar macht.