

TALK-Modell

Oswald Neuberger (1985)

Ziel

Die TeilnehmerInnen kennen und verstehen das TALK-Modell nach Neuberger und können Aussagen anhand des Modells analysieren und Gespräche dadurch bewusster gestalten.

Kontext

- Kommunikation
- Konflikt
- Gesprächsführung

Theorie

(basierend auf Neuberger (1996): Miteinander arbeiten – miteinander reden!)

Neuberger nimmt die Dreiecks-Modelle von Ruth Cohn (Themenzentrierte Interaktion) und Karl Bühler (Organonmodell) und verbindet sie zu einem Rauten-Modell, das seiner Ansicht nach vollständiger ist und die Schwächen der beiden Modelle ausgleicht (Der soziale Aspekt fehlt bei Bühler, der Aspekt der Lenkung bzw. des Appells fehlt bei Cohn) (vgl. Neuberger 1996: S. 13).

Das TALK-Modell beinhaltet (ebd.):

T... Tatsachendarstellung, Themenorientierung, Problemlösung, Information (Es ist...)

A... Ausdruck, Selbstoffenbarung, Selbstdarstellung (Ich bin...)

L... Lenkung, Handlungsaufforderung, Beeinflussung, Appell (Ich will..., Du sollst...)

K... Kontakt, Beziehung, Klima (Du bist..., Wir sind...)

Neuberger betont, dass die einzelnen Aspekte in einem Gespräch nicht isoliert vorkommen, sondern immer miteinander verwoben sind:

„Wie ich mich selbst darstelle, d.h. meine Fassade oder Maske (A), kann die Atmosphäre der sozialen Beziehungen (K) beeinflussen und damit von erheblicher Bedeutung für den Erfolg von Beeinflussungsversuchen (L) und die Interpretation meiner Sachaussage (T) sein.“ (Neuberger 1996: S. 13)

Um das TALK-Modell auch interaktiv (und nicht nur zur persönlichen Analyse oder zum gezielten Aufbau eines Gesprächs) nutzen zu können, führt Neuberger noch einen fünften Aspekt und damit eine alles verbindende Dimension ein:

M... Metakommunikation, Rückmeldung, Reden über das Reden (Feedback)

Damit können die Gesprächspartner abklären, was gerade passiert ist und was in dem soeben gehaltenen Gespräch abgelaufen ist. Ziel dieser Metakommunikation ist die Schaffung von Transparenz und Klarheit, um „eine gemeinsame Basis zu schaffen.“ (Neuberger 1996: S. 14)

Praktische Einführung

Nach einer Erläuterung der Theorie nach Neuberger eignen sich die Hinweise, Zusammenfassungen und Schlussfolgerungen, die Neuberger zu jedem Aspekt gibt, als weiterer praktischer Einstieg.

Durch die folgenden Handlungen können die einzelnen Aspekte in der Gesprächsführung eingesetzt werden, um transparenter und auch effizienter zu kommunizieren:

T... Tatsachendarstellung (Auszug aus Neuberger 1996: S. 27)

- Angstfreie, akzeptierende Atmosphäre schaffen
- Zeitdruck und Störungen vermeiden
- Gemeinsame lösungsfreie Problemdefinitionen versuchen
- Gemeinsame Bedingungs- und Zielklärung anstreben
- Bewertungsgesichtspunkte für die Lösungen erarbeiten und offenlegen
- Interessensgrundsätze respektieren
- Handlungsspielräume ausloten
- Bei allen Problemlösungsphasen berücksichtigen, dass die rationalen Aktivitäten ersetzt oder überlagert werden durch Botschaften auf anderen Kanälen der Kommunikation
- Eine gemeinsame Zusammenfassung formulieren
- Verständlich formulieren (kurz, prägnant, einfach, gegliedert und geordnet)

A... Ausdruck (Auszug aus Neuberger 1996: S. 37)

- In einem Gespräch werden nicht nur Informationen über Sachthemen ausgetauscht, es geht auch um die beteiligten Personen
- Insbesondere nonverbale Mitteilungen (Mimik, Gestik, Kleidung, etc.) verraten etwas über die Gesprächspartner
- Imagepflege und Selbstdarstellung gehören zu jedem Gespräch
- Auf Bedrohungen des Selbstbildes wird in oft auffälliger Form reagiert (Aggression, Rückzug, Intellektualisieren, etc.)
- Das Ideal der Offenheit und Echtheit kann nur graduell, nicht vollkommen verwirklicht werden (durch Feedback kann man sich aber selbst besser kennenlernen und die Art und Weise der Kommunikation bewusst steuern lernen)

L... Lenkung (Auszug aus Neuberger 1996: S. 53)

- In vielen Gesprächen wird versucht zu beeinflussen (offen oder unterschwellig)
- Jeder Überzeugungsversuch sollte berücksichtigen, welche Bedeutung und Funktion die zu verändernde Einstellung oder Handlungsweise für die/den andereN hat
- Die meisten Manipulationstechniken sichern nur kurzfristige Erfolge und gefährden die notwendige Vertrauensbasis (u.a. im Mitarbeitergespräch)

K... Kontakt (Auszug aus Neuberger 1996: S. 65)

- Jede Auseinandersetzung über Sachthemen ist prinzipiell mehrdeutig weil sie zwischen Menschen geführt wird, deren gegenseitige Beziehung ebenfalls zur Debatte steht
- In jedem Gespräch weisen sich die PartnerInnen gegenseitig Rollen zu; wenn ein Machtgefälle besteht, ist die Rollenzuweisung einseitig
- ‚Kommunikationssperren‘ (drohen, moralisieren, Ratschläge geben, loben, trösten, kritisieren, etc.) entmündigen die/den GesprächspartnerIn und machen sie/ihn abhängig und unselbständig
- Gespräche haben ihr eigenes Klima, das sich mit wenigen ‚Dimensionen‘ beschreiben lässt (z.B. seicht, hektisch, unoffen, kalt, lenkend, formal, ergebnisorientiert, etc.)
- Das Klima bestimmt in erheblichem Maß Ablauf und Ergebnis des Gesprächs
- Gespräche sind häufig rein soziale Ereignisse; sie sollen dann keine Sachinformation austauschen sondern Zugehörigkeitsgefühl vermitteln, zur Spannungslösung beitragen oder Leere füllen

M... Metakommunikation (Auszug aus Neuberger 1996: S. 80)

- In einem Gespräch wird gleichzeitig auf verschiedenen Kanälen gesendet (TALK); wegen der unausweichlichen Mehrdeutigkeit kann es zu Fehldeutungen und Missverständnissen kommen
- Oft zeigt sich erst an bestimmten Symptomen, dass die Kommunikation gescheitert ist (Trotz, Aggression, Sturheit, Ausweichen, Verkrampfung, Überanpassung, etc.) – solche Warnsignale sollten Anlass zur Metakommunikation (Reden über das Reden) sein
- Schon während des Gesprächsablaufs ist es möglich, sich zu vergewissern, ob man richtig verstanden hat und mitzuteilen, ob man einverstanden ist (sofortige Rückmeldung)

Kommentar

Gerade zum Aspekt Metakommunikation gibt es verschiedene Hilfsmittel, die aufzuzeigen und zu üben in diesem Zusammenhang Sinn machen (z.B. Aktives Zuhören, Feedback, Paraphrasieren)

Gegenüberstellung mit dem Organonmodell

T... Tatsachendarstellung => Darstellung (Gegenstände & Sachverhalte)

A... Ausdruck => Ausdruck

L... Lenkung => Appell

K... Kontakt => fehlt

M... Metakommunikation => fehlt

Gegenüberstellung mit dem TZI-Modell

T... Tatsachendarstellung => Es

A... Ausdruck => Ich

L... Lenkung => fehlt

K... Kontakt => Wir

M... Metakommunikation => fehlt

Und noch ein weiteres Modell kommt einem in den Sinn, wenn man das TALK-Modell betrachtet: Die [vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun](#). Darauf verweist auch Neuberger selbst zu Beginn seiner Ausführungen (Neuberger 1996: S. 13). Die Aspekte (mit Ausnahme der Meta-Ebene) sind nahezu dieselben – der Blickwinkel ist jedoch ein anderer: Während Schulz von Thun das Gesagte und dessen möglichen Bedeutungen und Verstehensweisen analysiert, betrachtet Neuberger die Interaktion zwischen den GesprächspartnerInnen und zeigt mögliche Wege auf, sich deutlicher auszudrücken und Missverständnissen vorzubeugen.

Richtiger Zeitpunkt/Voraussetzungen

Es ist sinnvoll, im Vorhinein Gesprächstechniken (wie im Kommentar erwähnt) zu kennen und zu üben – dies ist allerdings keine Voraussetzung, um das Modell verstehen zu können.

Querverweise

- Themenzentrierte Interaktion
- Organonmodell
- Vier Seiten einer Nachricht
- Killerphrasen
- Gordon-Modell
- Aktives Zuhören
- Paraphrasieren
- Feedback-Regeln

Weiterführende Literatur

- Neuberger, Oswald (1996): „Miteinander arbeiten – miteinander reden!“ Bayerisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Gesundheit. 15. Auflage. – als download verfügbar unter:
<http://www.mentalhealthpromotion.net/resources/miteinan.pdf>

Beispiel-Training (70 Minuten)

Zeit	Beschreibung	Material
20'	Erläuterung der Theorie nach Neuberger	Flipchart oder Beamer
30'	Analysieren von Aussagen (vorgeben) anhand des Modells in Kleingruppen	vorbereitete Aussagen (Gesprächsauszüge)
20'	Gemeinsame Nachbesprechung der Übung	