



SCHUPPENER
Global Transitions

Weiterbildung zum Interkulturellen Coach

Modul I – Interkulturelle Kommunikation

Lektion 8: [M1L8] Rapport

Herzlich willkommen zu Lektion 8!

- Rapport

Rapportaufbau – Klientenzentrierte Kommunikation

Im Coaching geht es immer um die Beziehung zwischen Menschen. Eine Beziehung ist dann tragfähig, wenn die Verbindung zwischen den beiden Personen hergestellt ist. Das nennt man Rapport.

Rapport (frz. „Beziehung, Verbindung“) bezeichnet eine aktuell vertrauensvolle, von wechselseitiger empathischer Aufmerksamkeit getragene Beziehung, d.h. „guten Kontakt“ zwischen zwei Menschen. Das spielt besonders in der Hypnose eine große Rolle. Die Verwendung des Begriffs in der Psychologie geht auf Franz Anton Mesmer (1734-1815) zurück. Pierre Janet (1859-1947) führte ihn als spezifische Bezeichnung für die Beziehung zwischen Hypnotiseur und Hypnotisiertem ein, Sigmund Freud (1856-1939) erweiterte die Verwendung dann auf die Therapeut-Klienten-Beziehung.

Beschreibung

Treten Menschen miteinander in Kontakt, passt sich in der Regel meist unbewusst ihre verbale und nonverbale Kommunikation einander an. Je positiver der Kontakt durch den Einzelnen bewertet wird, desto stärker ist seine Anpassung (Bezogenheit) an das Gegenüber.

Auf der verbalen Ebene äußert sich dieses in der Verwendung ähnlicher Worte und Redewendungen, gleicher Sprechgeschwindigkeit und Tonlage und in angepasster Sprachlautstärke und -rhythmik.

Nonverbal zeigt sich dieses in der Anpassung und Synchronisation von Gestik und Mimik. Zum Beispiel wird die Bein- und Armhaltung gespiegelt, gleiche Bewegungsabläufe ausgeführt und die Atemfrequenz und -rhythmik angeglichen. In beschleunigter Wiedergabe ähnelt die Kommunikation einem Tanz. Der Verhaltensforscher Desmond Morris umschreibt dieses mit seinem Begriff *Haltungsecho*.

Menschen neigen bei bestehendem Rapport dazu, einander tendenziell positiv zu bewerten, sich eher zu vertrauen und Gesagtes weniger kritisch aufzunehmen.

Der Mensch verfügt von Geburt an über die Fähigkeit, Rapport herzustellen. Die Neuropsychologie hat entsprechend spezialisierte Gehirnstrukturen gefunden, die sogenannten Spiegelneurone.

Anwendung

Um Rapport herzustellen, kann man sich einfühlsam und mit Respekt an die Körpersprache des anderen anpassen, also die Körpersprache spiegeln. Es ist kein Nachmachen, kein Nachäffen – denn das ist ein auffälliges, übertriebenes und wahlloses Kopieren der Bewegungen einer anderen Person, was normalerweise als Angriff verstanden wird. Man kann sich an Armbewegungen durch kleine Handbewegungen anpassen, an Körperbewegungen durch die Kopfbewegungen. Dies nennt man verschobenes Spiegeln. Angleichen der Stimme ist eine weitere Art, Rapport aufzunehmen. Es kann die Tonart, die Geschwindigkeit, die Lautstärke und der Sprachrhythmus gespiegelt werden. Sich auf den Atem des anderen einzustellen ist eine sehr wirkungsvolle Weise, Rapport zu gewinnen. Einige Berater und Therapeuten spiegeln unbewusst.

In professionellen Beziehungen kann ein bewusstes Herstellen von Rapport von Vorteil sein, zwecks raschen Aufbaus effizienter Kommunikation.

Wenn man sich nicht angleicht, so ist dies Mismatching. Mismatching, also gerade das Gegenteil von Sich-Anpassen, ist eine nützliche Fertigkeit. Mit ihrer Hilfe kann man zum Beispiel eine Konversation beenden, indem man sich aus dem „Tanz der Konversation“ löst.¹

Aufgabe I (Peer-Group):

[M1L8:PG1] Peer-Group: Rapport

Suche den Kontakt mit zwei weiteren Teilnehmenden der Weiterbildung zum Interkulturellen Coach. Führt diese Übung gemeinsam in Triaden durch. Dabei geht wie folgt vor:

A erzählt B von einem Anliegen persönlicher Veränderung z.B. im Bereich von Angewohnheiten. B hört eine Zeitlang zu und versucht durch die entsprechende Gestik und Mimik, sowie durch Feedback und Fragen Rapport herzustellen.

C beobachtet und macht sich Notizen.

Anschließend gibt es eine kurze Feedbackrunde. A und B berichten wie sie sich gefühlt haben. C berichtet was sie wahrgenommen hat. Eine Runde dauert nicht länger als 15 Minuten. Alle drei Triadenmitglieder sollten jeweils alle drei Positionen erleben.

Hinweise für die Online Durchführung:

Der Rapportaufbau ist natürlich auch in einem Online Coaching oder Telefonat ebenso wichtig. Bei letzterem ist es vor allem die verbale und paraverbale Kommunikation, die uns zur Verfügung steht. Bei einem Video Coaching kommt noch Gestik und Mimik dazu.

Der paraverbale Anteil kann im Wesentlichen gehört werden. Wahrgenommen werden hier u. a. Stimmlage, Resonanzraum und das Sprechverhalten wie Artikulation, Lautstärke, Sprechtempo und Sprachmelodie einschließlich Sprechpausen.

Die Übung wird wie oben beschrieben, ebenfalls in Triaden durchgeführt.

¹ Quelle: http://de.wikipedia.org/wiki/Rapport_%28Psychologie%29