

Softskills

Stand: 5.12.2024

Kommunikation in der Beratung

Eine erfolgreiche Biodiversitätsberatung erfordert eine Vielzahl von Kompetenzen. Neben dem notwendigen fachlichen Know-how spielen auch Soft Skills eine entscheidende Rolle für eine zielgerichtete und erfolversprechende Beratung.

Soft Skills umfassen eine breite Palette persönlicher Werte, wie Respekt und Verlässlichkeit, aber auch Eigenschaften wie Gelassenheit, Geduld und Freundlichkeit. Darüber hinaus gehören individuelle Fähigkeiten wie Kritikfähigkeit und Zuhören sowie soziale Kompetenzen, wie Empathie und Kommunikationsfähigkeit, dazu. Auch die nonverbale Kommunikation spielt eine Rolle. Das primäre Ziel der Anwendung von Soft Skills in Gesprächen der Biodiversitätsberatung ist es, eine Beratungsumgebung zu schaffen, die für beide Parteien angenehm ist. Widerstände der Landwirte und Landwirtinnen gegenüber der Beratung und ihren Inhalten sollen abgebaut werden. Die Kooperationsbereitschaft und Motivation der Landwirte und Landwirtinnen kann gesteigert werden, wenn sich diese ernst genommen und gehört fühlen.

Soft Skills können erlernt und bestehende Fähigkeiten weiterentwickelt werden.

Softskills für die Gesprächsführung

Empathie

- Versuchen Sie die Gedanken- und Gefühle der Landwirtin/des Landwirts zu verstehen

Wertschätzung

- Akzeptieren Sie Ihr Gegenüber so wie er/sie ist. Er/ Sie gibt sein/ihr Bestmögliches.

Kongruenz

- Alles, was Sie sagen wollen, soll ehrlich und echt sein. Verfangen Sie sich nicht in Höflichkeiten.

Hinweise für ein Beratungsgespräch

Offene Fragen sind das Hauptinstrument in der Beratung

Konzentration und Empathie beim Zuhören!

Aussagen der Landwirte wichtiger nehmen als die eigenen

Einwände als positive Signale deuten

Fragen

Fragen sind das Hauptwerkzeug in der Beratung. Um hilfreiche Antworten zu bekommen, gibt es Fragetechniken: Geschlossene Fragen ermöglichen nur Antworten mit „ja“ oder „nein“. Offene Fragen ermöglichen Antworten, die Hintergründe, Gefühle, Gedanken erkennen lassen. Alle W-Fragen – Was? Wie? Wer? Warum? – leiten offene Fragen ein. Offene Fragen regen ein Gespräch an. Der Landwirt/die Landwirtin kann nicht (wie bei einer Ja/Nein-Frage) mit einem Wort antworten, sondern ist „gezwungen“ weiter auszuholen. Das hilft dabei einen Dialog entstehen zu lassen und nebenbei weitere Informationen zu bekommen.

Frage-Typen	Erläuterung	Beispiel
Fragen nach Daten	Fragen nach Daten, die für die Beratung wichtig sind	Wie viele ha Grünland haben Sie?
Kontextfragen	Fragen nach Einfluss- und Wirkungsfaktoren, die zum Verständnis der Entstehung einer Situation führen	Wer unterstützt Sie darin, sich mit Naturschutzmaßnahmen für Ihren Betrieb zu beschäftigen?
Unterscheidungsfragen	Fragen nach Rangreihen und Unterschieden zur Verdeutlichung von	Worin unterscheidet sich Ihre Anbauweise von der Anbauweise anderer Betriebe?



	Wahrnehmungen, Problemen und Bewertung	
Hypothetische Fragen	Fragen, bei der die befragte Person gedanklich in bestimmte Situationen versetzt werden	Was wäre, wenn sie die Fläche nur noch drei Mal mähen würden?
Triadische Fragen	Frage, bei der sich die befragte Person gedanklich in eine weitere Person hineinversetzen muss	Wie würden sich Spaziergänger fühlen, wenn sie entlang ihres Blühstreifens gehen würden?
Zukunftsfragen	Fragen nach den Vorstellungen, Erwartungen und Wünschen für die Zukunft	Wie soll die Hofstelle in fünf Jahren aussehen?
Fragen nach Klatsch und Tratsch	Fragen nach dem was „man“ so redet	Was sagen die Nachbarn zu Ihrem Vorhaben?
Fragen nach der inneren Landkarte	Fragen nach eigenen Werten, Erfahrungen und Lösungsansätzen	Haben Sie schon Erfahrungen mit der Ansaat in weiter Reihe gemacht? Wie waren die?“

Zuhören

Fragen helfen nur weiter, wenn man zuhört. Aktives Zuhören bedeutet, dass man sein Gegenüber wirklich verstehen möchte. Untenstehende Kommunikationswerkzeuge können helfen dieses Ziel zu erreichen. Während eines Gespräches kann auf die Instrumente zurückgegriffen werden, um zu mehr Verständnis und Klarheit zu gelangen. Besonders wichtig ist, die eigenen Aussagen nicht wichtiger zu nehmen, als die des Landwirtes oder der Landwirtin. Konzentration und Empathie sollten im Fokus stehen.

1. Paraphrasieren	Gesagtes mit eigenen Worten wiederholen
2. Verbalisieren	Die Gefühle des Landwirtes oder der Landwirtin in Worte fassen
3. Nachfragen	□ffene Frage zu fehlenden Informationen stellen
4. Zusammenfassen	Inhalt in gekürzter Form wiedergeben
5. Klären, Weiterführen, Abwägen	Unklares erklären lassen, Fragen nach dem weiteren Verlauf, gesagte Aspekte gegeneinander abwägen lassen, ...

Einwände

Einwände des Gesprächspartners in einem Beratungsgespräch sollten als inhaltliches Interesse am Beratungsthema gedeutet werden und nicht als Kritik. Grundregeln im Umgang mit Widerspruch:

- Einwände freundlich und aufmerksam bis zu Ende anhören,
- widersprechen Sie nicht einem Einwand,
- sprechen Sie verdeckte Aussagen offen an,
- versuchen Sie Hintergründe des Einwands zu erfahren – stellen Sie Fragen,
- informieren und argumentieren Sie erst, wenn Sie den Einwand ganz verstanden haben.

Inhalte, Antworten und Ideen

In einem Beratungsgespräch werden immer auch eigene Ideen eingebracht. Fragen werden beantwortet oder Inhalte erarbeitet. Dabei ist es besonders wichtig diese auf Augenhöhe zu tun. Eine beherrschende Grundhaltung führt in der Regel zu Ablehnung. Anzustreben ist eine partnerschaftliche Situation, in der der Berater/die Beraterin die Eigenständigkeit des Betriebes wahrnimmt und unterstützt. Er/Sie hilft, im Dialog betriebsindividuelle Möglichkeiten zu erarbeiten. Beim Einbringen neuer Ideen kann es hilfreich sein, eine Vorstellung von einer Maßnahme zu erzeugen, indem eine mögliche Ausgestaltung bildhaft beschrieben wird. Die dafür notwendigen



Schritte werden erst im weiteren Verlauf des Gesprächs thematisiert, sofern die Motivation des Betriebes geweckt werden konnte und eine Umsetzungsabsicht besteht.

Nonverbale Kommunikation

Die nonverbale Kommunikation bezeichnet die Sprache die über das Wort hinaus geht. Gestik, Mimik, Körperhaltung, Tonfall, der Blick und andere Aspekte verstärkt, verändern und schwächen das gesprochene Wort. Die nonverbale Kommunikation läuft oft unbewusst ab. Ein genaues beobachten der eigenen Person kann helfen, sich dieser Aspekte bewusster zu werden, um sie dann gezielt einsetzen zu können.

Blickkontakt:

Auch wenn ich meinem Gegenüber aktiv zuhöre, ihn z.B. aber nicht ansehe, könnte die als Desinteresse gewertet werden und das Gespräch verläuft nicht wie gewünscht.

Körpersprache:

Hierzu zählt die Gestik, die Mimik und die Haltung. Um eine entspannte Stimmung zu erzeugen, spielen diese Aspekte eine entscheidende Rolle. Eine offene und zugewandte Körpersprache signalisiert Interesse und Respekt.

Distanzverhalten:

Die richtige räumliche Distanz zueinander sorgt für ein Sicherheitsgefühl. Stehen Sie in einer Beratungssituation zu dicht beieinander kann dies Unbehagen verursachen. Stehen Sie zu weit auseinander wirkt dies distanziert und ggf. desinteressiert.

Stimme:

Der Tonfall, die Sprechgeschwindigkeit und die Lautstärke sind besonders schwer zu beeinflussen. Angenehm ist eine moderate Sprechgeschwindigkeit in einer wechselnden Lautstärke. Der Tonfall ist das entscheidende Instrument, um Emotionen zu transportieren.

Reaktion:

Durch nonverbale Reaktionen wie z.B. ein Nicken oder Lächeln können Sie anzeigen, dass Sie verstehen oder mitfühlen können. Der Redefluss wird nicht unterbrochen und der Landwirt oder die Landwirtin fühlt sich dennoch bestärkt.

Synchronisation:

Durch das Spiegeln oder die Übernahme von nonverbalen Kommunikationsaspekten wie z.B. die Körperhaltung oder Gestiken können Sie das unbewusste Vertrauen der Landwirtin oder des Landwirten gewinnen.

Erscheinungsbild:

Vergessen Sie nicht, dass Sie auf einem landwirtschaftlichen Betrieb unterwegs sind. Durch entsprechende Kleidung signalisieren Sie bereits ein Grundverständnis für die Arbeit und die damit einhergehenden Bedingungen.

Weitere Informationen

Die 10 Stufen des Zuhörens

<https://youtu.be/fb1DEBJ3DqQ?feature=shared>