

Spass am Lernen: mit Inspector Columbo als Hilfs-Coach

Inspector Columbo – seine «Verhöre» sind legendär – seine Originalität dramaturgisch perfekt gesetzt. Ein netter Film, eine schrullige Figur, das Gute siegt über das Böse – fast immer.

Bei aller Trivialität solcher Filmhelden, wenn wir so die z.T. überstandardisierte Gesprächsführungstrainings und die hundert von «Erfolgs-Verkaufs- und Führungsmethoden» uns ansehen, könnte er uns sehr wohl zum einen oder anderen Denkanstoss anregen. Nur so – als Figur – ganz spielerisch – und schliesslich soll ja Ideen-Suchen zur ständigen Verbesserung der eigenen Kommunikationsfähigkeiten auch Spass machen.

Denn, da wär noch eine Kleinigkeit...

Sehen wir uns Columbos Gespräche etwas genauer an. Wo finden sie statt? In der Regel im Hause des Verdächtigen. In der Küche, im Lastwagenführerstand – sehr selten im Büro.

Worüber reden sie? Über ganz alltägliches, über das, was den «Verdächtigen» beschäftigt – sehr selten rezitiert der Inspektor Polizeireglemente.

Wie sind diese Gespräche aufgebaut? Im Grundsatz sehr dynamisch und doch logisch. Mit einem klaren Ziel – sehr selten nach einem geschliffenen und austarieren Gesprächsleitfaden.

Welche Fragen werden gestellt? Die inhaltliche und stimmungsmässige Antwort des Gesprächspartners liefern das «Mate-

rial» für die nächste Frage – sehr selten wird ein Fragebogen durchgearbeitet.

Wer hat den grössten Wortanteil? In den allermeisten Fällen redet der Verdächtige in x-facher Quadratur mehr, Herr Columbo stellt brillante Fragen, schafft Vertrauen – sehr selten platziert er einen eingeübten Wortschwall in rhetorischer Selbstdarstellungsmanier.

Wie vergleichbar sind die Gespräche? Eigentlich sind sie alle anders – der Grundsatz «auf die Situation bezogen» erhält eine sehr hohe Präzision – sehr selten überhört er Details.

Wo liegt die Kernkompetenz des Befragers? Unübertreffliche Präsenz und Aufmerksamkeit, gepaart mit Spontanität und äusserst rascher Auffassungsgabe, multipliziert mit kreativen Lösungsansätzen – sehr selten weiss er viel über das Strafregister.

Und jetzt – der Gedankenanstoss für Mediatoren, Coachs, Führungsleute, Verkäufer, Trainer?

Es zeugt von wahrer Professionalität in der Gesprächsführung, wer in die Welt des Gesprächspartners eintaucht. Wer so präsent ist, um den anderen in ein echtes Gespräch einzubinden. Wer die Gnade

hat, den anderen reden zu lassen, Details wahrzunehmen, um schlussendlich das alles in ein dynamisch gestaltetes Gespräch einfließen zu lassen.

Und zwar aufgrund der Aussagen des Gegenübers und nicht, weil es auf einem Fragebogen steht. Brechen Sie zwischen durch aus gewohnten Leitfaden-Strukturen aus und setzen Sie den Mitarbeiter, den Kunden wirklich in den Mittelpunkt. Nicht, weil Sie meinen, dass Sie das so wieso tun – sondern ganz bewusst einmal.

... **Ach, da wär noch eine Kleinigkeit:** schauen Sie doch Colombo einfach mal zu. Und überhaupt: man kann das alles sogar lernen, wirklich! – viel Spass dabei.



Stefan Häseli ist Inhaber der Atelier Coaching & Training AG, Kommunikationstrainer, Coach, Organisationsberater, Theaterautor und Schauspieler in der Kleinkunstszene.



Atelier Coaching & Training AG
 Stefan Häseli
 Neuchlenstrasse 44a
 9200 Gossau SG
 Tel.: +41 71 260 22 26
 Mobil: +41 79 456 98 22
 Fax: +41 71 260 22 27
 stefan.haeseli@atelier-ct.ch
 www.atelier-ct.ch



Gespräche in ungezwungener Atmosphäre fördert die Aufmerksamkeit und ermöglichen bei der Gesprächsführung in die Welt des Gesprächspartners einzutauchen. Bild iStockphoto