

Die Kunst einander richtig zu verstehen

Miteinander reden ist manchmal gar nicht so einfach. Es können Missverständnisse entstehen. Woran liegt es, dass wir uns oft schwer damit tun, mit anderen zu reden?

Gott hat uns die Gabe des Redens gegeben, damit wir miteinander das Leben teilen und unsere Gedanken und Gefühle austauschen können. Mit Worten können wir einander Freude bereiten, einander stärken. Worte können aber auch verletzen, Trauer, Schmerz und Wut auslösen. Sie können wie Giftpfeile wirken.

Reden miteinander – was läuft da genau ab?

Miteinander kommunizieren heisst «senden» und «empfangen» von Botschaften. Als Kommunikation wird der Austausch von Informationen bezeichnet. Dies geschieht einerseits verbal, mit Worten. Neben dem Inhalt der Worte senden wir jedoch auch mit der Lautstärke und der Betonung Informationen an unser Gegenüber. Auch nonverbal, mit Mimik, Gestik und der Körperhaltung kommunizieren wir an unser Gegenüber oder an die Menschen um uns herum.

Diverse wissenschaftliche Studien belegen Folgendes:

- Mehr als achtzig Prozent der Kommunikation läuft nonverbal.
- Es ist nicht möglich, nicht zu kommunizieren. Selbst wenn wir nichts sagen, vermitteln wir mit unserer Körpersprache, unserer Mimik immer Signale an andere.

Gemäss Schulz von Thun läuft jede Kommunikation über das «Vier-Ohren-Modell» ab (siehe Abbildung unten). Jede Äusserung kann gleichzeitig vier Botschaften enthalten bzw. lässt vier Interpretationen zu:

- eine Sachinformation (worüber ich informiere)
- eine Selbstaussage (was ich von mir zu erkennen gebe)
- einen Appell (was ich von dir möchte)
- einen Beziehungshinweis (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe)

Ein Beispiel aus dem Alltag zeigt uns diese Zusammenhänge. Ruth und Hans sind mit dem Auto unterwegs und stehen vor einer Ampel, die gerade grün geworden ist. Ruth sitzt am Steuer. Hans auf dem Beifahrersitz sagt: «Die Ampel ist grün».

Auf die verschiedenen Ebenen übertragen kann diese Aussage bedeuten:

Sachebene: Die Ampel ist grün.

Selbstaussage: Ich habe es eilig und möchte pünktlich an der Besprechung sein!

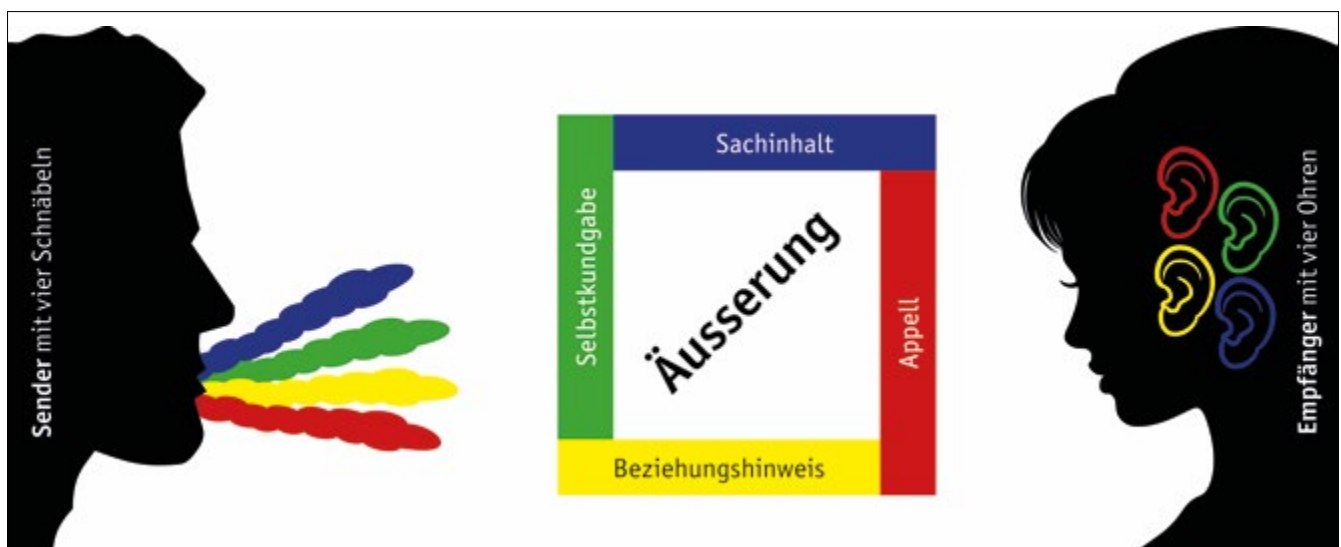
Appellebene: Fahr endlich los!

Beziehungsebene: Ich halte mich für den besseren Autofahrer.

Bei Ruth können folgende Botschaften ankommen:

Sachebene: Die Ampel ist grün.

Selbstaussage: Es nervt mich, dass du so lange nicht losfährst.



Das Vier-Ohren-Prinzip gemäss Schulz von Thun.

Appellebene: Lass zukünftig in wichtigen Situationen wieder mich fahren.

Beziehungsebene: Du fährst schlechter Auto als ich.

Stolpersteine auf dem Weg zu einer gelingenden Kommunikation

- In jedem Gespräch bin ich als Sender und Empfänger gefordert, im Sinne des Vier-Ohren-Modells zu reflektieren, über welchen der vier Kanäle unser Informationsaustausch effektiv läuft. Im Beispiel von Ruth und Hans muss sich Ruth fragen: «Spricht mich Hans auf der Sach- oder Beziehungsebene an? Ist seine Aussage ein Appell an mich oder eine Aussage über sich selbst?» Je nachdem, wie Ruth die Aussage von Hans interpretiert, wird sie reagieren.
- Oft bin ich vor allem auf Senden eingestellt und ich will dem anderen meine Sicht der Dinge in den Kopf hineindrücken. Als Sender einer Botschaft bin ich gefordert, zu überlegen, was meine verbale Aussage oder auch meine nonverbalen Botschaften beim Gegenüber auslösen könnten.
- Den Pingpongmodus erkennen und verhindern: Während das Gegenüber noch am Sprechen ist, überlege ich schon, wie ich seine Aussage kontern und widerlegen kann. Ich lasse die Botschaft gar nicht richtig bei mir ankommen.
- Giftpfeile verletzen immer, deshalb vermeide ich sie nach Möglichkeit! Sollte mir verbal doch einmal ein Ausrutscher passieren, bitte ich mein Gegenüber um Entschuldigung. Aber bitte kein übereiliges «Es tut mir leid»! Ein «Es tut mir leid, aber wenn du...» ist ein «No-Go». Ein «Es tut mir leid», das an Bedingungen geknüpft wird, ist nie ernst gemeint.
- Den Blickkontakt suchen und keinesfalls verweigern. In Paarkonflikten höre ich die Aussage immer wieder: «Er oder sie schaut mir nicht mehr in die Augen. Das tut weh»!

Voraussetzungen, damit unser Gespräch gelingt

Wenn wir als Paar, mit einer Kollegin oder einem Kollegen oder in einem Team ein wichtiges Thema ansprechen wollen, müssen wir dafür Zeit und Raum schaffen. Während der Kaffeepause oder kurz vor dem Nachtessen haben die meisten von uns andere Bedürfnisse, als tiefschürfende Gespräche zu führen. Wir reservieren uns genügend Zeit und wählen einen angenehmen Raum. Das kann auch eine Bank im Freien sein,

wo wir ungestört austauschen können oder vielleicht ein Spaziergang in der freien Natur.

Weitere hilfreiche Punkte:

- Ablenkungen verhindern: Ein Radiogerät, das im Hintergrund läuft oder ein Handy auf dem Tisch, auf das ich alle paar Minuten einen Blick werfe, sind sicher nicht förderlich für ein gutes Gespräch.
- Wir lassen einander ausreden.
- Mit Rückfragen kann ich Missverständnisse verhindern.
- Ich mache dem Gegenüber keine Vorwürfe, sondern teile ihm meine Sicht, meinen Standpunkt in einer sogenannten Ich-Botschaft mit («Meine Wahrnehmung ist, dass...»).
- Momente des Schweigens sind nicht peinlich. Ich zeige damit, dass ich das Gehörte reflektiere und kommuniziere so Wertschätzung.

Konflikte zielführend angehen – allenfalls mit externer Hilfe

Unterschiedliche Meinungen gehören zum Leben, sie zeugen von eigenständigen Persönlichkeiten und können unser Miteinander bereichern.

Bei Konfliktgesprächen ist es oft ratsam, einen externen Coach oder Mediator beizuziehen. Er oder sie kann aus neutraler Sicht das Gespräch leiten und mit gezielten Fragen dazu beitragen, das Wesentliche vom Unwichtigen zu unterscheiden, mögliche Lösungswege zu erkennen und gemeinsam zielführende Schritte einzuleiten.

Als Coach und Mediator begleitet und unterstützt Ernst Flückiger Einzelpersonen, Paare, Familien, KMUs, Vorstände und andere bei Standortbestimmungen, Krisen und Konflikten. Der pensionierte Agraringenieur (ETH) und Coach IOBC ist Mitglied im EGW Hasle-Rüegsau.



Ernst Flückiger
EGW Hasle-Rüegsau