

# Lehrgang Kommunikation

Kernmodul 2

Gesprächstraining

## Kommunikation

2., 3. und 4. Dezember 2002

EB Wolfbach

8001 Zürich

Ruth Groth

Wolfgang Wellstein

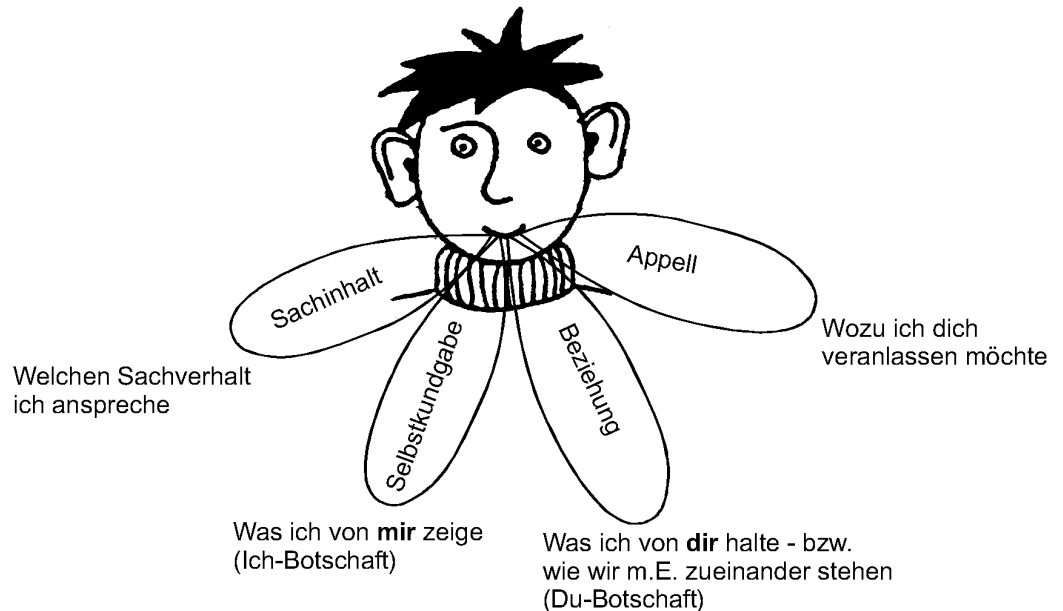
## Inhalt

<b>1 Zwischenmenschliche Kommunikation</b> .....	<b>1</b>
1.1 Vierseitig kommunizieren: Vier Schnäbel .....	1
1.2 Grundeigenschaften der Kommunikation .....	4
1.3 Kommunikationskette .....	6
<b>2 Wahrnehmung</b> .....	<b>9</b>
2.1 Wir konstruieren uns die Realität .....	9
2.2 Wahrnehmungsmuster .....	10
2.3 Interpretations- und Verhaltensmuster .....	11
<b>3 Schwierige Gespräche führen:</b>	
<b>4-Schritt-Methode nach M. Rosenberg</b> .....	<b>12</b>
3.1 Die 4 Schritte.....	12
3.2 Die Ich-Ebene und die Du-Ebene .....	13
3.3 Interpretations- und Verhaltensmuster .....	11
3.4 Emotionale Muster .....	13
<b>4 Gesprächstechniken</b> .....	<b>15</b>
4.1 Metakommunikation.....	15
4.2 Argumentative Ebenen .....	18
4.3 Aktives Zuhören.....	19

# Gesprächstraining

## 1 Zwischenmenschliche Kommunikation

### 1.1 Vierseitig kommunizieren: Vier Schnäbel



Das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun<sup>1</sup> beschreibt den Grundvorgang der Kommunikation in vereinfachter Form. Eine Nachricht erweist sich unter der ‚kommunikationsquadratischen Lupe‘ als Paket, das viele Botschaften enthält:

Jede Mitteilung (= "Nachricht") vermittelt **Informationen** gleichzeitig auf vier unterschiedlichen Ebenen.. Wir sprechen sozusagen mit vier "Schnäbeln".

#### Sachinhalt:

- Was wird mitgeteilt?
- Welchen Sachverhalt ich anspreche.

#### Appell:

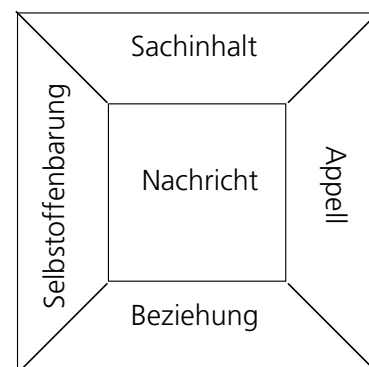
- Was soll bewirkt werden?
- Wozu ich dich veranlassen möchte..

#### Beziehung:

- Was ich von dir halte, bzw. wie wir m.E. zueinander stehen (Du-Botschaft)

#### Selbstoffenbarung:

- Was sagt der Sprechende von sich selbst?
- Was ich von mir zeige (Ich-Botschaft).

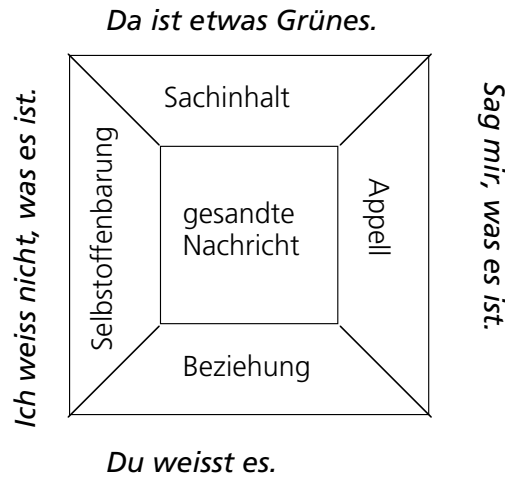


<sup>1</sup> Schulz von Thun. Miteinander reden. (rororo)

### Ein Beispiel

Ein Ehepaar beim Mittagessen. Er: „Was ist das Grüne in der Sauce?“

Wir nehmen nun an, der Mann habe eine reine Informationsfrage gestellt. Dann könnten die vier Ebenen der Nachricht etwa so aussehen:



Vielleicht hat aber die Frau etwas ganz anderes gehört. Wie ist das möglich?

### Vier Ohren

#### Sach-Ohr

Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?



#### Beziehungs-Ohr

Persönliche Betroffenheit: Was denkt sie/er von mir? Wie steht sie/er zu mir? Wie fühle ich mich behandelt?

#### Selbstkundgabe-Ohr

Diagnostik/Einführung: Was ist das für eine/einer? Wie geht es ihr/ihm mit dem, was sie/er sagt?

#### Appell-Ohr

Was soll ich (nicht) tun, fühlen, denken, lassen ...? Wo will sie/er mich hinhaben?

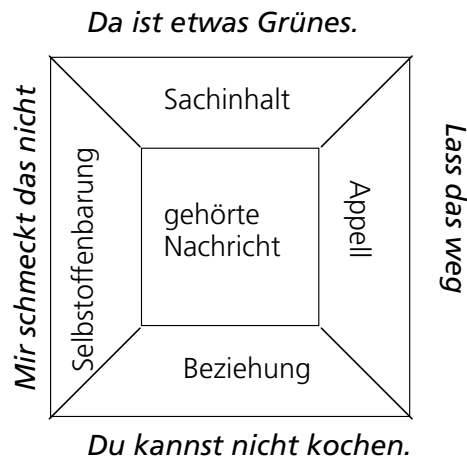
Was zwischenmenschliche Kommunikation so kompliziert macht, ist: Der Empfänger/die Empfängerin hat prinzipiell die freie Auswahl, auf welcher Seite der Nachricht er/sie reagieren will.

Je nachdem, in welcher Stimmung wir gerade sind oder wie uns unsere Lebensgeschichte geprägt hat (d.h. worauf wir besonders zu hören gelernt haben), nehmen wir mehr oder weniger auf diesem oder jenem "Ohr" wahr und sind auf einem anderen "Ohr" vielleicht mehr oder weniger taub. In den meisten Fällen aber hören wir auf einem dieser "Ohren" besonders gut.

Die Frau könnte die Frage ihres Mannes anders verstehen, als er sie gemeint hatte und gehässig antworten: "Mein Gott, wenn es Dir hier nicht schmeckt, kannst Du ja woanders essen gehen."

Die Frau nimmt die Informationsfrage ganz anders wahr. Sie "hört" vor allem einen Beziehungsanteil in der Nachricht, nämlich: "Du bist eine miese Köchin" und reagiert darauf.

Sie empfängt die folgende Nachricht:



Um zu verstehen, was in einem kommunikativen Akt geschieht, ist es wichtig, Senden **und** Empfangen zu berücksichtigen.

## Lernziel Kommunikationsfähigkeit

Im Hinblick auf das Lernziel Kommunikationsfähigkeit bietet das Modell eine wichtige Orientierungshilfe, um die Vielfältigkeit der Probleme in der zwischenmenschlichen Kommunikation zu sortieren. Es bietet allerdings keine Ableitung eines Ideals, des „richtigen“ Verhaltens.

## Rechtzeitige Metakommunikation

Exemplarische für eine allorten anzutreffende Kommunikations-Misere ist die Verflochtenheit von Sach- und Beziehungsaueinandersetzung. Der Austausch von Sachinformationen ist oft gleichzeitig eine persönliche Auseinandersetzung auf der Beziehungsseite. Hier hilft häufig nur noch eines : Eine explizite Beziehungsklä rung über Metakommunikation.

## 1.2 Grundeigenschaften der Kommunikation

Eine der bedeutendsten Kommunikationstheorien wurde von P. Watzlawick veröffentlicht. Es handelt sich dabei um ein Modell, zwischenmenschliche Kommunikation und ihre Schwierigkeiten zu verstehen. Ein wesentlicher Bestandteil der Theorie besteht aus den 5 Axiomen.

Ein Axiom ist eine Grundannahme bzw. Grundvoraussetzung, welche so plausibel und evident ist, dass sie nicht weiter bewiesen werden muss, sondern als Grundannahmen nur noch beschrieben wird.

Paul Watzlawick u.a. Menschliche Kommunikation. Huber Verlag Bern (1974).

### Die 5 Axiome nach P. Watzlawick

#### 1. Man kann nicht nicht kommunizieren.

Verhalten hat kein Gegenteil. Das heisst, alles Verhalten in einer zwischenmenschlichen Situation hat Mitteilungscharakter. Oder anders ausgedrückt: Man kann sich nicht nicht verhalten. Wir können uns verkriechen, die Augen schliessen, schlafen, uns interessieren, uns unmöglich aufführen, uns verweigern - wir verhalten uns immer, teilen uns immer auf irgendeine Weise mit. Es ist unmöglich, sich nicht zu verhalten.

#### 2. Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei der letztere den ersteren bestimmt.

Wenn wir miteinander sprechen oder vereinbarte Zeichen austauschen, so haben wir immer ein Thema, einen Gegenstand oder ein Problem über das wir sprechen oder schreiben. Diesen Aspekt nennt Watzlawick die Inhaltsebene. Gleichzeitig gestalten wir aber auch die Beziehung zum Gesprächspartner / zur Gesprächspartnerin. Die Art und Weise, wie wir mit jemandem über ein Thema sprechen, ist Ausdruck der Beziehungsebene. Das heisst, wir definieren auf diese Art unsere Beziehung zum Gegenüber.

#### 3. Auf der Inhaltsebene wird digital und auf der Beziehungsebene analog kommuniziert.

Die digitale Kommunikation meint die verbale Informationsübermittlung (durch Zeichen) und die analoge Kommunikation bezieht sich auf Tonfall, Mimik, Gesten. Mittels nonverbaler Kommunikation teilen wir dem Gegenüber mit, wie der Inhalt zu verstehen ist bzw. aufgefasst werden soll.

#### 4. Jede Kommunikation, jede Lernsituation beinhaltet eine bestimmte Interpunktion.

Dieser Begriff ist aus der Grammatik bekannt: die Zeichensetzung, die der Sprache den Rhythmus verleiht. In Lernsituationen bezieht sich die Interpunktion auf die Verhaltens-Abfolge: Fragen - antworten - kommentieren - gähnen - unruhig werden usw. Diskrepanzen auf dem Gebiet der Interpunktion sind die Wurzeln vieler Beziehungskonflikte.

## 5. Jede Kommunikation liegt eine komplementäre oder eine symmetrische Struktur zugrunde.

Symmetrische Struktur ist sozusagen spiegelbildlich; sie zeichnen sich durch das Streben nach Gleichheit und Verminderung von Unterschieden zwischen den PartnerInnen aus. Komplementäre Interaktionen ergänzen das Verhalten des Partners / der Partnerin; sie basieren auf den sich gegenseitig ergänzenden Unterschiedlichkeiten.

## 1.3 Kommunikationskette

Im allgemeinen nehme ich ein Gespräch zwischen zwei Partnern/innen, die sich nicht unterbrechen, als eine Abfolge von sich abwechselnden Äusserungen wahr: Zuerst sagt die eine Person etwas, dann die andere, dann wieder die eine usw. Es wirkt wie ein Pingpong-Spiel: Die beiden Gesprächspartner reagieren jeweils aufeinander, indem sie "den Ball" aufnehmen und wieder zurückspielen.

Damit das überhaupt möglich ist, müssen sie aber "den Ball" zuerst "sehen" bzw. die Äusserung hören. Das heisst: Sie müssen **wahrnehmen**, was da auf sie zukommt. Wenn ich im Pingpong den Ball wahrnehme, sehe ich zunächst ein rundes Ding in grosser Geschwindigkeit in meine Richtung fliegen. Nehme ich eine sprachliche Äusserung wahr, höre ich (akkustisch verstanden) ein Geräusch.

In beiden Fällen (Pingpong und Sprache) ergibt sich die Notwendigkeit oder Möglichkeit, darauf angemessen zu reagieren, erst aus der **Interpretation** dessen, was ich wahrnehme: Ich muss meine Wahrnehmung mit Sinn bzw. mit einer Bedeutung versehen.

Die Interpretation einer Wahrnehmung beruht auf der **Erfahrung**, die ich in ähnlichen Situationen schon gemacht habe: Ich vermute also als Pingpong-Spieler, dass es sich um den Ball handelt, den ich über ein Netz zurückspielen muss. Als Gesprächspartner ordne ich den Geräuschen den jeweiligen Wortsinn zu, der zur Situation passt. Beispielsweise kann die Lautfolge [h + a + u + s ] je nach Situation und sprachlichem Umfeld hochsprachlich "Haus" oder mundartlich "hau's!" in der Bedeutung von "hau ab!" bedeuten.

Die Interpretation von Wahrnehmungen, die mich betreffen, ruft im allgemeinen **Gefühle** hervor. Im Pingpong-Spiel bin ich vielleicht verärgert, dass mein Gegenüber so gemein spielt, oder erfreut über einen leichten Ball. Je nachdem werde ich anders reagieren. Ebenso im Gespräch: Die Information "Haus" wird mich emotional wahrscheinlich kühler lassen als der Anwurf "hau's!", der mich vielleicht ärgert.

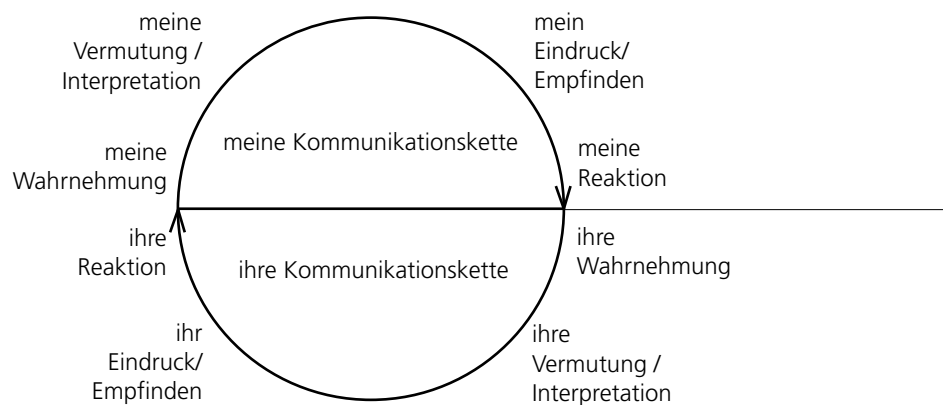
Die Interpretation und die sich daraus ergebenden Emotionen bestimmen, wie sich meine **Reaktion** ausnimmt: Einen leichten Ball schmettere ich voll Vergnügen übers Netz, den schweren versuche ich mit Ächzen zu erwischen. Die Äusserung "Haus" nehme ich vielleicht mit Interesse entgegen und antworte sachlich, auf die Äusserung "hau's!" antworte ich unter Umständen ärgerlich mit: "chasch danke!".

Die hier dargestellte Folge von Wahrnehmung, Vermutung (Interpretation), Empfindung (Gefühl) und Reaktion nennen wir "Kommunikationskette". Sie besteht aus

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 1. Meiner Wahrnehmung:                | Ich sehe, höre, rieche ...             |
| 2. Meiner Vermutung (Interpretation): | Ich nehme an, meine, interpretiere ... |
| 3. Meiner Empfindung:                 | Ich fühle, empfinde, spüre ...         |
| 4. Meiner Reaktion:                   | Ich handle ...                         |



Ein Gespräch besteht aus einer Folge von solchen Kommunikationsketten:



Besonders deutlich wird das Funktionieren der Kommunikationskette bei nonverbalen Signalen, wie sie in unserer täglichen Kommunikation ständig vorkommen:

Ich sehe zum Beispiel, dass mein Gegenüber die Stirn runzelt. Ich vermute daraufhin, dass es mit dem, was ich gesagt habe, unzufrieden ist, (denn dies ist auch meine Art, Unzufriedenheit auszudrücken!). Ich empfinde Unsicherheit und reagiere mit "Zurücklehnen" im Stuhl, (weil dies meine Art ist, mich zu schützen).

Möglicherweise habe ich aber das Stirnrunzeln meines Gegenübers ganz **falsch gedeutet**, weil mein Gegenüber die Stirne runzelt, wenn es überlegt. Hier wird deutlich, dass die Wahrnehmung (Stirne runzeln) zwar meist stimmt, dass aber die Interpretation nicht stimmen muss (die Stirne runzeln kann auch mit ganz anderen Dingen in Zusammenhang stehen). Deshalb ist es wichtig, dass ich mir bewusst bin, dass es **meine** Interpretation ist und dass **meine Interpretation falsch sein kann!**

Meine Empfindung, die aus der Interpretation entsteht (hier: Unsicherheit), kann jedoch nicht "falsch" sein. Sie beruht auf meiner Interpretation (die vielleicht "falsch" ist) und stellt meine emotionale Reaktion auf meine Interpretation dar. Wenn meine Interpretation "falsch" ist, kann mein daraus entstehendes Gefühl zu kommunikativen Reaktionen führen, die "unangemessen" sind.

Empfinden bzw. fühlen heisst, auf das Wahrgenommene und Interpretierte mit einem eigenen Gefühl zu antworten, wobei die eigene seelische "Bodenbeschaffenheit" mit darüber entscheidet, was für ein Gefühl ausgelöst wird.

Wenn wir nun unser Beispiel von oben weiterspielen, könnte die Kommunikationskette meines Gegenübers so aussehen:

1. Sie/er nimmt meine Reaktion wahr (mein Zurücklehnen)
2. Sie/er stellt Vermutungen an (ich lehne sie/ihn ab)
3. Sie/er hat dabei bestimmte Empfindungen (ist traurig)
4. Sie/er reagiert darauf in ihrer/seiner Weise (schweigt)

Die Kommunikationsketten von Gesprächspartnern sind also aufeinander bezogen und gehen ineinander über, solange die Kommunikation dauert.

Die Folgen von Wahrnehmung, Vermutung und Empfindung spielen sich bei unserer alltäglichen Kommunikation normalerweise unbemerkt ab. Sie geschehen so schnell, dass wir sie nicht als "hintereinander", sondern als "gleichzeitig" empfinden.

Wir reagieren unbewusst nach den Mustern, die wir von Kindesbeinen an eingeübt haben. Diese Muster gehören zu unserer Persönlichkeit. Deshalb reagieren wir unterschiedlich auf Empfindungen:

- Der eine schimpft, wenn er ärgerlich ist, eine andere "müffelt" vor sich hin usw.
- Ebenso singt die eine, wenn sie fröhlich ist, ein anderer hat einen etwas beschwingteren Gang usw.

Dieser individuell unterschiedliche Umgang mit den Gefühlen bringt die Gefahr von Missverständnissen mit sich, weil ich in der Deutung einer Reaktion auf meine eigenen Gefühle zurück schliesse, die ich in eben dieser Art äussere oder zeige.

Das heisst:

**Was ich - in den Ohren des Anderen - gesagt habe, weiss ich immer erst, wenn ich die Antwort darauf erhalten habe.**

## 2. Wahrnehmung

### 2.1 Wir konstruieren uns die Realität

Die Abbildung auf der Folie (wird im Kurs gezeigt) stellt einen Hund dar, schräg von hinten, den Kopf gesenkt, als verfolge er eine Spur. Betrachten Sie das Bild noch einmal. Sehen Sie jetzt den Hund?

Wenn Sie das Bild einmal „richtig“ gesehen haben, können Sie die Flecken nie mehr so sehen, wie Sie sie anfänglich sahen! Sie haben jetzt einen andern Rahmen, in den Sie das Bild einbetten, ein neues „Muster“. Ein nicht instruierter Leser sieht aber nach wie vor „einen Weg durch Laub“ oder ähnliches.

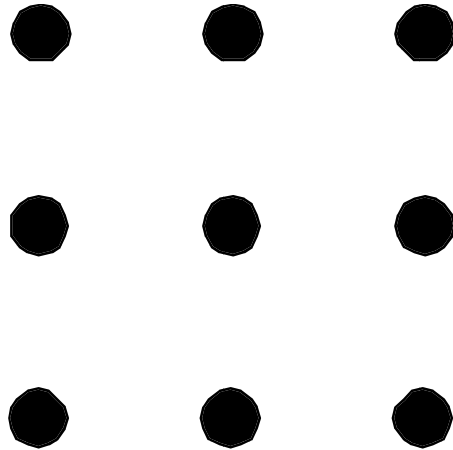
Das ist die Situation der Fachperson: Sie sieht den Dalmatinerhund (den grösseren Zusammenhang). Mit der Zeit kann sie sich nicht mehr vorstellen, dass jemand den Hund nicht sieht. Sie vergisst, dass auch sie einmal in der Situation des Nicht-Informierten war. Es wäre nützlich zu wissen, dass zwei Menschen, die gleiche Realität ganz verschieden wahrnehmen können; dass meine Sicht der Dinge nicht die einzig mögliche ist; dass der andere mit seinen Augen anders sieht.

#### Die „Realität“ existiert in unseren Hirnen

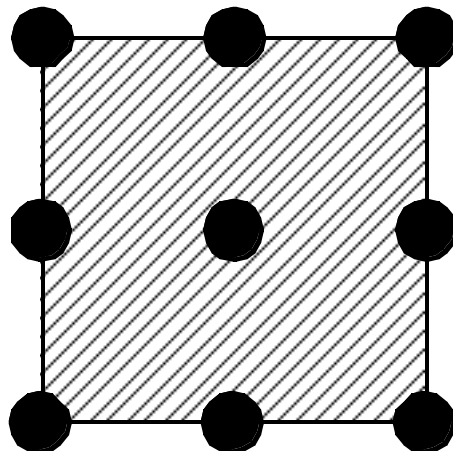
Was wir als Wirklichkeit annehmen, ist in unserem Gehirn „abgelegt“. Verbindungen zwischen Synapsen bilden dabei Strukturen, die wir etwas salopp als Pendants zu den im folgenden behandelten Mustern bezeichnen können. Je nachdem wo im Hirn solche Strukturen existieren, sind sie für andere „Muster-Ebenen“ zuständig.

## 2.2 Wahrnehmungsmuster

Angenommen eine Aufgabe lautet: „Ziehen Sie vier, jeweils an ihren Endpunkten verbundene Geraden durch die neun Punkte. Und das so, dass alle 9 Punkte von den Geraden berührt werden.“

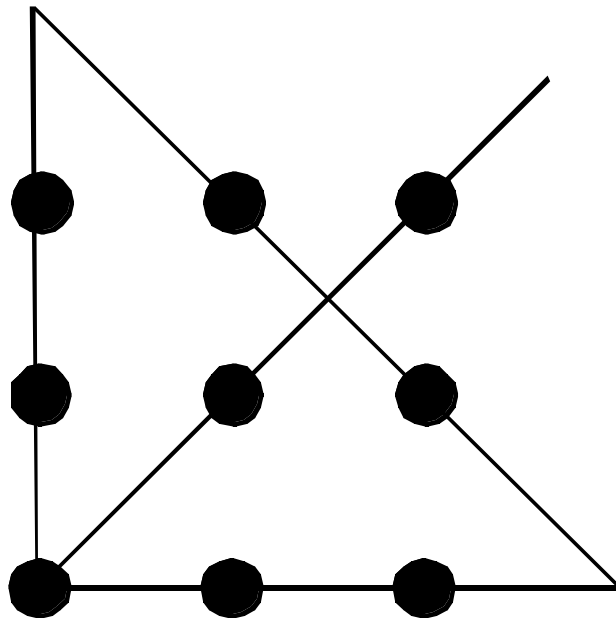


Wahrnehmungsmuster werden Sie unter Umständen dazu verleiten, die Lösung automatisch innerhalb des Quadrates zu suchen, das Sie hinter der Darstellung wahrnehmen.



Damit ist es jedoch unmöglich, die Aufgabe zu lösen. Das sonst vielleicht hilfreiche Wahrnehmungsmuster erweist sich hier als „nicht viabel“.

Erst wenn Sie dieses Muster für diese Problematik als untauglich verwerfen, steht der Weg offen für die Lösung des Problems:



## 2.3 Interpretations- und Verhaltensmuster

Was Sie wahrnehmen – ob über bestehende oder neu ausgebildete Wahrnehmungsmuster –, müssen Sie noch mit „Sinn“ im weitesten Sinne versehen. Um das Wahrgenommene einordnen zu können (beispielsweise ob es gefährlich, lustig, nötig usw. ist), müssen Sie es deuten, interpretieren. Auch hierzu haben wir Muster ausgebildet. (Es wäre nicht sehr ökonomisch, jede Wahrnehmung aufs neue nach möglichen Interpretationen zu überprüfen. Solche Überprüfungen finden erst statt, wenn die Interpretationen zu Störungen führen und auch dann nicht immer.)

Mit den Interpretationsmustern eng verknüpft sind Verhaltens-, Reaktionsmuster und Muster des Handelns. Sie kommen im allgemeinen nach der Interpretation und allenfalls daraus erfolgenden Emotionen, Regungen usw. zum Zug.

Deutlich und auch drastisch hat dies Ulrich Beck in seinem Aufsatz „Wie aus Nachbarn Juden werden“ dargestellt. Er zeigt darin die „politische Konstruktion des Fremden“ auf. Er zeigt, wie aus politischen Gründen Wahrnehmung in bestimmte Richtungen forciert und Interpretationen gelenkt werden können. Im Wandel der Wahrnehmung des Gegenübers vom Nachbarn zum Juden und damit zum feindlichen, minderwertigen Subjekt wird der erste Schritt zum Handeln d.h. zur Judenvernichtung getan.

## 3 Schwierige Gespräche führen: 4-Schritt-Methode nach M. Rosenberg

### 3.1 Die 4 Schritte

Die Methode versucht in schwierigen Gesprächen den beteiligten Menschen zu ermöglichen, miteinander zu kommunizieren.

„Wenn es gelingt, das zum Ausdruck zu bringen, was die beteiligten Menschen in ihrem inneren wirklich denken, fühlen und wollen, kann das zu überraschenden Öffnungen und somit zu einer inneren wie äusseren Abrüstung führen.“<sup>2</sup>

Die Methode beinhaltet vier Schritte:

#### 1. Beobachtung

Wir beobachten zunächst, was sich in der Situation genau abspielt. Der Trick ist, diese Beobachtung zu formulieren ohne eine Beurteilung oder Bewertung einfließen zu lassen - einfach zu sagen, was Menschen tun und was wir gern oder nicht gern haben.

#### 2. Gefühl

Dann nennen wir unser Gefühl beim Beobachten dieser Handlung: wir sind entsetzt, ärgerlich, verwirrt, ausgelaugt, betroffen, zuversichtlich, angeregt, überwältigt.

#### 3. Bedürfnis

Drittens sagen wir, was unsere Bedürfnisse sind im Zusammenhang mit den Gefühlen, die wir identifiziert haben. Was ist mir von zentraler Bedeutung? Was hätte ich gerne gehabt? Was ist mir sehr wichtig?

#### 4. Konkreter Wunsch

Der vierte Bestandteil ist der konkrete Wunsch, den wir an die andere Person richten: Was kann sie konkret tun, um unsere Leben zu bereichern? (... "or make life more wonderful for us.")

---

<sup>2</sup> Rosenberg, Marshall. B. Gewaltfreie Kommunikation. Neue Wege in der Mediation und im Umgang mit Konflikten. Junfermann, Paderborn 2001.

## 3.2 Die Ich-Ebene und die Du-Ebene

### Beobachtungen

Ehrlich sagen, wie es mir geht, ohne Vorwürfe oder Kritik

1. Die konkreten Handlungen, die ich beobachte (sehe, höre, mich daran erinnere, mir vorstelle) und die zu meinem Wohlergehen beitragen:

*"Wenn ich (sehe, höre)..."*

Dich empathisch annehmen wie du gerade *bist*, ohne Vorwürfe oder Kritik zu hören

1. Die konkreten Handlungen, die du beobachtest (siehst, hörst, dich erinnerst, dir vorstellst) und die zu deinem Wohlergehen beitragen (oder nicht beitragen):

*"Als du (gesehen, gehört hast) ..."*

### Gefühle

2. Wie ich mich fühle in Verbindung mit diesen Handlungen:

*"Ich fühle mich (ich hin)..."*

2. Wie du dich in Verbindung mit diesen Handlungen fühlst.

*"Hast du dich (warst du ...) ... gefühlt,..?"*

### Bedürfnisse

3. Die Lebensenergie in Form von Bedürfnissen Werten, Wünschen, Erwartungen und Gedanken, durch die meine Gefühle erzeugt werden.

*"Weil ich ... (brauche, gerne bitte, möchte, mir wünsche, mir wichtig ist, mir am Herzen liegt)"*

3. Die Lebensenergie in Form von Bedürfnissen, Werten, Wünschen, Erwartungen und Gedanken, durch die deine Gefühle erzeugt werden:

*"Weil du ... (brauchst, gerne hättest, möchtest, dir wünschst, dir wichtig ist, dir am Herzen liegt)"*

### Bitten

Klar um das *bitten*, was mein Leben bereichert - ohne zu fordern

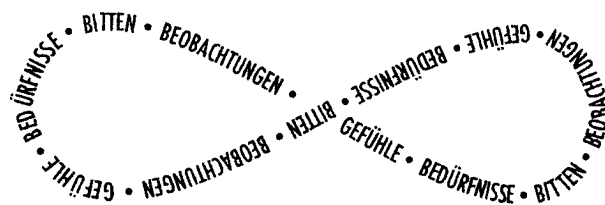
4. Die konkreten Handlungen, von denen ich gerne hätte, dass sie ausgeführt werden:

*"Und würdest du bitte ..."*

Empathisch annehmen, was dein Leben bereichern würde, ohne eine Forderung zu hören

4. Die konkreten Handlungen, von denen du gerne hättest, dass sie ausgeführt werden:

*"Und hättest du gerne, dass ich ...?"*



## Bedürfniskatalog

Max-Neef	Marshall B. Rosenberg	Ergänzungen
Schutz Selbsterhaltung	Überleben	Nahrung, Gesundheit; Entwicklung, Lernen, Vielfalt
Verständnis Zuneigung	Empathie Ehrlichkeit und Liebe	Vertrauen, Sinnlichkeit Humor, Begegnung
Müßiggang	Spiel	Bewegung, Berührung
Freiheit	Selbstbestimmung	Lebendigkeit, Autonomie
Identität	Geborgenheit Zugehörigkeit	Balance als Person, wahrgenommen werden
Dabeisein, Mitmachen	Feiern	Wachstum
Etwas (er)schaffen	Sinnhaftigkeit	Inspiration Spiritualität

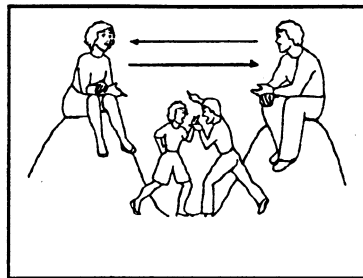


## 4 Gesprächstechniken

### 4.1 Metakommunikation

#### Begriff

Metakommunikation heisst: Wir sprechen über die Kommunikation, über das, was gerade im Gespräch läuft oder laufen soll. Wir steigen also kurzfristig von der Stufe der Beteiligung auf die Stufe der Beobachtung.



#### Beispiel

Politikerin zum Journalisten:  
„Wissen Sie, diese Überfallfragen liebe ich nicht.“

Metakommunikation bedeutet hier, sich auf Kodes beziehen, statt sie zu verwenden.

#### Bedingung erfolgreicher Kommunikation

Metakommunikation hat in der sozialen Kommunikation eine bedeutende Rolle.

Für den Kommunikationsforscher Watzlawick ist die Fähigkeit zur Metakommunikation gar die Bedingung für erfolgreiche Kommunikation.

Metakommunikation ist ein wichtiges Mittel für die Gestaltung von Beziehungen. Sich über Verständigung verständigen, baut Unsicherheit ab, korrigiert Missverständnisse, vermittelt Bestätigung und liefert die Möglichkeit, eingespielte Gewohnheiten und Kommunikationsmuster zu thematisieren.

Metakommunikation ist auch eine ausgezeichnete Strategie, um Gespräche aktiv zu gestalten.

## Unfähigkeit zur Metakommunikation

Der Schritt zur Metakommunikation ist manchmal nicht einfach oder sogar versperrt.

Bei Kommunikationsstörungen sollten die Beteiligten aber die Kommunikation selbst zum Thema ihrer Kommunikation machen. Ob sie über den Konflikt reden oder ihn verschweigen, mit beiden Handlungsweisen sind Ungewissheiten verbunden: beide lösen kognitive, soziale, emotionale und motivationale Prozesse aus, deren Folgen nicht abschätzbar sind.

Ohne die Fähigkeit zur Metakommunikation kann der Teufelskreis gestörter Kommunikation nicht unterbrochen werden.

## Beispiele

### Ebene der Gesprächsorganisation

**In der Gesprächseröffnung:** um Gesprächsregeln aushandeln, sich Gesprächsstrukturen zu geben.

- *Sollen wir Mundart oder Hochdeutsch reden?*
- *Heute wollen wir versuchen, in 1 1/2 Stunden fertig zu werden.*
- *Wer schreibt Protokoll?*

**Während des Gesprächs:** um Ergebnisse zu sichern, den Stand des Gesprächs zusammen-zufassen, Gliederung bewusst zu machen, Impulse zu geben, das Rederecht einzufordern.

- *Ich denke, wir haben diesen Punkt geklärt.*
- *Kommen wir jetzt zum Kernproblem.*
- *Da muss ich widersprechen.*
- *Dazu möchte ich kurz was sagen.*
- *Da muss ich etwas länger ausholen.*

**Nach dem Gespräch:** um festzuhalten, wie das Gespräch verlaufen ist.

- *Wir hatten, glaube ich, einen sehr sachlichen Gedankenaustausch.*



### Ebene der Verständnissicherung

Metaäußerungen können dazu beitragen, dass Sie klar verstanden werden oder Sie können mit Metaäußerungen Verständnisprobleme signalisieren.

- *Verstehe ich das richtig?...*
- *Das habe ich akustisch nicht mitbekommen.*
- *Was heisst X?*

## Ebene der Beziehungsklärung

Metakommunikation ist ein Mittel zur Beziehungsgestaltung im Gespräch. Mit Metakommunikation können Sie Störungen oder Missverständnissen im Gespräch vorbeugen oder Beziehungsstörungen benennen und Änderungen vorschlagen.

- *Ich will's nur beschreiben, keine Vorwürfe machen.*
- *Das soll nur ein Hinweis sein.*
- *Ich finde den Ton ein bisschen aggressiv.*
- *Ich weiss, da ist viel Zündstoff drin. Aber lass uns die Sache ein bisschen sachlicher angehen.*
- *Ich habe das Gefühl, dass du mir nicht zuhörst.*
- *Ich habe in dieser Gruppe Angst, meine wirkliche Meinung zu sagen.*
- *Ich fühle mich hier dauernd missverstanden.*

## 4.2 Argumentative Ebenen

In kontroversen Diskussionen spielen verschiedene kommunikative und rhetorische Mittel, die helfen sollen, ein Gegenüber von der eigenen Sicht der Dinge zu überzeugen.

Eines der gebräuchlichsten Mittel ist der "**Ebenenwechsel**". Diese Taktik kann nötig sein, um ein ausuferndes Gespräch wieder in die ursprünglichen (sachgerechten) Bahnen zurückzuführen. Manchmal verwenden GesprächsteilnehmerInnen diese Taktik, um einen "Sieg" über andere zu erringen. In diesem Fall handelt es sich im allgemeinen um einen unredlichen Einsatz des Ebenenwechsels. Der "Trick" dabei liegt darin, dass man zwar immer noch von derselben Sache spricht wie das Gegenüber, dass man aber an eine andere Basis derselben Sache appelliert.

### Argumentationsebenen:

- die rationale Ebene (Appell an die Vernunft)
- die emotionale Ebene (Appell an die Gefühle; z.B. Ängste, Hoffnungen usw.)
- die moralisch-ethische Ebene (Appell an Werte, Prinzipien usw.)

Ähnlich funktionieren auch die "**Bezugsebenen**":

- inhaltlicher Bezug
- formaler Bezug
- persönlicher Bezug

Argumentations- und Bezugsebenen kommen immer gleichzeitig vor. Ein Wechsel vom inhaltlichen zum persönlichen Bezug kann beispielsweise den Wechsel von der rationalen Ebene zur moralisch-ethischen Ebene bewirken.

## 4.3 Aktives Zuhören

Quelle: F. Schulz von Thun. *Miteinander reden. Kommunikationspsychologie für Führungskräfte*. rororo 2000

Was genau hat es mit dem Aktiven Zuhören auf sich, wie funktioniert es, wie wirkt es, wann ist es angebracht, und wann sollte man es lieber bleiben lassen?

Beim Aktiven Zuhören versuche ich mich in mein Gegenüber einzufühlen, um ihr oder ihm in meinem Worten wiederzugeben, was ich nicht nur sachlich, sondern auch emotional von ihnen verstanden habe.

### Grundhaltung

Die Grundhaltung, die das Aktive Zuhören ausmacht, kann man als ein "einführendes Verstehen-Wollen" umschreiben. Ich versuche mich dabei in die Gefühls- und Gedankenwelt meiner Gesprächspartnerin oder meines Gesprächspartners einzufühlen, sie ganz zu verstehen. Ich vermittele als ZuhörerIn oder Zuhörer: *"Ich habe nicht nur verstanden, was du sagst, sondern auch wie du es meinst und wie dir dabei zumute ist."* Im besten Fall können mir dadurch zunächst unangemessen erscheinende Einstellungen oder Verhaltensweisen der anderen als aus ihrer Sicht durchaus folgerichtig verständlich werden. Ich versuche also - für eine begrenzte Zeit - einmal die Welt aus den Augen der anderen zu sehen. Ich nehme einen Perspektivenwechsel vor.

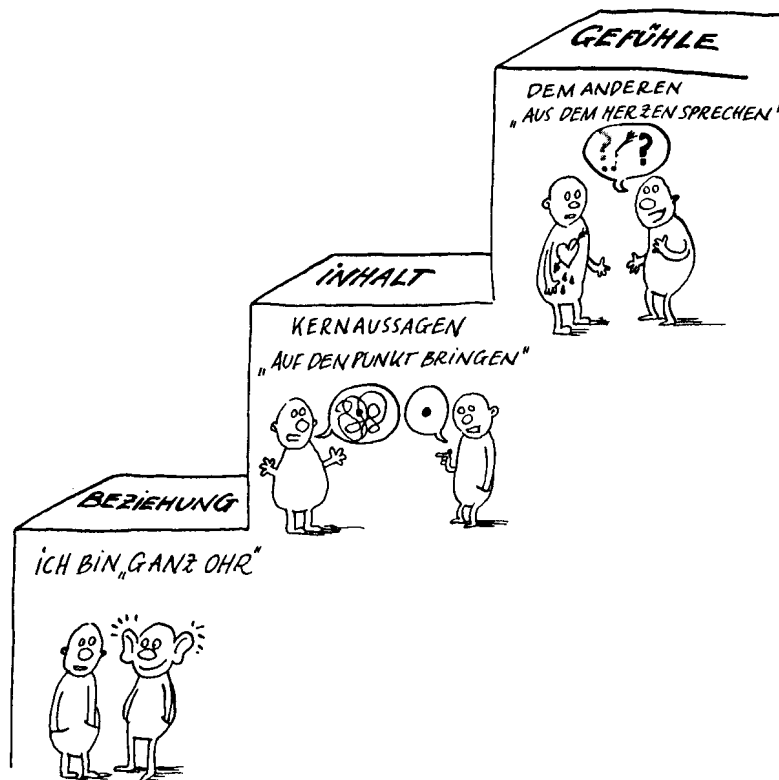
### Zuhören heisst noch nicht Zustimmung

Dass ich versuche, den Standpunkt meines Gegenüber für eine bestimmte Zeit einzunehmen, bedeutet aber nicht - und das ist eine häufige Fehlannahme -, dass ich auch gleichzeitig seinen Standpunkt übernehme. Ich kann sehr wohl zunächst mit aller Gründlichkeit den Standpunkt meiner Gesprächspartnerin oder meines Gesprächspartners erkunden, um sie möglichst genau zu verstehen, und dann anschliessend meinen - vielleicht völlig anderen - Standpunkt entwickeln und darlegen.

In einer kontroversen Diskussion ist das Aktive Zuhören also besonders wichtig - eben um den für mich zunächst abwegig erscheinenden Standpunkt meiner Meinungsgegnerin oder meines Meinungsgegners nachvollziehen zu können. Es ist aber auch besonders schwierig, denn im Eifer des Gefechts neigen viele Menschen dazu, statt genau zuzuhören, sich mit neuen Argumenten zu rüsten, die folglich nicht bezogen sein können auf das, was die oder der andere gerade gesagt hat.

## Drei Stufen des Aktiven Zuhörens

Sind echtes Interesse für die Gesprächspartnerin oder den Gesprächspartner und die aktuelle Aufnahmebereitschaft vorhanden und die oben beschriebene Grundhaltung gegeben, wie läuft dann das Aktive Zuhören im Gespräch ab? Die Aspekte, die das Aktive Zuhören ausmachen, lassen sich in drei Stufen darstellen:



### 1. Stufe: Beziehungsebene.

Zunächst einmal geht es darum, die Gesprächspartnerin oder dem Gesprächspartner auf der Beziehungsebene zu signalisieren: "Ich bin jetzt ganz Ohr." Dazu ist es wichtig, alle möglichen Störquellen auszuschalten wie das Telefon, andere Personen usw. Ausserdem wende ich mich der oder dem anderen zu, nicht nur im übertragenen, sondern auch im tatsächlichen Sinne, und stelle Blickkontakt her. Auch so genannte Telefonlaute ("Ja", "Hmm") signalisieren meine Aufmerksamkeit. Nichts davon sollte überlegt und mechanisch eingesetzt werden. Fehlen aber diese Aufmerksamkeitssignale, so wird sich die Gesprächspartnerin oder der Gesprächspartner früher oder später fragen - wie es am Telefon beim Fehlen einer Rückmeldung ja tatsächlich geschieht -, "ob die Leitung noch steht."

## 2. Stufe: Inhaltliches Verständnis.

Auf dieser Beziehungsbasis findet dann das Aktive Zuhören statt: Die ZuhörerIn oder der Zuhörer fasst die Kernaussagen in seinen Worten zusammen und überprüft dadurch sein inhaltliches Verständnis. Auch dies sollte nicht mechanisch papageienhaft geschehen, sondern immer dann, wenn die ZuhörerIn oder der Zuhörer den Eindruck hat, eine wichtige Aussage liege vor. Bei sehr flüssigen Rednerinnen und Rednern kann das auch bedeuten, dass die ZuhörerIn oder der Zuhörer ab und zu unterbrechen muss, um den Anschluss nicht zu verpassen: *"Darf ich Sie kurz unterbrechen, um noch einmal zusammenzufassen, was ich bis jetzt verstanden habe! Und zwar verstehe ich Sie so, dass ... "*

## 3. Stufe: Gefühle verbalisieren.

Die dritte Stufe des Aktiven Zuhörens besteht in der Kunst, der oder dem anderen "aus dem Herzen zu sprechen". Dazu gehört es, die Gefühle, die die oder der andere ausdrückt - sei es verbal oder nonverbal -, in Worte zu fassen: *"... und Sie sind darüber ziemlich ärgerlich."* Diese "Gefühlsvermutung" kann ich als ZuhörerIn oder Zuhörer auch dann anstellen, wenn die GesprächspartnerIn oder der Gesprächspartner ihren Ärger selbst noch nicht ausgesprochen, aber für mich wahrnehmbar ausgedrückt haben, z. B. durch ihren Tonfall oder durch ihre Körpersprache. Auch wenn meine Vermutung nicht genau ins Schwarze trifft, die GesprächspartnerIn oder der Gesprächspartner also präzisieren muss - *"Nein, der Ärger ist schon verflogen, jetzt bin ich nur noch enttäuscht"* -, verhilft ihnen das zu einer Klärung der Gefühle und mir zu einem besseren Verständnis.

Die Verbalisierung von Gefühlen durch die ZuhörerIn den Zuhörenden soll als eine Art Spiegel für die GesprächspartnerIn oder den Gesprächspartner dienen, durch den sie mehr Klarheit über sich selbst gewinnen. Deshalb wird diese Art des Zuhörens manchmal auch als "Spiegeln" bezeichnet. Nimmt die GesprächspartnerIn oder der Gesprächspartner die Vermutung des Zuhörenden nicht an, stimmt sie entweder wirklich nicht oder sie wollen sie - sich oder anderen - (noch) nicht eingestehen. Es hat also keinen Sinn, auf meinen Gefühlsvermutungen zu bestehen, um den anderen nachzuweisen, dass sie doch so fühlen, wie ich denke.

## Besondere Schwierigkeiten des Aktiven Zuhörens

### Sich zurückhalten und "Lösungslosigkeit" aushalten.

Besonders für Personen, die sehr auf Effektivität ausgerichtet sind, stellt das Aktive Zuhören eine grosse Herausforderung dar. Sie müssen sich während dieser Phasen des Gesprächs mit ihrer Meinung, ihren Ideen, ihren Widersprüchen und ihren Appellen sehr zurückhalten. Das bedeutet auch, eine gewisse Zeit der "Lösungslosigkeit" auszuhalten. Denn beim Aktiven Zuhören geht es ja darum, erst einmal die Hintergründe auszuleuchten, vor denen eine - möglicherweise im weiteren Verlauf des Gesprächs erarbeitete - Lösung bestehen muss. Lässt man die Erforschung der Hintergründe zugunsten einer schnellen Problemlösung ausser Acht, ist die Gefahr gross, dass diese Lösung in der Praxis nicht lange funktioniert oder unerwünschte Nebenwirkungen mit sich bringt wie z. B. die "innere Kündigung" eines Gesprächspartners/einer Gesprächspartnerin. Ausserdem brauchen Lösungen persönlicher oder zwischenmenschlicher Schwierigkeiten häufig eine längere Reifezeit, so dass sich solche Lösungen nicht in jedem Fall innerhalb eines einzigen Gesprächs entwickeln lassen.

### Umgang mit Gefühlen.

Geht es um Persönliches oder Zwischenmenschliches, spielen immer auch Gefühle eine besondere Rolle. Beim Aktiven Zuhören wird diesen Gefühlen Aufmerksamkeit geschenkt, wodurch sie deutlicher zum Ausdruck kommen können. Tränen oder andere Formen des intensiven Gefühlsausdrucks sind also kein Ausrutscher im Gespräch, sondern ein Zeichen dafür, dass ein wesentlicher Punkt angesprochen wurde. Kommt es dazu, ist es wichtig, nicht innerlich wegzurennen, indem man z. B. versucht zu beschwichtigen ("So schlimm ist es doch gar nicht"), oder gar das Thema zu wechseln, sondern die Gefühle zuzulassen und dabei zu bleiben. Mehr zu tun ist meist gar nicht nötig. Gerade dies, die Gefühle eines anderen auszuhalten, ohne auf Abhilfe zu sinnen, fällt aber vielen schwer. Häufig steht dabei das eigene Gefühl der Peinlichkeit im Wege. Damit umgehen zu lernen und es nach und nach abzuschwächen oder gar zu verlieren ist ein wichtiges Entwicklungsziel auf dem Weg zum intensiveren Umgang mit anderen Menschen. Die Erfahrung, dass geäusserte Gefühle nicht etwa zu den erwarteten Katastrophen, sondern häufig eher zu unerwartet positiven Reaktionen führen, können einem dabei helfen.

### Schweigen.

Schweigen wird häufig als eine peinliche Gesprächspause wahrgenommen. Schweigt mein Gegenüber, kann das aber ebenso heissen - und das ist beim Aktiven Zuhören sehr wahrscheinlich -, dass meine Gesprächspartnerin oder mein Gesprächspartner innerlich gerade beschäftigt ist. Als Zuhörerin oder Zuhörer tut man also gut daran, das Schweigen nicht gleich zu unterbrechen, sondern es eine Zeit lang auszuhalten, damit die anderen nicht in ihren inneren Vorgängen gestört werden. Wenn ich das Schweigen aber nun gar nicht zu deuten weiss und es mir unangenehm lang wird, kann ich nachfragen: "Was beschäftigt Sie gerade?" Die Antwort wird mir einen Hinweis geben, ob ich zu ungeduldig bin oder ob meine Gesprächspartnerin oder mein Gesprächspartner momentan tatsächlich nichts mehr zu sagen haben. Mit dieser Nachfrage gebe ich gleichzeitig auch zu verstehen, dass ich daran interessiert bin, an den inneren Vorgängen meiner Gesprächspartnerin oder meines Gesprächspartners teilzuhaben. Die Entscheidung liegt dann natürlich immer noch bei ihnen, ob sie sie mir mitteilen wollen oder nicht.



## Wann ist das Aktive Zuhören angebracht?

### Das Aktive Zuhören ist angebracht:

1. Wenn jemand etwas Kompliziertes, Persönliches oder sonst wie nicht ganz leicht Nachvollziehbares erzählt, überprüfe ich durch das Aktive Zuhören mein Verständnis auf Richtigkeit (z. B. *"Es kam also schon vor, dass Sie Ihre Arbeit aufgrund fehlender Informationen der Kollegen nicht richtig machen konnten."*). In meiner Zusammenfassung des Gehörten steckt also die Frage - auch wenn sie nicht unbedingt ausgesprochen werden muss: "Habe ich Sie so richtig verstanden?"
2. Besonders wichtig ist das Überprüfen des Verständnisses im Streitgespräch, um einen aufeinander bezogenen Dialog zu ermöglichen, anstatt im schnellen Schlagabtausch aneinander vorbei zu reden. Dahinter steht die Haltung: "Jetzt will ich erst einmal erfahren, wie Sie zu dieser anderen Meinung kommen. Sie haben sicherlich gute Gründe, die Dinge so zu sehen, und die möchte ich verstehen, bevor ich dazu Stellung beziehe."
3. Will ich - wie z. B. in beratenden Gesprächen - meiner Gesprächspartnerin oder meinem Gesprächspartner zu mehr Klarheit über ihre Standpunkte, ihre Wünsche, ihre Empfindungen usw. verhelfen, ist das Aktive Zuhören das Mittel der Wahl. Durch ihre Anstrengungen, das bisher Unklare (z. B. seine Einstellung zu einer ihm angebotenen langfristigen Projektarbeit) auszudrücken, und durch mein Aktives Zuhören kommen meine Gesprächspartnerin oder mein Gesprächspartner zu einer klareren Sicht ihrer objektiven wie subjektiven Situation und damit oft einen entscheidenden Schritt näher an die Lösung ihrer Probleme.