

KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN

1. Aktives Zuhören



Unseren Gesprächspartner wirklich zu verstehen ist nicht einfach. Wir können uns aber im gegenseitigen Verständnis annähern und so zu mehr Zufriedenheit in der Kommunikation beitragen.



Unter aktivem Zuhören versteht man die verbale und unterstützende Beteiligung am Gespräch. Eine bekannte Technik ist das „aktive Zuhören“ das von drei Grundregeln geprägt ist:

- Empathie; sich in den anderen hinzuversetzen, hineinzufühlen
- Kongruenz: Stimmigkeit von verbalen und nonverbalen Signalen
- Bedingungslose Akzeptanz: bejahen und respektieren von Anderen

Vor allem bei einem Konfliktgespräch ist es nicht nur wichtig, passiv zuzuhören im Sinne von Schweigen und Konzentration auf das, was der Partner sagt, sondern man sollte sich als Zuhörer aktiv am Gespräch beteiligen, ohne das Gespräch an sich zu reißen. Eine solche Möglichkeit ist einmal dadurch gegeben, dass der Zuhörende die Aussage seines Gesprächspartners mit seinen eigenen Worten wiederholt, um sicherzugehen, dass er dessen Aussagen auch richtig verstanden hat.

Man unterscheidet beim aktiven Zuhören zwei Techniken:



Das Wiederholen der Aussagen des Gesprächspartners mit eigenen Worten wird in der Psychologie als Paraphrasieren bezeichnet.

Susi erzählt ihrer Mutter: „Nichts klappt heute! In der Früh ist mir der Bus vor der Nase weggefahren und ich war zu spät im Unterricht. Dann musste ich heute doch ein Referat halten. Allerdings ging der blöde Beamer nicht. Und als ich dann ohne mit meinem Vortrag loslegen wollte, war Feueralarm.“ Die Mutter könnte sagen: „Du hattest heute wohl wirklich eine richtige Pechsträhne, wenn so viele Dinge nicht geklappt haben.“

Eine weitere Möglichkeit ist die Technik des Verbalisierens emotionaler Erlebnisinhalte. Anders als beim Paraphrasieren wird hier nicht der Inhalt wiederholt.



Verbalisieren ist das Widerspiegeln der persönlich-emotionalen Erlebniswelt des Gesprächspartners, da Gefühle ja oft nur indirekt ausgedrückt werden.

Das ist zum Beispiel der Fall, wenn Stefan völlig aufgelöst zu seiner Mutter kommt und sagt: „Peter hat mir das Spielzeug weggenommen!“, und die Mutter darauf antwortet: „Das hat dich aber geärgert!“

Auf diese Weise wird dem Sender gezeigt, welche Gefühle man bei ihm wahrnimmt; er fühlt sich besser verstanden und weiß, dass seine Gefühle akzeptiert werden.

2. Verwendung von Ich-Botschaften



Das Ziel der Kommunikation wird auch nur sehr schwer oder gar nicht erreicht, wenn die Kommunikationspartner in einer Sprache sprechen, in der sie über einen anderen eine Mitteilung machen und nicht ihre eigenen Empfindungen, Gefühle, Bedürfnisse und dgl. ausdrücken. Wenn der andere beschuldigt, verantwortlich gemacht oder von ihm eine Veränderung verlangt oder er gar bedroht wird, führt dies in der Regel zu scharfen Gegenreaktionen. Du- (oder Sie) Aussagen sind daher sehr anklagend und bilden den Anfang zu Verhärtungen in der Kommunikation.

Als wesentlich besser hat sich erwiesen, wenn man in Ich-Botschaften spricht.



Ich-Botschaften sind Äußerungen, in denen über die eigene Person eine Mitteilung gemacht wird und die persönlichen Empfindungen, Gedanken, Gefühle, Bedürfnisse und dergleichen ausgedrückt werden.

Die Verwendung von Ich-Botschaften bringt folgende „Vorteile“:

- Der Sender ist sich seiner eigenen Gedanken, Gefühle, Wünsche, Bedürfnisse etc. bewusst.
- Der Empfänger erkennt genau, was in einem vorgeht und er kann deshalb angemessen reagieren.
- Ich-Botschaften rufen keine Verteidigungshaltung oder Abwehr oder Widerstand, keine Schuldgefühle, Feinseligkeit, keinen Rückzug oder Flucht hervor.
- Die Partner können sich Klarheit über die Beziehung schaffen.
- Eine sachbezogene Uneinigkeit wird nicht so leicht auf die Beziehung übertragen.



Durch eine Ich-Aussage kann eine Vertrauensbasis geschaffen werden, die beiden Partnern erlaubt, offen und klärend miteinander zu reden.

Für die Anwendung wichtige Bausteine, d.h. wenn Sie etwa folgende Du-Botschaft in eine Ich-Botschaft umformulieren sollen:

„Du bist so rücksichtslos! Was denkst du dir eigentlich dabei, nachts stundenlang auf deinem Klavier rumzuklimpern? Wenn du das noch einmal machst, rufe ich die Polizei!“



Sachaussage: „Ich habe dich heute Nacht wieder Klavierüben gehört.“

Gefühlsaussage: „Ich ärgere mich sehr darüber, weil ich wach werde und dann nicht wieder einschlafen kann. Und das ärgert mich dann noch mehr, weil ich ja um 6 Uhr schon wieder aufstehen muss.“

Auswirkungen: „Ich fühle mich dann wie gerädert und kann mich am nächsten Tag nicht richtig konzentrieren.“

Wunschaussage: „Ich würde mir wünschen, dass du nach 23 Uhr nicht mehr spielst.“

Ich beschreibe die Fakten, die vorgefallen sind, sachlich und neutral, ohne sie zu werten, zu deuten oder etwas zu unterstellen.

Ich habe gesehen/bemerkt, dass

Ich sage, welche Gedanken und Gefühle die Sache bzw. die Begebenheit, in mir auslöst.

Dadurch fühle ich mich...

Ich beschreibe, was die Sache für mich bedeutet, was ihre Folgen für mich sind und was mir wichtig ist.

Das führt bei mir dazu, dass...

Ich formuliere einen Wunsch hinsichtlich der Frage, wie in Zukunft mit der Sache umgegangen werden kann.

Ich würde mir für die Zukunft wünschen, dass...

3. Feedback



Eine Möglichkeit zu einer effektiven Kommunikation besteht darin, von einem oder mehreren anderen Menschen zu erfahren, welche Wirkung die eigene Person und das eigene Verhalten auf ihn bzw. auf sie hat. Diese Rückmeldung bezeichnet man in der Sozialpsychologie als Feedback.



Als **Feedback** bezeichnet man die Rückmeldung bezüglich der Wirkung der eigenen Person und des eigenen Verhaltens auf andere Menschen.

Damit Feedback erfolgreich verläuft sollten folgenden Regeln beachtet werden:

- Feedback nur dann geben, wenn der andere es auch hören kann und will
- Schaffung einer positiven, entspannten Gesprächsatmosphäre
- Vermittlung des persönlichen Eindrucks (Ich- Formulierung)
- Basieren die Rückmeldungen auf beobachtbares bzw. messbares Verhalten, kein analysieren/ Interpretieren
- Berücksichtigung von positiven und negativen Rückmeldungselementen
- Beachtung des „Vier-Augen-Prinzips“, das heißt die Anwesenheit der Beteiligten
- Dialogisches Gespräch, keine Monologe; Zuhören-Können
- Feedback sollte darauf abzielen, Informationen zu geben, nicht darauf, den anderen ändern zu wollen

4. Metakommunikation



Kommunikationsforscher halten es für das Wichtigste, dass man **laufend über die Beziehung** spricht, nicht nur, um Klarheit über diese zu bekommen, sondern um Kommunikationsstörungen vorzubeugen bzw. diese zu beheben. Nahezu alle Störungen liegen in der Unfähigkeit begründet, über die jeweilige Art und Weise der Beziehung zu sprechen. Neben dem Sprechen über die eigene Beziehung ist es zudem sehr förderlich, über die **abgelaufene Kommunikation** zu sprechen.



Metakommunikation bedeutet einmal die Kommunikation über die Kommunikation und zum anderen die Kommunikation über die Beziehung zwischen den Kommunikationspartnern.

Bei Metakommunikation tritt man aus der unmittelbaren (Gesprächs-) Situation heraus und macht die Kommunikation selbst zum Thema des Gespräches: die Art und Weise, wie wir miteinander umgehen, wie die gesendete Nachricht gemeint und die empfangene Nachricht entschlüsselt wird und wie wir darauf reagiert haben.

Die Gesprächspartner begeben sich gleichsam auf einen "Feldherrnhügel", um Abstand von dem "Getümmel" zu nehmen, in das sie sich verstrickt haben. Auf diesem Feldherrnhügel der Metakommunikation machen Sender und Empfänger ihre Beziehung zueinander sowie die Kommunikation selbst zum Gesprächsgegenstand. Sinn der Metakommunikation ist es, die Wahrheit der Situation zu fördern.