

Kommunikation: «Ein Tanz mit Regeln»

Das Gespräch mit einer anderen Person kann einem rhythmischen Walzer oder aber einem Schwertkampf ähneln. Was entsteht, wenn wir unseren «Tanzpartner» treffen? Können wir Einfluss nehmen, indem wichtige Prinzipien im Miteinander angewendet werden? Immer wenn das Gespräch schwierig wird oder stockt, braucht es Aufmerksamkeit und bewusste Überlegungen zur Gesprächsgestaltung.

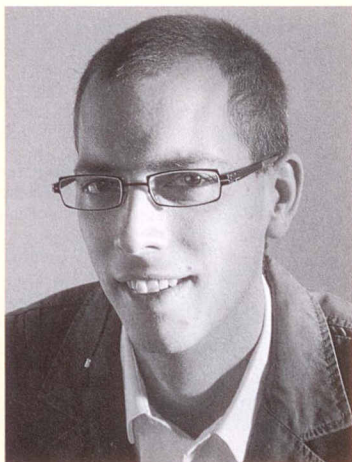
Holger Busch

Kommunikation ist die menschliche Kontaktaufnahme und Interaktion mit dem Ziel, sich zu verständigen. Menschen benutzen dabei sprachliche und nicht-sprachliche Zeichen wie Mimik (Gesichtsausdruck, Körperhaltung) und Gesten. Gute Kommunikation miteinander sieht dabei aus der Ferne beobachtet aus, wie ein Reigen, ein Tanz, in dem Bewegungen des Einen, Bewegungen beim Gegenüber auslösen und die Gestik sich gegenseitig beeinflussen. Misslingt ein Gespräch gleicht dieses eher einem Kampf, als einem Tanz. Ähnlich eines jeden Tanzstils geschieht im Bereich der Kommunikation viel an Bewegung und Ausdruck als emotionale Reaktion, also aus dem Bauch heraus. Ohne gross die Wirkung zu überdenken, die ausgelöst werden könnte, werden Sätze formuliert und durch Mimik und Gestik untermalt. Dies stellt solange kein Problem dar, wie sich die Gegenüber wohl gesonnen sind

und Missverständnisse oder unterschiedliche Meinungen sofort geklärt werden. Sind sich die «Tanzpartner» aber unbekannt oder verfügen über unterschiedliche «Tanzstile», ist ein vorsichtiges Herantasten und gegenseitiges Angleichen notwendig. Grundsätze helfen in Kontakt zu kommen und ein Miteinander zu entwickeln.

Sender und Empfänger

Auf die Gesprächsführung übertragen bedeutet dies, dass die Kenntnis der Grundregeln und die Möglichkeit sich auf das Gegenüber einzustellen entscheidend sind für den Aufbau eines guten Kontaktes. Erfolgreiche Kommunikation ist also abhängig von der Übereinstimmung zwischen dem Sender und dem Empfänger einer Botschaft. Dies ist umso besser erfüllt, je ähnlicher der kulturelle Erfahrungshintergrund der beiden ist



Holger Busch, 36

Dipl. Egotherapeut, Supervisor/Coach BSO. Diplom Ergotherapeut (1998), Leiter Ergotherapie-Zentrum RKG Illanz (GR). Selbstständiger Coach/Supervisor BSO. Weiterbildungen in Transaktionsanalyse (TA), Neuro-Linguistischem Programmieren (NLP) und Spiral Dynamics integral (SDi). Kursleiter an der Pädagogischen HS Graubünden, EVS-Kursleiter zum Thema Kommunikation. Ergotherapie Zentrum Illanz, ergo.ilanz@srk-gr.ch, www.srk-gr.ch Tel./Fax: 081 925 39 70

(siehe auch folgender Text «Die Werte-haltung als Grundlage der Kommunikation»), also je verwandter sich die Bezugssysteme («Tanzstil»), ein gemeinsames Codesystem, dem die gleichen Ideen, Erfahrungen und Bezüge zu Grunde liegen, sind. Ob ein Kontakt zielgerichtet ist hängt davon ab, ob es einer Person möglich ist, nicht nur aus dem Bauch zu agieren, sondern genau zu überlegen, wer einem gegenüber ist und was wann und wie zu sagen ist. Es ist zu beachten, dass das Verhältnis von verbalen zu nonverbalen Anteilen 1:9 ist.

Grundhaltung

Für eine offene und lösungsorientierte Interaktion zwischen Personen sind die Grundhaltungen der Akteure von entscheidender Bedeutung. Dabei sind die folgenden drei Prinzipien zentral.

Echtheit

Die persönliche Fähigkeit sich selbst mit den eigenen Gedanken und Gefühlen wahrzunehmen und einzubringen, ohne eine Schutzmauer aufzubauen, wird vom Gegenüber als kongruent wahrgenommen. Verbale und nonverbale Aussage stimmen überein und verdeutlichen so eine Echtheit der Aussage. Dabei ist es wichtig die Art, wie die Gefühle ausgedrückt werden, genau zu wählen, um den Anderen nicht zu überfordern.

Akzeptanz

Die Offenheit sich auf eine andere Person ohne Vorurteile einzulassen und ihr aufrichtiges Interesse entgegen zu bringen. Die Person erfährt so, dass sie sich ohne begleitende Beurteilungen oder Wertungen anvertrauen kann. Sie erlebt, dass sie als Person mit ihren Stärken und Schwächen akzeptiert wird und kann so das Zutrauen entwickeln, sich mit all ihren positiven und negativen Facetten zu zeigen. Dieser Respekt ist eine wichtige Grundlage für den Aufbau einer guten Beziehung.

Empathie

Die Gewandtheit sich in den Anderen hineinzuversetzen wird als Empathie be-

zeichnet. Dabei handelt es sich um die Fähigkeit, die Gedanken und Gefühle des Gegenübers möglichst präzise und breit zu erfassen und deren Bedeutung für den Anderen zu verstehen. Dieses einfühlerische Verstehen darf jedoch nicht so weit gehen, dass es übernommen wird. Es geht vielmehr darum ein hohes Mass an Verständnis zu erreichen und dennoch das eigene Bezugssystem zu erhalten. Die Welt soll mit den Augen des Anderen gesehen werden. Immer dann wenn das eigene Gefühl warnt, dass gerade kein guter Austausch gelingt, kann eine kritische Selbstreflexion zumeist zu Tage fördern, welcher eigene der drei genannten Anteile im Gespräch gerade fehlt. So kann darauf reagiert und der Verlauf des Gesprächs beeinflusst werden. [1]

Die Sache steht im Mittelpunkt

Im Gespräch miteinander muss die Sache im Mittelpunkt stehen. Aussagen wie z.B. «Du bist nicht in der Lage das zu verstehen» werten eher die Person an sich ab und lenken von der Klärung des eigentlichen Themas ab. Ziel im Gespräch muss es sein die Inszenierung eines Dramas nach Karpman [2] zu vermeiden in dem die Rollen des Opfers, Verfolgers und die des Retters auftauchen. Vielmehr geht es mit Blick auf das Thema (z.B. Behandlung eines Patienten, Finanzierung einer Therapie, Missverständnisse im Team) zu entscheiden, welche Haltung eingenommen werden muss, damit der Sachverhalt geklärt werden kann:

- Hilfsbereitschaft, aber nicht retten
- Braucht das Gegenüber Unterstützung, um die Herausforderung zu bewältigen?
- Grenzen setzen, aber nicht verfolgen
- Ist es notwendig klare Grenzen zu setzen, damit die Aufgabe gelöst werden kann?
- Offenheit, aber nicht aufopfern
- Wie viel aufrichtige Anteilnahme ist hilfreich, um die Angelegenheit lösen zu können?

Das jeweilige Mass für die drei Werte lautet: Es soll so viel eingebracht werden, wie zur Erfüllung der Aufgabe nötig ist,

nicht mehr und nicht weniger. Gelingt es in diesem Spannungsfeld der Haltungen zu agieren und das Thema nicht aus den Augen zu verlieren, um das es geht, wird nicht mehr der Mensch an sich bewertet, sondern es ist die Frage zentral, ob es der Aufgabe dienlich ist. [3]

Einfache Regeln

Auf die richtige Stärke kommt es an. Wenn ein Sachverhalt thematisiert werden soll, ist genau zu überlegen, in welcher Form dies geschehen soll. Die Stärke, mit der eine Intervention erfolgt, ist wählbar und hat stets so fein wie möglich zu erfolgen. Wird die Intervention dann, weil sie zu schwach ist, vom Gesprächspartner nicht wahrgenommen, kann die Intensität langsam erhöht werden.

Tangential:

- Der zentrale Sachverhalt wird nur nebenbei, z. B. in einem Nebensatz oder in Form eines Scherzes angesprochen. So wird das laufende Gespräch nicht unterbrochen und nur wenig beeinflusst.

Direkt:

- Das Anliegen wird direkt benannt und thematisiert. Der Eingriff in den Gesprächsverlauf ist stärker und beinhaltet eine aktive Lenkung des Prozesses.
- Das Gespräch kann unter Umständen kurz stocken, da der benannte Punkt nun in das Zentrum der Wahrnehmung rückt.

Konfrontierend:

- Zu der direkten Benennung des Problems wird nun ausserdem auf die sofortige Bearbeitung des Punktes bestanden. Der Gesprächsverlauf bricht ab und die Kommunikation ist erst einmal gestört. Der angesprochene Punkt ist nun Zentrum des Gesprächs und bekommt eine unverrückbare Bedeutung.

Die Akzeptanz, welche Stärke als gesellschaftlich angepasst gilt, ist in den Kulturen unterschiedlich verankert. So kann ein gesprochener Satz für den einen als direkt, für einen anderen aber schon als konfrontierend wirken. Bei der Satzwahl ist darauf zu achten, dass die Stärke sich

an der Wahrnehmung des Gegenübers orientiert und nicht an der eigenen Fassung.

Verstehensmanagement

Verstehen und Verstandenwerden ist eine komplexe Angelegenheit. Damit die Kommunikation gelingt, können die Gesprächspartner schon während der Unterhaltung für mehr Klarheit sorgen. Sprecher und Zuhörer handeln häufig intuitiv so, dass sie verstanden werden. In manchen Situationen übergeht man aber die eigene Wahrnehmung und verhält sich konträr, so z.B., wenn das Vertrauen zum Gegenüber fehlt oder wenn es sich um Autoritätspersonen handelt.

(a) Verstehensmanagement beim Sender

- Rückfragen
- Das Nachfragen sollte weder automatisiert noch wie in einem Quiz wirken. Besonders in Gesprächssituationen mit Wissensgefälle sollte mit Rückfragen vorsichtig agiert werden, sonst kann sich der Gesprächspartner als unterlegen oder abgewertet fühlen.
- Reaktionen des Gesprächspartners beachten (vor allem auch nonverbale)
- Abschweifende Blicke, Stirnrunzeln oder unruhiges Umherrsutschen geben Informationen über die Klarheit der Aussagen. Bei Unklarheiten ist das vorrangige Ziel diese zuerst auszuräumen, da ansonsten der weitere Gesprächsverlauf gestört ist.
- Gesprächsverlauf beachten
- Der Gesprächsverlauf gibt Hinweise darauf, wie Botschaften aufgefasst werden. Z.B. kann ein plötzlicher Themenwechsel anzeigen, dass beim Gegenüber das Gefühl entstanden ist, dass das Thema beendet ist.

(b) Verstehensmanagement beim Empfänger

- Rückfragen
- Um Unverständliches auszuräumen ist das Nachfragen eine wichtige Intervention.
- Wiederholen / Paraphrasieren (Umschreiben)

- Das Wiederholen einer Äusserung mit den eigenen Worten dient der Überprüfung, ob eine Aussage richtig verstanden wurde.
- Schlussfolgerung
- Das Angebot einer Interpretation kann dem Verstehen dienen. Das gegenseitige Verstehen im Gespräch ist die Verantwortung beider Gesprächspartner. Klarheit und Verständigung kann nur entstehen, wenn sich beide Seiten aktiv daran beteiligen und die jeweiligen Fragen klären, bzw. eine Überprüfung erfolgt, was das Gegenüber verstanden hat. [1]

Individuelle Wahrnehmung

Allgemein muss in einem Gespräch die Nachricht so verpackt werden, dass der andere sie gut verstehen kann. Ausserdem braucht es auf beiden Seiten der Gesprächspartner ein Bewusstsein für die Tatsache, dass jeder Mensch eine Nachricht unterschiedlich aufnimmt, also unterschiedlich hört. Jede Nachricht enthält sowohl Sach- als auch Beziehungs- informationen, wobei im Zweifelsfall dem Beziehungsanteil meist die grössere

Bedeutung zukommt. Daher ist eine sachliche Diskussion meist nicht möglich, wenn sich zwei Personen persönlich ablehnen.

Je nach Person hat jemand mehr ein Ohr für das eine oder das andere. Zu den beiden Aspekten

- Der Sachinhalt (Worüber ich dich informiere.)
- Die Beziehungsseite (Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen.) erhalten zwei weitere Anteile eine ebenfalls grosse Bedeutung:
- Die Selbstoffenbarung (Was ich von mir selbst kundgebe)
- Die Selbstoffenbarung in der Nachricht ist vielen Menschen gar nicht bewusst oder geläufig. Das ist der Teil in der Nachricht, der etwas über den Sender aussagt, ob dieser möchte oder nicht. So ist jede Nachricht eine kleine Kostprobe der Persönlichkeit
- Der Appell (Wozu ich dich veranlassen möchte.)

Es gibt etwas, was mit einer Aussage erreicht werden soll. In der Regel soll jemand etwas tun und uns ist dies bekannt. Der Appell ist also die mehr oder weniger versteckte Aufforderung an den Anderen

etwas zu tun. [4] Wer jemals einen Tanz von Grund auf mit seinen Regeln gelernt hat weiss, dass dies immer mit Fehlritten einhergeht. Nicht alles gelingt auf Anhieb. Es braucht seine Zeit bis der richtige Rhythmus gefunden wird und die Bewegungen geschmeidig werden. Das gleiche geschieht beim bewussten Anwenden von Kommunikationsregeln. Erst dieses Experimentieren führt aber zu einer fließenden Bewegung. Daher braucht es für die ersten Schritte Geduld, eine Portion Humor und die Auswahl des richtigen (Tanz)Partners.

Literaturhinweise

- [1] Büttner, C., Quindel, Q & Thiel, M. (2005). Gesprächsführung und Beratung - Sicherheit und Kompetenz im Therapieggespräch. Heidelberg: Springer Medizin Verlag, 2005
- [2] Karpman, S.B. (1968). Fairy tales and script drama analysis. Transaction Bulletin, 7
- [3] Lammers W., (2007). Logosynthese - Triffst Du nur das Zauberwort. ias Verlag
- [4] Schulz v. Thun, F., (2005). Miteinander reden: 1 Störungen und Klärungen. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, 1981
- [5] Bachmair, S., Faber, J., Henning, C., Kolb, R., Willig, W. (1989). Beraten will gelernt sein. Basel: Beltz Taschenbuchverlag, 1989
- [6] Stewart, I., Joines, V. (2000). Die Transaktionsanalyse - Eine Einführung. Freiburg: Herder Taschenbuchverlag, 1990

La communication, une danse avec des règles

Le dialogue avec une autre personne peut tout aussi bien ressembler à un pas de deux boîteux qu'à une valse endiablée. Que se passe-t-il lorsque nous rencontrons notre «partenaire de danse»? Pouvons-nous exercer une influence en appliquant des principes fondamentaux dans le relationnel? Chaque fois que le dialogue se crispe ou qu'il piétine, il nous faut faire preuve d'attention et réfléchir à des manières de le modeler.

Holger Busch

La communication constitue le mode de prise de contact et d'interaction entre humains, dans l'objectif de se comprendre mutuellement. Les hommes et les femmes utilisent à cette fin des signes verbaux et non verbaux tels que des mi-

miques (expression du visage, posture) ainsi que des gestiques. Vu de loin, une bonne communication ressemble alors à une ronde dansante, où les mouvements de l'un déclenchent des mouvements chez l'autre, et les gestuelles s'influen-

cent réciproquement. Si ce dialogue échoue, il s'apparentera davantage à un combat qu'à une danse. Dans le domaine de la communication, semblablement à ce que l'on observe dans les différents styles de danse, une grande partie des mouvements et de l'expression que les personnes dégagent résultent d'une réaction émotionnelle spontanée. Sans réellement réfléchir à l'effet que ceci pourrait avoir, on formule des phrases et la mimique et la gestique les accentuent. Tant que les interlocuteurs s'entendent bien et qu'ils savent aussitôt clarifier les malentendus ou des opinions divergentes, cela ne pose pas de problème. Par contre, si les «partenaires de danse» ne se connaissent pas ou qu'ils possèdent des «styles de danse» différents, il est indispensable de s'approcher l'un de l'autre