

„Wahre Kommunikation entsteht im Herzen.
Ihre natürlichen Ergebnisse
sind Liebe und Zufriedenheit.“
Ron Smothermon

Und sie funktioniert doch ... Das Wunder der Kommunikation

Kommunikation ist der Abgleich von Welt- und Landkarten.

Eine allgemein gültige Realität* gibt es nicht. Wir konstruieren unsere Realitäten. Unsere Landkarten dieser Welt sind so unterschiedlich wie unsere Wahrnehmungen.

Diese Tatsache können wir täglich, in jeder Lebenssituation, beobachten: im Parlament, im Gespräch mit Kunden, mit Freunden und in der Familie. Alleine schon die Unterschiedlichkeit von Meinungen ist ein erster Hinweis auf die Unterschiedlichkeit der konstruierten Realitäten.

Auf die fünf Sinne des Menschen strömen alle Informationen eines unendlich vielfältigen Universums ein. Man hat ermittelt, dass pro Sekunde etwa 11 Millionen Informationseinheiten auf unsere Sinne einströmen. Filterprozesse reduzieren diese „Unendlichkeit“ auf eine bewusst wahrnehmbare Menge von ca. 10 Informationseinheiten, also auf etwa 1 Millionstel der „gesendeten“ Menge. Der Rest wird von uns *sinn*-voll konstruiert: Bei jedem Menschen anders. Unser Gehirn gibt dem *Wahr*-genommenen *Sinn* und Zusammenhang und macht es damit zu unserer *Wahr*-heit.

Dass Kommunikation trotzdem noch funktioniert, grenzt fast an ein Wunder. Kommunikation ist allerdings auch eine Notwendigkeit, die sich aus der Tatsache der konstruierten Realitäten ergibt: Gäbe es eine objektiv gültige Realität und könnten wir alle sie zweifelsfrei erkennen, wäre Kommunikation letztlich gar nicht mehr nötig.

Was ist Kommunikation nun eigentlich?

Kommunikation ist der Austausch von Realitätssichtweisen. Das Ziel ist entweder, meine Sicht der Realität anzubieten (= Senderrolle) oder die Sicht der Realität meines Kommunikationspartners zu verstehen (= Empfängerrolle). Die Rollen (Sender und Empfänger) wechseln ständig und üblicherweise sind wir in beiden Rollen gleichzeitig.

An dieser Stelle bietet sich eine Unterscheidung an: *Kommunikation* ist der generelle Austausch von Signalen, was also auch das Signal einer Unlust zu kommunizieren sein kann. Nach Watzlawiks Aussage, „Man kann nicht nicht kommunizieren“, würde dann zumindest die Weigerung zu kommunizieren kommuniziert. Die Erweiterung ist der *Dialog*, das Bestreben und Bemühen, eine sinnvolle und gelungene Kommunikation zu etablieren.

Sinnvolle Kommunikation, also Dialog, findet immer im Miteinander von *mitteilen* und *verstehen* statt. Wenn der eine nicht mitteilen oder der andere partout nicht verstehen will, dann findet auch kein Dialog statt. Dann sind das nur „Monologe in angeblicher Gemeinschaft“.

* Eigentlich sind es „Realitätssichtweisen“. Da wir aber eine allgemein gültige und objektive Realität sowieso nicht wahrnehmen können, können wir auch einfach von Realitäten sprechen. Auch die Quantenphysik geht davon aus, dass der Beobachter das Ergebnis beeinflusst und damit Realität manifestiert. Der Begriff „Beobachter“ kann synonym verwendet werden mit dem Begriff „Bewusstsein“.

Insofern tragen beide, Sender und Empfänger, Verantwortung für einen Dialog. Zum einen durch die Art und Weise, wie die Botschaft vom Sender formuliert und gesendet wird und zum anderen durch die Bereitschaft des Empfängers, die Botschaft aufzunehmen und sich mit ihr zu beschäftigen.

Ob die Kommunikationssituation ein Verkaufsgespräch, die Beschwerde eines Kunden, eine Aussprache unter Liebenden oder eine Auseinandersetzung mit dem Nachbarn ist, spielt für dieses Modell der Kommunikation keine Rolle mehr.

Gelungene Kommunikation, also ein Dialog, ist immer das funktionierende Zusammenspiel von Sender und Empfänger.

Es gibt einige grundlegende Strategien, die Ihnen als Sender einer Botschaft helfen, dass Ihre Botschaft empfangen wird, zumindest, dass die Wahrscheinlichkeit dafür steigt. Diese Techniken nenne ich *Achtsames Sprechen*:

- * Sorgen Sie dafür, dass Sie immer möglichst sofort verstanden werden und vermeiden Sie Sprachelemente, die den „inneren Übersetzer“ des Empfängers benötigen, damit er sie auch wirklich versteht. Der *innere Übersetzer* hat die Aufgabe, wahrgenommene Informationen so umzubauen, dass sie sich sinnvoll in das Weltbild des Empfängers einfügen und verstanden werden können.
 - Der *innere Übersetzer* wird z.B. aktiviert, wenn Begriffe benutzt werden, die nicht dem bevorzugten Repräsentationssystem* des Empfängers entsprechen. Ob Sie Ihren Partner fragen, „Klingt das gut?“ oder ob Sie fragen „Fühlt sich das gut an?“, ist unterschiedlich. Die erste Variante wird von jemandem mit bevorzugt auditiver Informationsverarbeitung schneller beantwortet, die zweite langsamer. Bei einem Menschen mit kinästhetischer Informationsverarbeitung ist es genau umgekehrt. Um die Verarbeitung des Empfängers zu unterstützen, können Sie auch Begriffe benutzen, die beim Empfänger sofort verstanden werden, weil sie seinem inneren Verarbeitungsmechanismus, dem bevorzugten Repräsentationssystem, entnommen sind.
 - Ebenso aktivieren negative oder passive Formulierungen den *inneren Übersetzer*. Unser Gehirn denkt positiv und konkret. Jede Negation muss zuerst in eine positive Aussage übersetzt werden, die anschließend „durchgestrichen“ wird. Benutzen Sie stattdessen positive und aktive Sprachelemente, wenn Sie schnell verstanden werden und beim Empfänger eine eindeutige Aktivität auslösen wollen.
 - Zu lange und verschachtelte Sätze verlangsamen die Kommunikation ebenso und erschweren das Verständnis. Bilden Sie Sätze, die aus ca. 10 Worten bestehen. Das entspricht auch der Menge an Informationseinheiten, die pro Sekunde durchschnittlich unser Bewusstsein erreichen. Machen Sie doch einfach anstelle eines Kommas einen Punkt. Ein „sprachlicher Punkt“ ist eine, am Ende des Satzes sich senkende Stimme, gefolgt von einer Pause.
- * Benutzen Sie Metaphern und bildhafte Vergleiche, um komplexe Sachverhalte zu verdeutlichen. Diese dringen sofort ins Unbewusste ein und werden wegen der passenden

* Ein Repräsentationssystem ist die innerliche Darstellung der von uns gebildeten Realität. Diese Darstellung wird repräsentiert durch unsere fünf Sinne. Sie können sich das plastisch vorstellen, wenn Sie sich mit jemandem über eine gemeinsam erlebte Situation austauschen: Wahrnehmungen, Begriffe, Gefühle usw., letztlich Erinnerungen, werden zum Teil sehr unterschiedlich sein.

So ist z.B. die Aufnahmegeschwindigkeit von Menschen, die bevorzugt mit dem Gehör lernen (auditiv), während eines Gesprächs schneller, als die Aufnahmegeschwindigkeit von Menschen, die etwas Neues erst selbst tun und erfühlen müssen (kinästhetisch). Bei letzteren muss erst ein *innerer Übersetzer* das gesprochene Wort in eine kinästhetische Erfahrung übersetzen. Dies kostet Zeit. Das Tempo des Empfangs bestimmt der Empfänger.

- Analogie schneller und besser verstanden.
- * Vermeiden Sie es, Unlustgefühle, Gefühle der Angst und der Bedrohung bei Ihrem Gesprächspartner auszulösen. Diese führen zu Fluchtverhalten, einem Rückzug aus der Kommunikation oder einfach nur zu Stress. Selbst wenn der Empfänger körperlich noch an der Kommunikation teilzunehmen scheint, sind doch seine Konzentration und die Verarbeitungsfähigkeit so weit vermindert, dass die Botschaft nicht mehr richtig ankommt.
 - Wenn Sie gehäuft Worte benutzen, die der Empfänger nicht kennt, z.B. Fremdwörter oder Fachbegriffe, dann riskieren Sie Gefühle der Unlust. Schließlich möchte niemand von uns gerne dumm erscheinen. Für fast alle Fremdwörter gibt es verständlichere Begriffe. Auch lassen sich Fachbegriffe oftmals über Metaphern und Analogien treffend und verständlich beschreiben.
 - Werden Sie sich über das Wertesystem des Empfängers klar und nutzen Sie es für Ihre Argumentation*. Das Wertesystem des Empfängers verdeutlicht die Grenzen seiner Weltsicht. Wertesysteme werden oft durch einfache, aber zentrale Begriffe repräsentiert. Ein verletztes Wertesystem kann Gefühle der Angst und der Bedrohung auslösen und zu Aggression führen.
 - * Achten Sie sorgfältig auf die Signale Ihres Kommunikationspartners.
 - Empfangen Sie während der Kommunikation (gerade während Sie senden) die Reaktionen des Empfängers auf Ihre Botschaft. Verändern Sie wenn nötig Ihr Vorgehen. Seien Sie achtsam, dann merken Sie, ob der Empfänger „noch einen guten Empfang hat“ oder ob er gestresst wirkt. Wenn Sie achtsam sind, können Sie jederzeit gegensteuern und Ihr Kommunikationsverhalten wieder verbessern.
 - Prüfen Sie regelmäßig, ob Ihre Botschaft ankommt. Geben Sie dem Empfänger Zeit für Feedback, um Nachfragen zu stellen oder fragen Sie selbst nach, ob noch Übereinstimmung und Verständnis existiert.
 - * Letztlich: geben Sie dem Empfänger Zeit, Ihre Botschaft zu verarbeiten. Eine gesendete, aber nicht verarbeitete Information wurde unnötigerweise gesendet. Machen Sie Pausen und reden Sie in einem Tempo, das der Empfänger verarbeiten kann. Die Verarbeitungsmechanismen der Menschen sind unterschiedlich und bestimmen, wie bei einem Trichter, das „Einlasstempo“ der Informationen: Es ist abhängig vom bevorzugten Repräsentationssystem, der körperlichen und geistigen Fitness, den Interessen u.v.m.

Als Empfänger tragen Sie Ihren Teil der Verantwortung für eine gelungene Kommunikation durch die Technik des *Aktiven Zuhörens*:

- * Aktives Zuhören ist ein mehrstufiger Prozess, indem sich der Empfänger voll auf den Sender konzentriert:
 - In der ersten Stufe spiegelt der Empfänger wesentliche Schlüssel-Begriffe des Senders zurück, gibt dem Sender quasi eine kurze Empfangsbestätigung.
 - In der 2. Stufe wird nah am Gesprochenen reflektiert: das kann die Reflexion der Gefühle oder der Inhalte sein. Mit den ersten beiden Stufen des Aktiven Zuhörens trägt der Empfänger gleichzeitig viel dazu bei, den Kontakt und das Verständnis zu vertiefen.
 - In der 3. Stufe, der Stufe des „Phantasierens“, wird die Erkenntnis ausgeweitet und die beiden Landkarten (von Sender und Empfänger) stärker miteinander verglichen. Hierbei können auch neue Aspekte mit eingebracht werden.
- * Spiegeln Sie Mimik und Körpersprache Ihres Kommunikationspartners. Betreiben Sie aber kein Nachäffen! Tun Sie dies aus einer Haltung der Achtsamkeit heraus. Das Ziel ist,

* Die „Wozu?“-Frage kann Ihnen dabei wunderbar helfen: Sie fragt nach dem Nutzen und deutet in die Zukunft. Achtung vor der „Warum?“-Frage. Sie ist üblicherweise mit der Frage nach einer Schuld verknüpft: Sie fragt nach der Ursache und Rechtfertigung und deutet in die Vergangenheit. Die „Warum?“-Frage löst oft Gefühle der Unlust aus.

neben der Verbesserung des Kontaktes, auch das Gesagte besser zu verstehen, in den subtilen Bedeutungen, die oft nur in der Körpersprache zum Ausdruck kommen.

- * Vermeiden Sie es, so schwer es Ihnen auch fallen mag, zu der Zeit, in der Sie in der Empfängerrolle sind, Gegenargument zu suchen. Denn dann hören Sie nicht mehr zu. Vielmehr führen Sie dann einen inneren Dialog mit sich selbst, anstatt mit Ihrem Kommunikationspartner. Die Kommunikation endet dann oft so fruchtlos wie die meisten Debatten in politischen Talkshows. Konzentrieren Sie sich also mit Ihren Gedanken auf das, was der Sender spricht und zeigen Sie, dass Sie bestrebt sind, zu verstehen.

Was können wir nun tun, wenn einer der beiden Beteiligten nicht „mitspielt“, seine Aufgaben in der Rolle als Sender oder Empfänger (nicht gut) erfüllt?

- * Wenn der Sender zu schnell redet, eine Sprache benutzt, deren Verarbeitung für den Empfänger Probleme verursacht? Oder wenn er zu viele Fach- und Fremdwörter benutzt?
- * Wenn der Empfänger nicht aktiv und achtsam zuhört? Wenn er sofort mit Ratschlägen kommt, Vorannahmen formuliert, statt zuzuhören und nachzufragen, sich in Hellsehen übt, und zu wissen glaubt, was der Sender sagen wird, während dieser noch nicht mal ausgesprochen hat?

Für beide gelten in solchen Fällen dieselben „Regeln“:

- * Praktizieren Sie Ihre eigene Rolle als Sender oder Empfänger aktiver und bewusster. Dies führt dann häufig dazu, dass der Kontakt mit dem Kommunikationspartner wieder intensiver wird. Da wir Menschen dazu tendieren, uns während eines guten Kontaktes gegenseitig zu spiegeln, führt das Spiegelverhalten dann oft zu einer Änderung in die gewünschte Richtung. Gehen Sie also mit „gutem Beispiel“ voran.
- * Wenn dies nicht hilft, unterbrechen Sie die Kommunikation auf freundliche Art, aber bestimmt. Formulieren Sie dann Ihr aktuelles Unbehagen, sei es über das Tempo, die Art der Kommunikation etc. Kommunizieren Sie also nicht weiter über den Inhalt, sondern kommunizieren Sie über Ihr gemeinsames Kommunikationsverhalten. Sprechen Sie über Ihre persönliche Wahrnehmung und wie es Ihnen ergeht. Vermeiden Sie Schuldzuweisungen! Es ist ähnlich wie auf dem Fußballfeld: Es gibt Spielregeln und wenn das Spiel zu hart gespielt wird, wenn die Spielregeln verletzt werden, unterbricht der Schiedsrichter das Spiel. Im Falle der Kommunikation sind wir beide die Schiedsrichter. In der Kommunikation nennt man dies Meta-Kommunikation. Das ist der Leuchtturm der Kommunikation, der wieder Überblick, Sicherheit und Struktur verschafft.
- * Wenn auch dieses nicht funktioniert, kann ein Kommunikationsprozess auch beendet werden, so wie ein Fußballspiel abgepfiffen werden kann, wenn der Platz nicht mehr bespielbar ist oder aus dem Spiel ein Kampf wird, der die Spieler zu verletzen droht.

Letztlich sind die „Regeln“ für einen Dialog, für gelungene Kommunikation, ganz einfach: Achten Sie auf die Signale Ihres Kommunikationspartners. Seien Sie achtsam!



Jürgen Häußner
EARteam
Trainer und Coach
jh_dialog@EARteam.com
www.EARteam.com