

zum Thema

KOMMUNIKATION – KONFLIKT

AUSGABE NR. 2 • 2009

SCHWERPUNKT „KOMMUNIKATION“

FÜR MEHR EINHEIT IN DEN EINHEITEN SEITE 5

PARTNERSCHAFT UND KONFLIKT SEITE 11

GEWALTFREI KOMMUNIZIEREN SEITE 22

„KILLERPHRASEN“ SEITE 26

IMPRESSUM SEITE 28

Kommunikation



findet auf vier Ebenen statt

Das Kommunikationskonzept von Friedemann Schulz von Thun

Dass wir Menschen miteinander sprechen, erscheint uns als etwas so Selbstverständliches wie die Luft zum Atmen. Ob in der Straßenbahn, auf der Straße, in Restaurants, am Arbeitsplatz – wir sehen einander ins Gespräch vertieft oder wild gestikulierend, lachend plaudern oder gemeinsam schweigen. Und wir erleben, wie der Gesprächspartner nüchtern „bei der Sache“ ist oder so genannte Spitzensätze, wie er auf jemanden einredet oder wie abwesend zur Seite schaut. Zwischenmenschliche Kommunikation ist vielfältig, und was sich von außen ganz harmonisch ausnimmt, kann in der Innenansicht höchst problematisch sein. Da ist zu spüren, dass der andere gar nicht auf mein Thema eingeht, dass er mich durch seine „Zwischentöne“ abwertet, mich nicht ernst nimmt, mein

Liebe Leserinnen und Leser, liebe Soldatinnen und Soldaten!

Das deutsche Wort „Kommunikation“ geht zurück auf das lateinische Wort „communicare“ und bedeutet, teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen, vereinigen“. In dieser Bedeutung klingt aus, dass Kommunikation ein sozialer Vorgang ist. Noch deutlicher wird dies in dem berühmten gewordenen Satz des Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick: „Man kann nicht nicht kommunizieren!“. Immer wenn Menschen zusammen sind, stehen sie in irgendeiner Weise in Verbindung, teilen sie sich mit, gehen sie etwas von sich zu erkennen – auch dann, wenn sie nicht miteinander sprechen (nonverbale Kommunikation). Gestik, Mimik, Körperhaltung können beinahe beliebig sehr „vielsagend“ sein.

In dieser Ausgabe geht es allein um zwischenmenschliche Kommunikation. Damit wird ausgebildet, das seit einigen Jahrzehnten der Begriff „Kommunikation“ einen geradezu inflationären Bedeutungsanwuchs erfahren hat, was z. B. durch Begriffe wie „Massenkommunikation“ und „Unternehmenskommunikation“, „computervermittelte“ und „digitale Kommunikation“, „interkulturelle“ und „Telekommunikation“ zum Ausdruck kommt. Man spricht von Kommunikation, wenn man Fragestellungen und Modelle bei der Signalübertragung durch technische Geräte wie Telefon, Computer oder gesteuerte Waffen beschreiben will, und man verwendet den Begriff auch, wenn es um Übermittlung oder Austausch von Informationen geht. Wenn zwei oder mehr Menschen miteinander sprechen, so ist dies alltäglich

und erscheint uns wie selbstverständlich. Diese Kommunikation wird meist nicht hinterfragt. Es erscheint uns aufwändig und immer auch den natürlichen Kommunikationsfluss hemmen, wenn man immer über Kommunikation nachdenkt. Erst wenn sich Probleme einstellen und zunehmend unüberschaubar werden, wenn das Miteinander-Sprechen zu fortdauernden Missverständnissen führt oder zu Konflikten eskaliert, wird über Kommunikation reflektiert. Vergleichlich man Ehebücher-jährer Jahrsabende mit heutigen Büchern über Partnerschaftskonflikte, so kann man die gewachsene Einsicht in die Bedeutung von Kommunikation für das Gelingen von Partnerschaft überhaupt sehr deutlich erkennen. Die wissenschaftliche Behandlung von Kommunikation zeigt dabei, dass Kommunikation ein komplexes Phänomen ist und dass das Ziel jeder Kommunikation, nämlich Verständigung zu erreichen, leichter benannt und beschworen als in der Realität zu erreichen ist. Dies betrifft nicht nur den Bereich von Partnerschaft, Ehe und Familie, sondern alle Bereiche des gesellschaftlichen Lebens bis hin zum Lebensbereich Bundeswehr.

Dieses Themenheft stellt nicht den Anspruch, Alibiinstrument zu sein. Wenn aber die Lektüre der folgenden Beiträge eine Sensibilisierung, eine bewusstere Wahrnehmung und einen reflektierteren, sorgfältigeren Umgang mit der eigenen Kommunikation bewirkt, dann wäre schon viel gewonnen.

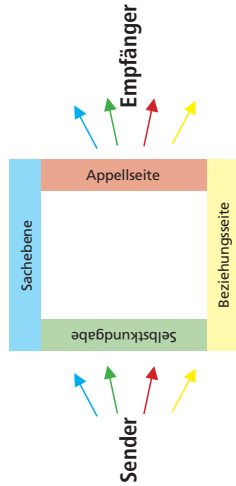
Ihr Manfred Suermann

Anliegen nicht wahrnehmen will oder sich rechthaberisch verhält. Menschen sagen das eine, meinen mitunter aber etwas ganz anderes – sei es, dass sie etwas verbergen wollen oder es nicht auszuspüren wagen, sei es, dass es ihnen gar nicht bewusst ist. Immer aber ist zwischenmenschliche Kommunikation interpretationsbedürftig. Wenn auch die Deutung zumeist intuitiv, spontan, unbewusst geschieht. Selbst ein „Danke!“ kann ganz aufrichtig gemeint sein und von Herzen kommen oder aber wie angetroffen wirken, „nur so dahergesagt“ sein oder gar provokant geäußert werden. Wer Dank empfangt, interpretiert blitzschnell, wie der Dank auf ihn wirkt – und reagiert entsprechend.

Im Hintergrund spielt bei beiden Gesprächspartnern auch die bisherige Lebens- und Erfahrungswelt eine Rolle: Fallt es mir leicht, Dank zu sagen, weil ich im Grunde ein dankbarer Mensch bin? Sage ich

„nur so“ Danke, obwohl ich es für ganz selbstverständlich halte, das

anderer etwas für mich tut? Bei der Analyse der Komplexität zwischenmenschlicher Kommunikation erkannte Schulz von Thun,



Bis in die 1990er Jahre galt das Buch als Standardwerk.

Bei der Analyse der Komplexität zwischenmenschlicher Kommunikation erkannte Schulz von Thun,

zu, ohne seine Hilfe den Wagen optimal zu fahren;

3. auf der Selbststoffbarungs-ebene: „Ich bin ungeduldig wegen deiner Fahrweise“ oder „Ich schätze Zeitspartikel usw.“. Seine Aufgabe ist es, diese Informationen klar und verständlich zu senden. Er gibt

2. auf der Beziehungsebene zu erkennen bzw. bringt zum Ausdruck, wie der Sender zum Empfänger steht und was er von ihm hält. (Je nachdem, wie er ihn anspricht (Art der Formulierung, Körpersprache, Tonfall usw.), drückt er Wert-schätzung, Respekt, Wohlwollen, Gleichgültigkeit, Verachtung o. ä. aus. Er gibt sich

3. auf der Ebene der Selbstkundgabe bzw. -offenbarung selbst zu erkennen. Diese Botschaft besteht aus einer bewussten, gewollten Selbstdarstellung und gleichzeitig aus einer unfreiwilligen, dem Sender nicht bewussten Selbstenttül-lung. Somit wird jede Nachricht zu einer Information auch über die Persönlichkeit des Senders. Schließlich macht

4. die Appellebene deutlich, was der Sender beim Empfänger erreichen möchte, beinhalten also einen Wunsch oder eine (direkte oder indirekte) Aufforderung. Der Empfänger soll veranlasst werden, bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen.

Mit vier Ohren empfangen

Um diese Mehrschichtigkeit einer sprachlichen Äußerung deutlich zu machen, sei ein Beispiel angeführt, das Schulz von Thun selber gibt: Eine Frau sitzt am Steuer eines Autos, ein Mann ist Beifahrer und sagt: „Du, die Ampel ist grün!“ – Aus der Sicht des Senders könnte das bedeuten

- 1. auf der Sachebene: die einfache Mitteilung, dass die Ampel grün ist (weil der Fahrer z. B. gerade nach hinten geschaut hat);
- 2. auf der Beziehungsebene: „Sei nicht so trottelig“ oder „Hätest du doch nur mich fahren lassen“ oder „Du passt schon wieder nicht auf“, d. h. er traut ihr nicht recht

Beziehungsbotschaften sendet – egal ob beim Autofahren oder bei anderer Gelegenheit. Und möglicherweise besteht für die Frau in dieser Beziehung das Problem, sich Respekt für die Eigenständigkeit und für den Eigenwert ihrer Person zu verschaffen und sich gegen das Überlegenheitsgebarren ihres Mannes zu wehren. All diese Spekulationen liefern allerdings auf ein „Psychologisieren“ hinaus, was an dieser Stelle zu weit führen würde. Deutlich aber dürfte

geworden sein, dass die Art und Weise des Kommunizierens immer auch etwas über die beteiligten Personen selber und über ihre Beziehung zueinander verrät.

„Du, die Ampel ist grün!“



Es macht die Kommunikationsfähigkeit eines Senders aus, alle vier Seiten seiner jeweiligen Nachricht im Blick zu behalten.



Es kommt auf eine ausgewogene „Vierobrigkeit“ an

beim Empfänger oft spontan und nicht immer bewusst bzw. reflektiert. Je nachdem, welches seiner vier Ohren der Empfänger gerade vorrangig auf Empfang gestaltet hat, nimmt das Gespräch einen anderen Verlauf. Oft ist dem Empfänger gar nicht bewusst, dass er das eine oder andere Ohr abgeschaltet hat und dadurch die Weichen für das weitere Geschehen stellt. Denn prinzipiell hat er die freie Auswahl, auf welchen Aspekt der Nachricht er reagieren will. Das allerdings kann zu mancherlei Störungen führen – etwa dann, wenn der Empfänger auf einen Aspekt Bezug nimmt, auf den der Sender gar nicht das Gewicht legen wollte, oder wenn der Empfänger überwiegend nur mit einem Ohr hört und damit taub ist für die übrigen Botschaften. Es kommt also auf eine ausgewogene „Vierobrigkeit“ an.

Besonders Männer neigen dazu, sich allein auf die Sachseite einer Nachricht zu konzentrieren und auf diese zu reagieren; verhältnissoll wird dies dann, wenn das eigentliche Problem auf der zwischenmenschlichen Ebene liegt. Bei manchen Empfängern ist dagegen das auf die Beziehungsseite gerichtete Ohr so groß und über-

dem Selbstoffenbarungsohr wird sie hören: „Er muss wohl einen schlechten Tag gehabt haben!“ In diesem Falle kann der Empfänger ganz anders reagieren – und gelassen bleiben. Allerdings zeigt sich hier auch eine Gefahr, nämlich in das Extrem zu verfallen, nur noch auf dem Selbstoffenbarungsohr zu hören und damit gar nichts mehr an sich herankommen zu lassen. So lässt sich jede Kritik abwehren und erspart man sich jegliche Betroffenheit. Nach Schulz von Thun handelt man dann nach folgender Devise: „Wer auf mich böse ist oder anderer Meinung ist, als ich, offenbart damit sein krankes Hirn.“ Als ähnlichen Missbrauch des Selbstoffenbarungsohrs beschreibt er das Psychologieren („Das sagst du ja nur, weil du ...“). Das Gesagte selbst wird belanglos und der andere wird als Gesprächspartner nicht mehr ernst genommen. In politischen wie religiösen Diktaturen kann man Ähnliches feststellen: Kritik am System oder an der Religion wird als Selbstoffenbarung von Fehlgeleiteten, Verstörung oder gar Geisteskrankheit aufgenommen und entsprechend „behandelt“. Ein verfeinertes Selbstoffenbarungsohr bietet aber auch Chancen. Durch aktives Zuhören steigert es die Empathie für den anderen, d. h. es stärkt das Bemühen, sich in die Gefühls- und Gedankenwelt des Senders unvoreingenommen einzufühlen und die Welt gleichsam mit dessen Augen zu sehen. Manchem Empfänger ist auch ein übergroßes Appellohr eigen, vor allem dann, wenn er von dem Wunsch beseitigt ist, es allen recht zu machen und auch den unausgesprochenen Erwartungen anderer zu entsprechen. Kleinste Signale werden auf ihren Appellcharakter hin untersucht. Schaut ein Gast sich um, reagiert der Gastgeber sofort: „Was suchen Sie, vielleicht einen Aschenbecher? Ich hole einen.“ Oder jemand fragt: „Ist noch Kaffee in der Kanne?“ Antwort: „Ich koche sofort, welchen!“ Auch

wenn das Verhalten des Gastgebers in diesem Fall als rückwärtsvoll zu bewerten ist, begibt sich ein Empfänger mit übergroßem Appellohr in Gefahr: Er ist oft wenig bei sich selbst; für das, was er selber will und fühlt, hat er oft keine „Antenne“ mehr. Besonders problematisch wird es bei verdeckten Appellen: Sie stellen den Versuch dar, die eigenen Absichten nicht deutlich werden zu lassen. Doch eine Welt der klaren, ehrlichen und herrschaftsfreien Beziehungen gebietet den offenen Appell, also den direkten Ausdruck von Wünschen und Erwartungen. Das ist z. B. in Partnerschaften wichtig, die mitunter daran krankens, dass sich die Partner ihre Wünsche nicht oder nur in verschlüsselter Form mitteilen. So wird die Saat gelegt für eigene Enttäuschungen, denn der Empfänger entscheidet seit dem Appell nicht richtig und die Wünsche des Senders werden nicht registriert. Gründe für die Vermeidung offener Appelle gibt es viele: Genannt sei hier vor allem die Selbstoffenbarungsgangst (man scheut davor zurück, eigene Interessen und Wünsche preiszugeben) und die Angst vor Zurückweisung. Aber auch die Befürchtung, dass dem Empfänger der Mut zum Nein fehlt, führt beim Sender oft zur Vermeidung des offenen Appells, zu verdeckter Kommunikation. Nicht zuletzt setzen offene Appelle voraus, dass der Sender sich darüber im Klaren ist, was er will – nur unter dieser Voraussetzung kann die Kommunikation gelingen.

Wahrscheinlich wird die oben geschilderte, kurze Szene zwischen Mann und Frau von entsprechenden Gesten, von einem bestimmten Tonfall und Gesichtsausdruck usw. begleitet gewesen sein. Das aber berührt die nonverbale Kommunikation; von ihr ist in einem anderen Artikel die Rede.

MS



Für mehr Einheit in den Einheiten

Regeln und Übung sind der Schlüssel für ein besseres Miteinander

„Das Leben ist kein Ponyhof“, lautet ein altbekannter Spruch aus der Truppe, der ausdrücken will, dass die Bewältigung schwieriger Situationen und Umstände kein Zuckerschlecken ist. „Das Leben ist kein Ponyhof“, wenn man sich den Ungangston in manchen Einheiten anhört. Pflicht zur Kameradschaft führt nämlich nicht automatisch zu einem guten Miteinander. Konflikte gehören in militärischen Einheiten zur Tagesordnung und können allein über den Dienstgrad nicht bzw. nur bedingt gelöst werden.

Fußballerisch gesprochen „sollt ihr eif Freunde“ sein, aber realistisch gesprochen liegt die „Wahrheit auf dem Platz“. In Einheiten geht es darum, trotz Sympathien und Antipathien, Gruppen- und Gruppenbildung, Mannschaftsspielen

und Einzelgängern handlungsfähig zu bleiben. Stationen und Vorschriften, gute und sinnvolle Lehrgänge im Bereich „Kommunikation und Menschenführung“ sind nur so viel wert, wie sie von den handelnden Akteuren adaptiert und praktiziert werden. Besonders Konfliktfälle, die es nebenbei bemerkt, in allen zivilen Unternehmen ebenfalls gibt, sind in der Truppe die Nagelprobe für den Korpsgeist und eine stetige Herausforderung für Vorgesetzte. Nicht selten landen nicht bearbeitete und nicht gelöste Konflikte beim Wehrbeauftragten oder münden in Beschwerden. Im Folgenden werden nun einige kurze Hinweise aus dem Bereich der Konfliktmoderation und Konfliktbearbeitung vorgestellt, die helfen können, deeskalierend und konstruktiv mit Konflikten umzu-



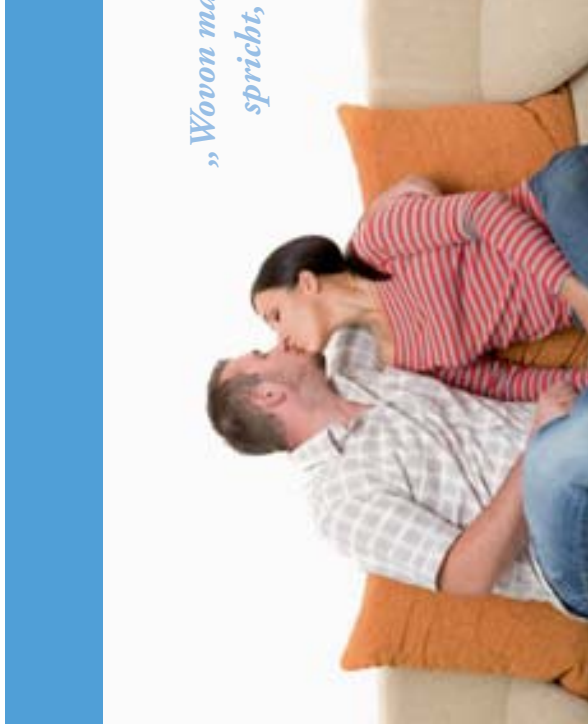
„Das Leben ist kein Ponyhof“

gehen (vgl. Eckhard Bieger und Jutta Mügge: Hinter Konflikten stecken Energien. Kompetenz für Leitung und Konfliktmoderation. Schenefeld: EB-Verlag 2005, Weiterbildung live – Band 4. Weitere Infos unter: www.weiterbildung-live.de).

Die große Herausforderung im Zusammenhang mit Konflikten ist der Umgang mit den eigenen negativen Gefühlen und das Handling der Aufregung des Anderen. Hierbei können expressive Auftreten, Agieren und Anfeindungen (Bieger/Mügge, S. 164f.) bewährt werden. Der Buchstabe H steht für „Halt“. Wer gleich zurückschießt, ist schon unregelmäßig zu beachten und umzusetzen. Dabei wären gerade für solche Situationen die Einhaltung von Standards aus dem Bereich der Konfliktbearbeitung wichtiger denn je. Doch dazu gehört die vorherige Internalisierung selber und ein immer wiederkehrendes Praktizieren, damit sie in kri-

stischen Phasen überhaupt Anwendung finden können. Bei schwierigen Konfliktsituationen kann es darüber hinaus sehr hilfreich und ratsam sein, einen neutralen Konfliktmoderator hinzuzuziehen, der Garant für die Einhaltung von Regeln ist.

Im Falle eines persönlichen Angriffs reagiert jeder auf seine eigene Weise. Die Reaktionsmuster reichen von Rückzug bis Gegenangriff. Für diese Konfliktsituation hat sich die H-A-T-F-A-Regel (vgl. Bieger/Mügge, S. 164f.) bewährt. Der Buchstabe H steht für „Halt“. Wer gleich zurückschießt, ist schon unregelmäßig zu beachten und umzusetzen. Dabei wären gerade für solche Situationen die Einhaltung von Standards aus dem Bereich der Konfliktbearbeitung wichtiger denn je. Doch dazu gehört die vorherige Internalisierung selber und ein immer wiederkehrendes Praktizieren, damit sie in kri-



„Wovon man nicht laut spricht, das ist nicht da.“
(Friedrich Nietzsche)

Glücksbedingungen in der Partnerschaft

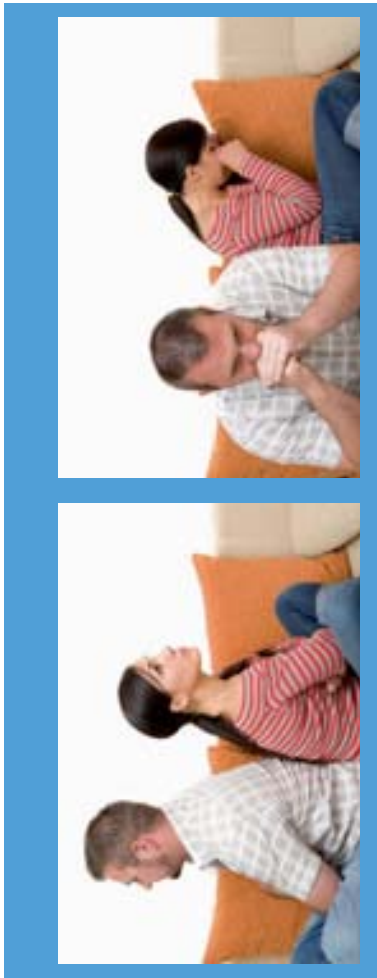
Gelingende Kommunikation durch Beziehungsarbeit

die sowohl mir (als dem Konflikt-träger) als auch dem Anderen (als dem Konfliktpartner) zugute kommen sollen. Ziel ist es, wie in der o. g. Situation zu einem zufriedenstellenden Ergebnis für beide Seiten zu kommen. „Gewinnen oder verlieren“ darf die Alternative nicht lauten.

Zu Beginn geht es darum, den eigenen Ärger und die damit verbundenen Gefühle in Ich-Aussagen zu formulieren. Danach ist es wichtig, den Konfliktpartner zu fragen, ob er/sie meine Verärgere-rung verstehen kann. Hierbei geht es darum, dass der Konfliktpartner meine Sicht der Dinge nachvollziehen kann und nicht seine Sicht der Dinge ausdrückt. Wenn ich das Gefühl habe, nicht oder nicht ausreichend verstanden worden zu sein, verbalisiere ich infolgedessen das Gehörte und frage nach, was noch nötig ist, um mich verstehen zu können. Darauf benenne ich meinen eigenen Anteil und erfrage den Anteil des Anderen am Konflikt. Schließlich und endlich geht es um das gemeinsame Überlegen, welche Möglichkeiten es gibt, dass sich diese Situation nicht mehr ständig wiederholen muss“ (Bieger/Mügge, S. 219).

Dass das Leben „kein Ponyhof“ ist, wird besonders in Konfliktsituationen deutlich. Klar ist aber, dass Konflikte, Streitigkeiten und Auseinandersetzungen zum Leben selbstverständlich dazugehören. Sie sind nicht der Ausnahme-fall, sondern der Regelfall, wenn Menschen zusammenarbeiten und zusammenleben. Die Frage ist nur: Wie gehe ich damit um? Gehe ich bei allem und jedem an die Decke oder fresse ich alles in mich hinein? Das schwierige, aber lohnenswerte Ziel ist die Schaffung einer auf den erwähnten Regeln basierenden Streitkultur, die gerade in kritischen und kontroversen Situationen ein besseres und effektiveres Miteinander ermöglichen kann.

Der Mensch ist ein Beziehungswesen. Von der Natur nur ungenügend ausgestattet und deshalb zu einer verlängerten Kindheit gezwungen, ist der Mensch auf Beziehung angewiesen, um die kulturellen Fertigkeiten, die sein Überleben in der Gruppe sichern, zu erlernen. Beziehung aber bedeutet Kommunikation und ist also von nicht zu unterschätzender existentieller Bedeutung. Allerdings wissen die Wenigsten um die überragende Bedeutung von Beziehung. Wir leben und nehmen sie meist ganz selbstverständlich. Sei es die Beziehung zu Eltern, Geschwistern, Kindern, zu Freunden oder Schulkameraden,



zu Berufs- oder Vereinskollegen und nicht zuletzt zum eigenen Lebenspartner – ein Leben ohne In-Beziehung-Stehen können wir uns nicht vorstellen und würden wir wohl auch nicht überleben.

Beziehungen sind ein hochkomplexes Gebilde – und dementsprechend störanfällig. Jeder Mensch bringt in jede Art von Beziehung immer seine ganze Biographie ein: seine bisherigen Erfahrungen mit anderen Menschen, seine Erwartungen und Enttäuschungen, sein Selbstbild, seine Fähigkeiten und Schwächen. Selbst in beruflichen Beziehungen, von denen man annehmen sollte, dass sachliche Motive im Vordergrund stehen, spielt die emotionale Ebene, spielen Sympathie und Antipathie eine – wenn auch oft verdeckte – Rolle und beeinflussen Sachentscheidungen mit. Noch komplizierter verhält es sich in privaten, persönlichen Beziehungen. Wie schwierig, d. h. problembeladen, stellen sich vielfach Eltern-Kind-Beziehungen dar! Wie fatal wirkt es sich oft aus, wenn z. B. Eltern

Beziehung bedeutet Arbeit, Beziehungsarbeit. Wir lernen Lesen, Schreiben, Autofahren. Wir lernen alles über den richtigen Umgang mit dem Computer. Und wir bilden uns weiter in Rhetorik und Führungskompetenz, in Kunstgeschichte und Entspannungstechniken. Die grundsätzliche Notwendigkeit des Lernens haben wir also erkannt. Wie aber steht es mit unserer Kompetenz in Sachen Beziehung?

Schon unter normalen Umständen wäre eine Fortbildung in Beziehungskompetenz angezeit. Kein Betrieb in der freien Wirtschaft kann es sich leisten, seine Führung, unausgebildetem Personal zu überlassen. Dem Paar aber, also der „Keimzelle der Gemeinschaft“, wird das ungefragt zugemutet. Doch eine gelingende Partnerschaft braucht Fähigkeiten. Es gibt keine dauerhafte Liebe ohne Beziehungsarbeit. Doch dieser Beziehungsschmerz stehen erschwerend gesellschaftliche Belastungen gegenüber:

- Paaren von heute mangelt es

z. B. an Vorbildern für eine gesprächsreife Beziehung.

- Das Paar ist konfrontiert mit einer übersteigerten Dominanz des funktionalen Leistungsprinzips gegenüber der Lebendigkeit „Passe dich kurz, bringe es auf den Punkt“: Für die emotionale Realität, die unser Handeln mitbestimmt und schließlich entscheidend für es ist, für die seelische Lebensqualität also, gibt es so gut wie keinen Raum.

- Die Paarbeziehung ist seit der industriellen Revolution alleinverantwortlich für die emotionale Balance beider Partner geworden – sie ist einzigartiger Ort der Identitätsbildung.
- Das Paar leidet zudem an den Auswirkungen der psychosozialen Beschleunigung, die zu immer schnellerem Rollenwandel der Geschlechter und zu immer intensiverer Aufarbeitung seelischer Veränderungen zwingt (Auswirkungen beruflicher Flexibilität und Mobilität, berufsstarke Frauen, Hausmänner etc.).
- Hinzu kommt die Tatsache, dass unvermeidliche, unvermeidliche,

„normale“ Krisen (z. B. Bildungsphase, Familiengründung, Altersphase etc.) von Paaren immer schwerer bearbeitet werden können.

- Schließlich wirken frühkindlich beeinträchtigte Lebensgeschichten, die sich in jeder Paarbeziehung kombinieren, zunehmend erschwerend auf die Beziehung heutiger Paare ein.

Das „wesentliche“ Miteinandersprechen in Zwiesgesprächen

Sind glückende, gelingende, also glückliche Beziehungen dann überhaupt noch möglich? – Das sind sie gewiss, nur fallen sie nicht vom Himmel. Dem Psychoanalytiker und Paartherapeuten Lukas Michael Moeller zufolge basiert eine glückliche Beziehung im Wesentlichen auf drei Grundelementen: Entwicklungsfähigkeit, Konfliktfähigkeit und Versöhnungsfähigkeit. Glückliche Paare unterscheiden sich von unglücklichen Paaren in einem wesentlichen Punkt: Die glücklichen reden von Anbeginn mehr miteinander. Wichtig ist also das „wesentliche“ Miteinandersprechen, das Sprechen über unsere Gefühle: Freuden, Ängste, Wünsche und Sehnsüchte. Eine Zeitbudgeterhebung des Bundesministeriums für Familie aus dem Jahre 1996 ergab jedoch, dass deutsche Paare heute kaum mehr als zwei Minuten pro Tag miteinander

ander über persönliche Dinge sprechen. Das ist zu wenig! Mit der Sprachlosigkeit geht die Lustlosigkeit einher. Die Paare tauschen ihr persönliches Erleben zu wenig aus. Somit können die einfachsten Konflikte nicht geklärt, die einfachsten Empfindungen nicht mehr geteilt werden. Moeller schreibt dazu: „Enttäuschung, Trauer und entsprechende Zornmengen sammeln sich unterschwellig auf dem Boden der Beziehung als Symptome einer unerledigten Aufgabe, eines ungelösten Konfliktes. Wenn nichts mehr besprochen werden kann, wird jede Erotik unter der Last von Unerledigtem, Gereiztem und Resigniertem erstickt.“

Der Sprachlosigkeit kann man nach Moeller entgegenwirken – mit „wesentlichen“ Dialogen. Moeller hat dazu ein Konzept entwickelt und nennt es „Zwiesgespräche“. Sie entwickeln und vertiefen die Beziehung durch eine Fülle von Momenten, vor allem durch die Steigerung der wechselseitigen Einfühlung. Und mit der Sprache, dem Kreislauf einer Beziehung wird auch die Erotik wiederbelebt. Es handelt sich um ein regelmäßiges, ungestörtes Gespräch zu zweit von anderthalb Stunden Dauer einmal in der Woche. Das Fundament der Zwiesgespräche ist das Prinzip der Selbsthilfragegruppen: Jeder hilft sich selbst und hilft dadurch dem anderen, sich selbst zu entwickeln. „Was im übrigen Erleben, also in den Zwiesgesprächen, geschieht, ist gleichbedeutend mit Lernen. Im Einzelnen lernen wir

- Pünktlich beginnen, pünktlich aufhören: Zwiesgespräche nie verlängern oder verkürzen!
- Bei sich bleiben – man hat in der Welt des anderen nichts zu suchen.
- Bildersprache: Erläutern Sie sich in kleinen, konkret erlebten Szenen.
- Keiner soll zugunsten des Zwiesgesprächs auf etwas verzichten, denn wenn einer etwas für die eigenen Termin opfert, sind Schwierigkeiten vorprogrammiert.

Die Regelmäßigkeit der Gespräche ist das Geheimnis ihres Erfolges. So geht der unbewusste rote Faden nicht verloren. Es gibt kein anderes Thema im Zwiesgespräch als das eigene Erleben. Einer erzählt dem anderen, wie er gerade sich, den anderen, die Beziehung und sein Leben erlebt. Die Partner tauschen sozusagen Selbstporträts aus.

- Vereinbaren Sie gemeinsam einen Haupt- und einen Nebentermin von anderthalb Stunden Dauer einmal die Woche.
- Setzen Sie sich im Zwiesgespräch face to face gegenüber.
- Das Thema lautet: Ich erzähle dir, was mich zurzeit am stärksten bewegt – sei es innerhalb oder außerhalb der Beziehung.
- Schweigen und schweigen lassen, wenn es sich ergibt. Zwiesgespräche sind kein Offenbarungszwang!
- Beachten Sie für das erste Jahr die Viertelstundenregel: Die erste Viertelstunde hat der eine, die nächste der andere. Darauf folgt entsprechend ein doppelter Wechsel.

Jeder teilt ganz selbstbestimmt nur das mit, was er will. Dieses Selbstbestimmungsrecht des Einzelnen gehört zur Ethik der „wesentlichen“ Dialoge. Vielen fällt es schwer, sich daran zu halten. Mit der Zeit entdeckt allerdings jeder, dass Offenheit am weitesten führt

- beispielsweise:
- uns selbst wahrzunehmen, von uns zu sprechen,
 - dem anderen zuzuhören,
 - sich wechselseitig anzuerkennen, sich einander zuzuwenden,
 - dialog- und konfliktfähig zu werden,
 - die Bedürfnisse des anderen und die eigenen Wünsche gleichrangig zu beachten,
 - an Selbstvertrauen zu gewinnen.

Die Praxis des Zwiesgespräches

Der Rahmen für ein gelingendes Zwiesgespräch wirkt so schlicht, dass er oft nicht genügend beachtet wird. Dabei enthält er jene Bedingungen, auf die es ankommt, z. B.:

- Vereinbaren Sie gemeinsam einen Haupt- und einen Nebentermin von anderthalb Stunden Dauer einmal die Woche.
- Setzen Sie sich im Zwiesgespräch face to face gegenüber.
- Das Thema lautet: Ich erzähle dir, was mich zurzeit am stärksten bewegt – sei es innerhalb oder außerhalb der Beziehung.
- Schweigen und schweigen lassen, wenn es sich ergibt. Zwiesgespräche sind kein Offenbarungszwang!
- Beachten Sie für das erste Jahr die Viertelstundenregel: Die erste Viertelstunde hat der eine, die nächste der andere. Darauf folgt entsprechend ein doppelter Wechsel.

Widerstand gegen das Zwiesgespräch zwecks Abwehr der Selbstentwicklung

Gegen Zwiesgespräche kann sich ein mehr oder weniger starker Widerstand entwickeln. Dieser Gegenwille, wie Freud den Widerstand auch nannte, ist ein Angstphänomen, ein Symptom ungefühltter Angst und zugleich eine Form der Angstdosierung. Angst ist sinnvoll und berechtigt. Wie Schmerz schützt sie uns vor drohenden Gefahren, die uns vor Selbstschutz. Die Angst ist ein Fortschrittszeichen und löst sich ganz einfach auf durch Weitermachen. Das muss man wissen, um angemessen mit ihr umzugehen. Haben Paare erst einmal mit Zwiesgesprächen begonnen, wirken die

ersten Gespräche häufig euphorisierend durch die Entlastung von unausgesprochenen Dingen, Spätestens nach dem dritten Dialog aber meldet sich die Abwehr gegen den Selbstentwicklungsprozess zu zweit. Sie bekundet sich vielfältig:

- Ein starker Widerstand gegen diese Gespräche, zeigt sich in der Tendenz, die Dialoge ausfallen zu lassen und schließlich ganz abzubrechen.

- Die Zwiesgespräche werden abgekurzt oder verflüchtigt. Die dazu vorgebrachten Argumente im Sinne eines Vorwands (Rationalisierung) sind unzählig. Sehr häufig wenden Paare ein: „Wir hatten uns nichts mehr zu sagen, deswegen haben wir aufgehört.“ Das Versiegen des Stoffes ist unbewusst reguliert und entspricht einem Widerstand.

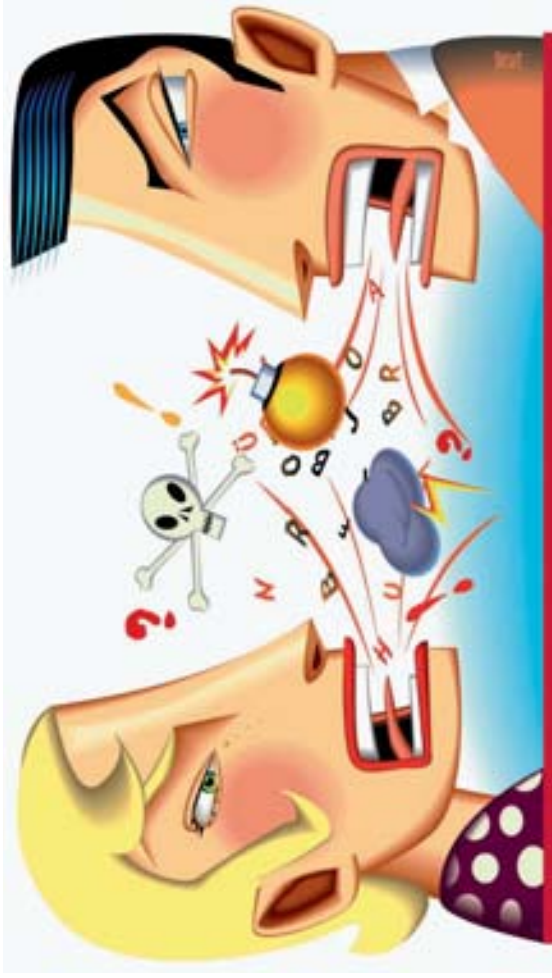
- Belassen Sie es also bei dem zeitlichen Rahmen von 90 Minuten. Dieser Zeitrahmen verschafft Ihnen

einereits genügend Raum, zu sich zu kommen, Gedanken und Gefühle aufkommen zu lassen und zu vertiefen. Und zugleich ist er ein Schutz vor Überlastung, um frustrierende Anstrengung zu vermeiden. Die Schwiegekommunikation ist ebenso vielfältig wie die Sprachkommunikation. Registrieren Sie deswegen aufmerksam, was das eventuelle gemeinsame Schweigen in Ihnen bewirkt.

- Bei Verlegen des Ortes, z. B. in die Sauna, in die Kneipe, ins Solarium etc., besteht in der Regel die unbewusste Absicht, für Unterbrechungen oder Ablenkungen zu sorgen, die den Entwicklungsprozess stören.
- Entgleisungen des Gesprächs, unbemerkte Verschiebung des Gesprächs aus dem Entwerfen eines Selbstporträts heraus zu einer Sach-erörterung, meistens über ausstehende Organisationsprobleme, aber auch über Literatur, Politik

MS

Partnerschaft und Konflikt



„Das Ei ist hart!“ Mit diesen vier Wörtern beginnt einer der witzigsten und tiefstintigsten Paarkarikaturen, die Loriot in Szene gesetzt hat. Meisterhaft führt der Cartoonist ein älteres Paar vor, dessen Dialog am Frühstückstisch sich zuspitzt, wie es schlimmer nicht kommen kann: „Morgen bring ich sie

Drastisch wird eine Paarbeziehung in eine Perspektive gerückt, die die Lachmuskeln strapaziert, weil ...-ja, warum eigentlich? Wir erleben, wie es scheint, ein ganz normales älteres Paar, das eigentlich wissen sollte, wie man miteinander redet, und doch gänzlich aneinander vorbeiredet.

Eine Feststellung nach der anderen wird auf der Beziehungsebene missverstanden und letztendlich das ganze Leben in Frage gestellt, ohne dass Mann und Frau einander wirklich zuhören. Mit schrägen Wortwechseln ruft Loriot allzu bekannte Szenen in den Sinn, die wir so oder so ähnlich selbst schon erlebt haben. Und unser Inneres meldet sich ganz tief in wir etwa auch so miteinander?

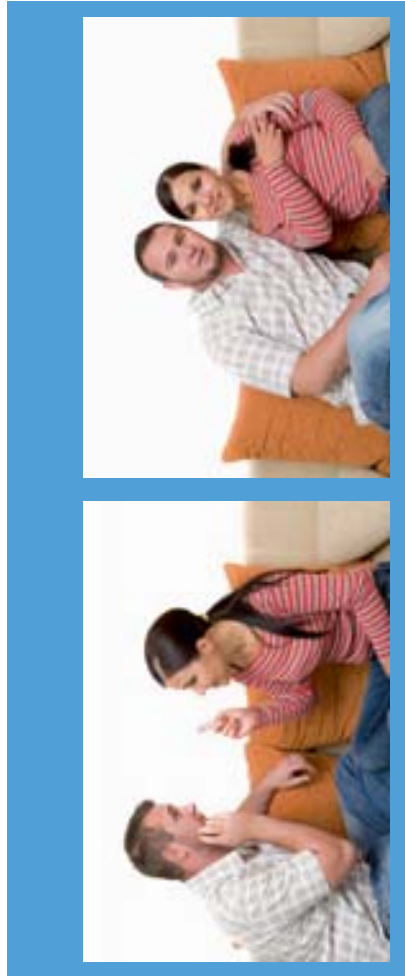
Die Paarbeziehung scheint das Normalste von der Welt zu sein und doch prallen zwei Welten aufeinander. Wie bei dem Loriotischen Paar kommt es auch in unserem Leben auf die rechte Kommuni-

kation an. Wer kennt das nicht: Die Macht der Gewohnheit stellt sich in einer Beziehung so schnell ein und man glaubt immer schon zu wissen, was der andere meint. Oder aber durch häufige Abweimlichkeit stellt sich Sprachlosigkeit ein, die zum Konflikt führen kann. Wie damit umgehen und wie verhindern, dass das eigene Leben ebenfalls zur Karikatur wird?

Hier kommt es darauf an, sich wirklich Zeit füreinander zu nehmen. Gegen die Routine können spontane gemeinsame Aktionen helfen. Für Pendler könnte das heißen, dass z. B. der Freitagabend ganz für das Paar reserviert ist. Nicht alles kann schließlich

über das Telefon oder per E-Mail geklärt werden. Wichtig ist, dass das Paar sich eigene Regeln gibt, die füreinander passen. Ein achtsamer und aufmerksamer Umgang sowie das Recht der Rückfrage sollten selbstverständlich sein. Sollte es wider Erwarten doch einmal zur Ausweglosigkeit in einer Beziehung kommen, dann gilt der Satz: Wenn zwei sich streiten, wähle Vermittler, die speziell auf dem Gebiet der Ehe-, Familien- und Lebensberatung ausgebildet sind und helfen können, die rechte Sprache wiederzufinden.

MH



„Man kann nicht nicht kommunizieren“



– streiten hingegen schon!

Die 14-jährige Tochter schmolzt mit Kopfhörer in ihrem Zimmer. Der siebenjährige Sohn donnert den Fußball in den frisch angelegten Kräutergarten. Die Mutter kämpft sich durch den angestauten Wäscheberg. Der Vater steht hilflos vor dem kaputten Rasenmäher. Man könnte auch sagen, dass sich die Schlichtreihen formiert haben und alle auf das Signal zum Angriff warten. In dieser Gemengelage entfacht schon der kleinste Funke einen Familienkonflikt.

„Battlefield“ Familie

Diese Zustandsbeschreibung – man könnte die Szenerie auch „Familien-Stilleben“ nennen – ist eine Momentaufnahme einer ganz „normalen“ Familie. Bevor nun die Situation durch eine Störung – von außen oder von innen – explodiert bzw. implodiert und in einen vielschichtigen Konflikt aller Beteiligten eskaliert, ist das Augenmerk auf die einzelnen Protagonisten zu richten.

Da ist zunächst die pubertierenden Tochter, die sich, aus weichen

Grund auch immer, zurückzieht, weil sie die anderen Familienmitglieder und den Rest der Welt nicht hören und nicht sehen will. Weder mit sich noch ihrer Umwelt im Einklang, zieht sie sich in ihre eigene Welt zurück. Diese heranwachsende junge Frau hat „keinen Bock“ auf Kommunikation, könnte man meinen. Außerdem kommt sie sich wie das hässliche Entlein vor mit all ihren Pickeln im Gesicht und ihrem auf sie selbst unförmig wirkenden Körper. Hausaufgaben und Schule sind für sie eine lästige Pflicht. In die Disco darf sie sowie so nur bis 22 Uhr, wenn die anderen erst hingehen. Dass sie heimlich raucht, dürfen die Eltern nicht mitbekommen, obwohl diese ja selbst Raucher sind. Die Welt ist ungerecht und Familie eher eine Last, schmollt sie.

Der siebenjährige Filius hat nur Fußball im Kopf. Wo er geht und steht, kickt er gegen einen Ball, mal gegen ein fremdes Schienbein. Er will Fußballprofi werden und Papa findet das irgendwie auch ganz gut. Also übt er, wann und wo er kann. Papa hat ihm erachtet, dass er früher auch mal ein ganz guter Spieler war. Aber er hat dann studiert, da blieb keine Zeit mehr für Fußball. Außerdem hat er ja Mama kennen gelehrt und von da an war es mit Fußball sowieso vorbei. Der jüngste Spross dieser Familie geht seit Kurzem zur Schule. Das findet er bis jetzt noch ganz okay. Fußball kann er auch dort spielen, im Verein sowie so. Nur zu Hause ist es langweilig. Da muss er immer alleine boizen. Das macht keinen Spaß – außer im Kräutergarten.

Die Mutter dieser Familie geht seit einem Jahr wieder arbeiten.

Nachdem der Jüngste aus dem Größten raus war, verspürte sie den Drang, wieder in ihrem Beruf Selbstbestätigung zu erfahren. Die Jahre zu Hause waren zwar eine ausgefüllte Zeit, aber gleichzeitig auch eine Last. Sie fühlte sich nicht ernstgenommen von ihren berufstätigen Freundinnen. Außerdem – so dachte sie – könnte sie durch ihr Gehalt so einiges im Haushalt und für das Eigenheim besser mitfinanzieren. Dass sie allerdings mittlerweile zwei Jobs hat, ihren Beruf und die Vollbeschäftigung als Mutter mit Haushalt, das findet sie ungerecht. Ihr Mann entspannt sich oder erledigt von ihr gestellte Aufgaben eher widerwillig. Alles muss sie allein machen oder entscheiden. Das ist, einfach zu viel. „Wo bliebe ich?“, fragt sie sich immer wieder. Ihr bleiben nur diese Wäscheberge, die ihr unüberwindlich vorkommen.

Der Vater in dieser „Familienidylle“ ist unzufrieden mit seiner jetzigen Stelle. Sein Potenzial kann er so nicht voll ausschöpfen, meint er. Er ist frustriert und im höchsten Maße unzufrieden. Wenn er dann nach Hause kommt, findet er Chaos vor. Trotz seiner akademischen Ausbildung gibt er sich größte Mühe, Haus und Hof in Ordnung zu halten, auch wenn seine Frau meint, dass er vieles besser und schneller erledigen könnte, wenn er sich nur mehr Mühe gebe. Den Vorwurf, dass er sich zu wenig um die Kinder kümmere, kann er einfach nicht verstehen. Er ist durchaus der Meinung, dass er seinen Sohn sehr wohl in Sachen Fußball fördert. Nicht nur dass er ab und zu seinen Sohn auf den Fußballplatz begleitet, sondern er hat die Ansicht, dass er durch das gemeinsame Ansehen der „Sportschau“ am Samstag und am Sonntag bei

seinem Sohn neben Fußball auch das Interesse an anderen Sportarten wecke. Was seine Tochter angeht, so findet er, dass diese eher mit der Mutter etwas machen sollte – frei nach dem Motto: „Frauen unter sich!“: Rasenmähen kann er auch ganz gut. Allerdings sieht er nicht ein, warum er sich auch noch um Reparaturen von Waschmaschinen, Autos und Rasenmähern kümmern solle. Das kann und will er nicht. Dafür hat er nicht studiert.

Diese Innensicht der einzelnen Familienmitglieder spiegelt eine Familie wider, die, verglichen mit viel problematischeren Familienkonstellationen und -ständen, eher als „normal“ und „intakt“ gekennzeichnet werden kann. Die Familie aus der „bürgerlichen Mitte“, ein Vier-Personen-Haushalt mit Eigenheim im Grünen – diese Familienkonstellation wünschen sich Politiker wie Kirchenvertreter.

Und dennoch gibt es in der beschriebenen Familie jede Menge Hindernisse, die jederzeit hochgezogen werden können. Innerhalb der Familie so auszutreten oder jedes Familienmitglied ohne Schaden davonkommt und der Familienverband gestärkt aus der Krise hervorgeht? Gibt es mit anderen Worten eine Kommunikation, die auf dem Umweg über Streit und Zoff den Weg zur Versöhnung weist? Eine pauschal bejahende Antwort oder ein Palettentzept gibt es meines Erachtens nicht. Jede Familie und jedes Familienmitglied kann nur einen eigenen Weg der Kommunikation finden, um Konflikte auszuhalten, auszutragen oder zu minimieren. Eines ist allerdings sicher: Konflikte bzw. Streitereien innerhalb

von Familien sind unvermeidbar. Die Frage aber bleibt, wie mit diesen Konflikten produktiv umgegangen und wie sie sich für die Entwicklung des Familiensystems nutzbar machen lassen.

Reden ist Silber, Schweigen Gold – wirklich?

Die Redensart „Reden ist Silber – Schweigen ist Gold“ taugt in kommunikativen Konfliktsituationen nicht generell als Handlungsmaxime. Durch zu viel Reden kann der Konflikt innerhalb des Familiensystems eskalieren. Verlierer sind immer die Kinder, weil die rhetorischen Fertigkeiten der Eltern denen der Kinder überlegen sind. Außerdem besitzen die Eltern eine Machtposition, die zwar grundsätzlich in den Kindern in Frage gestellt, letztlich aber mit einem endgültigen „Basta“ oder „So wird's gemacht“ zementiert werden kann. Reaktionen auf diese aussichtslosen Machtkämpfe können entweder ein innerer Rückzug der Kinder oder ein Ausbrechen sowie Verlagerungen von Machtkämpfen in Systeme außerhalb der eigenen Familie sein. Nicht selten versuchen Kinder mangels kommunikativer Kompetenz, gewalt als „schlagendes Argument“ z. B. im Klassenverband der Schule einzusetzen. Auch der innere Rückzug der Kinder ist eine Weise der Kommunikation. Die Kinder möchten ihren Eltern Ohnmacht und Unsicherheit signalisieren. Kinder, die sich außerhalb von Familie ausprobieren, sei es durch verbale oder körperliche Gewalt, haben den geschützten Raum der

¹ Paul Watzlawick (215. 7. 1921–131. 3. 2007), Kommunikationswissenschaftler und Psychotherapeut

Familie verlassen, um sich – quasi unbeobachtet von den Eltern – in Konfliktsituationen einzubüben. Kinder haben in diesen Fällen oft nur noch eine sehr beschränkte Vertrauensbasis zu ihren Eltern. Kommunikation in Konfliktsituationen bedarf aber des Eingebübens in geschützten Räumen wie der Familie. Voraussetzung für gelingende Kommunikation ist nämlich, dass sich nach einem „Gewitter“ wieder „Sonnenschein“ – sprich: Versöhnung – einstellen kann.

Das Schweigen in Familien hat daher keinen goldenen Boden, wenn vordergründiger Harmonie wegen Streit und Konflikt aus dem Weg gegangen wird. Hier ist das Totschweigen um des lieben Friedens willen vergleichbar mit einer lautlos tickenden Zeitbombe. Folge dieser – von außen betrachtet – harmonisch wirkenden Ruhe können eruptive Ausbrüche verbaler oder handgreiflicher Gewalt sein. Es kann auch zu einem schleichenden Zerfall von Familie kommen.

Auf der anderen Seite sind das familiäre Reden und Ringen miteinander ein goldener Boden, überhaupt voneinander zu wissen, sei es in partnerschaftlicher Weise zwischen Mann und Frau, sei es zwischen Eltern und Kindern. Sensibel zu sein für die Sorgen und Nöte jedes Einzelnen in der Familie bedarf einer Wahrnehmung, die auch hinter das Gesagte blickt und über den Streit hinauschauffiert. Neben Alltagsrott und kleinen sowie großen Katastrophen ist das Gespräch miteinander für das „System Familie“ überlebenswichtig. Ständig im Gespräch zu bleiben, ist nicht immer leicht, oft sogar ein sehr hartes Geschäft. Und dennoch: Es gibt keine vernünftige Alternative. Wenn es aber mal hoch hergeht, kann auch das Schweigen Gold

wert sein. In diesem Fall wirkt Schweigen wie eine erste Stufe der Deeskalation. Durch das Schweigen bzw. den Abbruch einer verbalen Auseinandersetzung steigt sich aus dem Konflikt aus. Das tut oftmals den Streitthemen in der Familie sehr gut; die Gemüter kühlen ein wenig ab.

Der Idealfall einer Konfliktnachsorge ist das Gespräch über den Streit, allerdings nur dann, wenn man nicht gleich auf inhaltlicher Ebene wieder einsteigt, sondern nachfragt, wie die Beteiligten sich in dieser Konfliktsituation gefühlt haben. So kann jeder von seinen Emotionen berichten. Erst wenn diese Meta-Ebene bearbeitet worden ist, können auch inhaltliche Lösungen gesucht werden. Das klingt zwar alles sehr theoretisch, lässt sich aber einüben. Alle wohl durchdachte Konfliktnachsorge und -bekämpfung innerhalb einer Familie kann aber nur dann umgesetzt werden, wenn die Grundlage allen Zusammenlebens – die Vertrautheit miteinander und das Vertrauen zueinander – gegeben ist. Nur dann ist Reden Gold und Silber – und Schweigen Silber und Gold.

Familie als geschützter Raum (Forum internum)

„Hier bin ich Mensch, hier darf ich's sein“: Wer wünscht sich das nicht? Mit meinen Schwächen, Marotten, Ecken und Kanten kann ich als un-verwechselbar wertgeschätzt werden. Ist dieser Gedanke fern aller Realität? Ich glaube, durch gegenseitig gewachsenes Vertrauen innerhalb der Familie kann dieser Gedanke durchaus Realität sein bzw. Realität werden. Außerhalb

oder andere Geheimsträger in der Ausbildung jehrelung einüben, steht auch in Familien auf dem „Lehrplan“. Es stellt eines der schwierigsten Fächer dar. Allerdings kann durch das Einüben – gerade mit Kindern – ein Vertrauen geschaffen werden, das, wenn alles gut läuft, von unschätzbarem Wert ist. Menschen, die einander bedingungslos vertrauen, sind auch in der Lage, bedingungslos zu lieben. Vertrauen schafft Sicherheit. Das kann man nicht, wie so manche Politiker, einfach versprechen, sondern das muss gelebt werden.

Familienrituale als Wege innerfamiliärer Kommunikation

Um Konflikten in der Familie vorzubeugen oder diese zu bearbeiten, ist das Gespräch mit allen Familienmitgliedern von großer Bedeutung, denn es macht Interaktion im konfliktfreien Raum erst möglich. Hierbei können ritualisierte Gesprächsangebote von großem Nutzen sein, denn es gibt Vieles im „System Familie“ zu besprechen. Die Themen dieser Gespräche haben mit der Organisation von Familie zu tun. Die gemeinsame Aussprache über Probleme und Befindlichkeiten der einzelnen Familienmitglieder sollte ebenso wie die Planung der Freizeitgestaltung und des gemeinsamen Urlaubs ihren Raum bekommen. Man könnte also im Sinne der nordamerikanischen Indianer ein „Familienpalaver“ in ritualisierter Form abhalten, an dem Kinder wie Eltern beteiligt sind. Ort, Zeit und das „Setting“ dieses Palavers sollten so gestaltet sein, dass sich Eltern wie Kinder wohlfühlen und sich gegenseitig ernst genommen fühlen. Damit das Besprochene

verbindlich wird, sollten Ergebnisse, die gemeinsam beschlossen wurden, in einem besonderen Buch festgehalten werden. Diese „Sitzungen“ sollten so gestaltet sein, dass auch die Kleinen sich in dieser Runde aufgehoben fühlen. Ganz nebenbei werden Regeln des Miteinander-Diskutierens eingeübt, z. B. dass niemand beim Sprechen unterbrochen wird oder dass Meinheitsentscheidungen von allen getragen werden, auch wenn die oder der Einzelne anderer Meinung war. So lernen Kinder Kommunikation von ihren Eltern und die Eltern werden durch ihre Kinder zu mehr Transparenz und Übung von Autorität angehalten.

Natürlich bedarf es immer Einzelgespräche zwischen Mann und Frau sowie Eltern und Kindern. Auch diesen Gesprächen kann man feste Zeiten und Orte geben. Selbstverständlich bedarf es auch der Interventionen durch Eltern. Diese lösen oft Konflikte aus. Hierbei ist es wichtig, sich um eine Konfliktnachsorge zu bemühen, d. h. nach einer gewissen Zeit des „Aussteigens“ das Gespräch zu suchen, um eine Versöhnung zu ermöglichen.

Falls eigene Ressourcen nicht mehr ausreichen, den Ehe- oder Familienrat zu beenden, kann Hilfe von außen, d. h. von nicht im Familiensystem stehenden, nützlich sein, seien es Familientherapeuten oder Mediatoren.

Zu einer familieninternen Kommunikation bzw. Sprache zu finden bleibt ein lebenslanger Prozess. Da wir nicht nicht kommunizieren können, sollten wir das Streiten lernen!



Voraussetzung für gelingende Kommunikation ist, dass sich nach einem „Gewitter“ wieder „Sonnenschein“ – sprich: Versöhnung – einstellen kann.



Die elf Todsünden der Kommunikation

– und wie man es besser macht

Die im Folgenden vorgestellten und näher erläuterten Verhaltensweisen werden schneller als sprachlich und können von daher als „Todsünden“ der Kommunikation bezeichnet werden. Sie führen zu Ratspielen, Missverständnissen, Ärger, Frust und Gesprächsabbrüchen. Solche „Sünden“ werden Tag für Tag begangen. Dadurch wird es uns leicht gemacht, sie ebenfalls zu begehen – so reden Leute doch miteinander, oder? Doch wenn Sie erfolgreich kommunizieren wollen, sollten Sie Ihre Gespräche anders führen. Sie sollten sich jede „Sünde“ nochmals durchlesen und sich überlegen, ob und wann sie Ihnen schon einmal begegnet ist. Wie haben Sie seinerzeit darauf reagiert? Machten Sie den gleichen Fehler wieder? Wann und mit wem? Wenn Sie sich dabei ertappen, dass Sie eine dieser „Todsünden“ begehen – Schluss damit! Atmen Sie tief durch und versuchen Sie, sich anders auszudrücken!

Bewerten
Wenn wir über jemanden urteilen, dann geschieht dies oft in der stillschweigenden Annahme, dass wir

uns für etwas Besseres halten bzw. es besser wissen. Dies trifft ganz besonders dann zu, wenn wir andere abwerten: „Du hast ja keine Ahnung von ...“, „Du bist egoistisch“, „Das ist deine narzisstische Sichtweise“ usw. Das sind Aussagen, die der Empfänger kaum anders als eine Behandlung „von oben herab“ empfinden kann. Aber auch Lob oder Anerkennung können herablassend wirken, vor allem immer dann, wenn der Lobende sich als überlegen präsentiert.

Trösten
Eine andere Form der Überheblichkeit ist, jemanden oder zu trösten, zu bemitleiden oder zu trösten. „Morgensieht alles bestimmt ganz anders aus.“ „Mach dir keine Sorgen, es gibt am Horizont immer einen Silberstreifen, ich bin davon überzeugt, dass alles gut wird.“ „Dein Kummer nimmt mich so richtig mit.“ Diese Bemerkungen sind oft nicht gerade hilfreich, da sie viel zu häufig falsch sind. Sie beinhalten auch, dass wir meinen, über die Lage eines anderen besser Bescheid zu wissen als er selbst. Wenn man es sich genau überlegt, ist diese Form der Kommunikation geradezu beleidigend.

„Den Psychologen spielen“ oder „Etikettieren“
Sie haben sicher schon folgende

Kommentare gehört: „Das behauptest du nur, weil du einen Autoritätskonflikt hast.“ „Ich glaube, du hast nicht ganz verstanden.“ „Dein Problem ist ...“ „Du hast doch Verfolgungswahn.“ „Du bemüht dich einfach nicht genügend.“ Diese Art von Bemerkungen sind Beispiele von „Etikettieren“. Diese Art der Kommunikation „jubeit uns hoch“ und stuft den Gesprächspartner herunter. Es ist gefährlich, andere Menschen oder ihr Verhalten mit einem Etikett zu versehen, da wir eigentlich nicht wissen, ob es wirklich stimmt – meistens stimmt es nicht! Dennoch nehmen wir uns dem anderen gegenüber, als ob unsere Vermutung zuträfe. Dies kann natürlich zu den verschiedensten kommunikativen Problemen führen. Besser ist es, die eigene Sicht klar und deutlich zu schildern, ohne Deutung oder Bewertung.

Ironische Bemerkungen machen
Obwohl sie teilweise durchaus zum Umgangston gehört, stellt Ironie eigentlich eine aggressive Herabsetzung des Gegenübers dar. Auch angeblich „freundliches“ Scherzen kann danebergehen und zu verletzenden Gefühlen, Ort-Verwehungen führen. Ironie gehört in die gleiche Rubrik wie Beleidigung, Verhöhnungen und Beschämungen.

„Den Psychologen spielen“ oder „Etikettieren“
Sie haben sicher schon folgende

– und führt auch zu den gleichen Ergebnissen. Es ist meistens besser, das zu sagen, was man wirklich meint, anstatt es in eine ironische Bemerkung zu kleiden.

Übertriebene oder unangebrachte Fragen stellen
Niemand hat es gerne, wenn er verbohrt, geprüft oder „ausgequetscht“ wird. Mögen Sie das? Genau diesen Effekt erzeugt ein Bombardement von Fragen, seien es offene Fragen, die vollständige Antworten verlangen, oder geschlossene Fragen, die entweder mit „Ja“ oder „Nein“ bzw. einer kurzen faktischen Angabe beantwortet werden können.

Befehlen
Befehlen bedeutet, dass Sie jemandem eine Anweisung so geben, dass ihm keine Möglichkeit zur weiteren Diskussion bleibt, er sich nicht weiter informieren kann, kein Raum bleibt, um abzuwehren oder zuzustimmen. Durch Ihren Befehl fühlt sich der andere eher wie eine Maschine denn als Mensch. Je nach Ihrer Position wird er entweder mit einer aggressiven Antwort oder widerstrebendem Gehorsam reagieren. Es gibt allerdings Bereiche, in denen das

„Du hast ja keine Ahnung von ...“

„Morgen sieht alles bestimmt ganz anders aus.“

„Haben Sie auch versucht ...“

„Dein Problem ist ...“

„Wenn Sie auf mich hören, dann werden Sie ...“

„Du hast doch Verfolgungswahn.“

„Dein Kummer nimmt mich so richtig mit.“

Befehlen unumgänglich ist, ohne dass die Möglichkeit der Diskussion besteht. Ein solcher Bereich ist das Militärische.

Den anderen bedrohen
„Wenn du dies nicht machst, dann ...“ oder „Es wäre besser, wenn ...“; Drohungen dieser Art – entweder ausdrückliche oder subtile, zum Beispiel angedeutete Entwürfe oder-Botschaften – sorgen dafür, dass Menschen argwöhnisch werden. Dies belastet die Kommunikation. Viele Menschen wehren sich gegen Drohungen. Sie suchen nach Möglichkeiten, sich diesen zu entziehen, gehen innerlich auf Distanz und fühlen sich in ihrem Selbstwertgefühl verletzt.

Ungebetene Ratschläge erteilen
Wenn Sätze wie „Sie sollten ...“, „Sie müssten ...“, „Haben Sie auch

wie „Jeder weiß, dass ...“ oder „Die meisten Menschen stimmen zu, dass ...“ sind Beispiele dafür, wie man nicht sagt, was man selbst meint.

Informationen zurückhalten
Manche Menschen verbreiten Informationen auf der Basis von „Nur so viel wie notwendig“. Vielleicht hat diese Haltung früher funktioniert, aber heute müssen Menschen umfassend informiert werden, wenn sie ihre Arbeit richtig machen und erfolgreiche, wertige Mitglieder ihres Teams sein sollen. Informationen zurückzuhalten führt zu Machtspielen und falschen Überlegenheitsgefühlen statt zu einer erfolgreichen Kommunikation.

Ablenkungsmanöver
Wenn ein Gespräch sehr emotional oder persönlich wird, können

man sich andere Menschen unbehaglich fühlen und versuchen, wieder auf oberflächliche Themen zurückzukommen. Dies führt dazu, dass wir den Sprecher ablenken, das Thema wechseln oder in Klischees antworten.
Wir sind zwar nicht gezwungen jedes Mal, wenn wir uns mit jemandem unterhalten, ein tiefes, bedeutsames Gespräch zu führen. Andererseits aber gewähren uns manche Gespräche einen tiefen persönlichen Einblick und dies sollten wir nicht stets automatisch ablehnen. Ein Lebenspartner, ein Kollege oder auch ein Kamerad könnte andeuten, dass er etwas Persönlicheres mit uns besprechen will: Eine erfolgreiche Kommunikation wird dann nicht erreicht wenn wir dem Gegenüber die kalte Schulter zeigen.

Kommunikation ist mehr als nur miteinander sprechen oder:

Wie schwer muss es Menschen fallen, die taub und stumm geboren wurden, sich die Mit- und Umwelt ohne Gehör und ohne Sprache zu erschließen! Natürlich kann darauf hingewiesen werden, dass ihnen dies mittels einer Gebärdensprache immerhin möglich ist. Trotzdem, einfach wird dies nicht sein, denn wir erschließen uns die Mit- und Umwelt nicht allein mittels Sprache, sondern auch in der Kommunikation über Sprache, indem wir uns also nicht nur über et- was verständigen, sondern indem wir auch fragen: „Wie hast du das gemeint?“, „Wie soll ich das verstehen?“ usw.

Forschungsergebnisse über den Spracherwerb belegen, dass bereits im Mutterleib Säuglinge die Sprache der Mutter wahrnehmen können. Nach ihrer Geburt sind sie ebenfalls ständig von Sprache umgeben. Unsere, von Kindesbeinen an über Familie und Elternhaus, Kindergarten und Schule erlernte Sprache bildet gleichsam das Werkzeug, mittels dessen wir in eine Interaktion treten, die mehr ausmacht als nur einen phonetischen Austausch von Silben, Wörtern und Sätzen. Bereits 1934 stellte der Psychologe Karl Bühler (1879-1963) das Organon-Modell der Sprache vor, in dem Darstellung, Ausdruck und Appell als die drei wesentlichen Aspekte sprachlicher Kommunikation aufgezeigt werden. Im Zentrum des Modells steht das sprachliche Zeichen Z. Im Grunde ist dies erst einmal nichts anderes als eine Folge von Lauten. Bedeutung erlangt diese Lautfolge

ge durch eine Zuordnung zu Gegenständen und Sachverhalten, die durch sie dargestellt werden. Dass die Lautfolge /A/, /U/, /I/, /O/ ein Auto bezeichnet und wir alle wissen, was damit gemeint ist, ist letztendlich die Folge einer Konvention zwischen Menschen in einem gemeinsamen Sprachraum. In neueren Kommunikationsmodellen wird meist noch ein vierter Aspekt genannt, der Beziehungsaspekt, Schulz von Thun, ein deutscher Psychologe und Kommunikationswissenschaftler, geht davon aus, dass jede Äußerung gleichzeitig vier Botschaften enthält: eine Sachinformation, die etwas darstellt; eine Selbstkundgabe, die etwas über den Sender mitteilt; ein Beziehungshinweis, wie der Sender zum Empfänger steht; ein Appell, der ausdrückt, was beim Empfänger erreicht werden soll. Störungen in der Kommunikation können entstehen und mithilfe des Kommunikationsquadrates nachgezeichnet werden, wenn auf allen Ebenen der vier genannten Botschaften in der Wahrnehmung der Beteiligten keine Übereinstimmung besteht. Werden Botschaften auf einer oder mehreren Ebenen falsch interpretiert, entstehen Missverständnisse. Sogar abhängig davon, über welche Ebenen kommuniziert wird, können Konflikte entstehen, die nicht selten zu seelischen Störungen führen. Den Hinweisen darauf verdankt die Kommunikationswissenschaft ihren Namen 1921 in Österreich geborenen Wissenschaftler, der später ab 1960 im kalifornischen Palo Alto

mit der Erarbeitung einer Theorie der Kommunikation begann, die bis heute nichts an Aktualität verloren hat und hilfreich ist, die tiefen Sphären der menschlichen Kommunikation zu analysieren. Seine theoretischen Ansätze dafür sind ebenso einseitig wie praxisrelevant. Sein Verdienst lag insbesondere darin, einer systematischen Familientherapie als Kommunikationsprozess über „gestörte Kommunikation“ in der allgemeinen Psychotherapie zum Durchbruch verholfen zu haben. Die Rede ist von Paul Watzlawick, dessen grundlegendes Werk unter dem Titel „Menschliche Kommunikation – Formen, Störungen, Paradoxien“ erstmalig 1969 erschienen ist.

Vierzig Jahre nach der Erstveröffentlichung lohnt es sich auch heute noch, sich der damaligen Grundannahmen der von ihm entwickelten Kommunikationstheorie zu vergewissern. Paul Watzlawick entwickelte seine Theorie der Kommunikation auf der Grundlage von Axiomen. Ein Axiom ist ein nicht deduktiv abgeleiteter Grundsatz einer Theorie, hier der Theorie über die menschliche Kommunikation. Die von Watzlawick genannten Axiome bedingen die Regeln für eine funktionierende Kommunikation. Jede Störung von Kommunikation kann auf ein Handeln gegen eines der Axiome zurückgeführt werden und wird dadurch verstehbar. Das erste Axiom steht paradigmatisch für den von Watzlawick gewählten wissenschaftstheoretischen Ansatz:

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“

Diese erste axiomatische Einsicht und Regel besteht in der Annahme, dass menschliches Verhalten jeder Art gleichsam kommunikativ darstellt. Somit ist es unerheblich, ob zwei Personen miteinander

der und zueinander sprechen. Es reicht aus, dass sie sich wechselseitig wahrnehmen, da jedes Verhalten kommunikative Elemente in sich trägt. Verhalten ist mithin Kommunikation, denn es gibt in der Wahrnehmung kein Nichtverhalten. Denn auch ein Nichtverhalten ist ein Sich-Verhalten. Kommunikation erfolgt demnach verbal oder nonverbal in und über unser Verhalten. Bewusst oder unbewusst, verbal oder nonverbal – es bleibt kommunikativ im Sinne eines wahrnehmbaren menschlichen Verhaltens. Diese Annahme erlaubt es, gleichsam über Kommunikation auf einer höheren Stufe zu kommunizieren, also Meta-Kommunikation zu betreiben. Dies verlangt von allen Beteiligten der Kommunikation Mut und auch die Bereitschaft, sich selbst wahrzunehmen. Sind weder Mut noch Bereitschaft gegeben, sind Störungen vorprogrammiert.

„Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei Letzterer den Ersteren bestimmt.“

Die zweite axiomatische Einsicht und Regel weist auf die Erfahrung hin, dass jede Kommunikation über die reine Sachinformation (Inhaltsaspekt) hinaus weitere und zusätzliche Hinweise enthält, die Auskunft darüber geben können, wie der Sender seine Botschaft verstanden haben will und wie er seine Beziehung zum Empfänger sieht (Beziehungsaspekt). Der Inhaltsaspekt beschreibt das Was einer Mitteilung. Der Beziehungsaspekt sagt etwas darüber aus, wie der Absender diese Mitteilung vom Empfänger verstanden wissen möchte. Der Beziehungsaspekt zeigt die emotionale Beziehung, die von einem Kommunikationspartner gesetzt wird. Daraus folgt, dass der Beziehungsaspekt bestimmt, wie der Inhalt zu inter-

pretieren und zu verstehen ist. Die Art der Beziehung und die eingelegte Balance zwischen Inhalts- und Beziehungsaspekt sind für das gegenseitige Verständnis von grundlegender Bedeutung. Sind Inhalt und Beziehung nicht eindeutig, bleiben Störungen in der Kommunikation nicht aus.

„Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt.“

Das dritte Axiom besagt, dass Ursache und Wirkung in der Kommunikation auf die unterschiedliche Abfolge und Gliederung der Kommunikation selbst zurückzuführen sind und keiner der Beteiligten, also weder der Sender noch der Empfänger, den Ablauf der Kommunikation rekonstruieren kann, welches der Grund für Missverständnisse und Störungen ist. Weil menschliche Kommunikation keine Abfolge kausaler Sprachketten ist, bestimmt die Interpunktion, also wer den Anfang der Kommunikation gesetzt hat, den Grad an Übereinstimmungen oder Verwerfungen.

„Menschliche Kommunikation ist digital und analog.“

Darüber hinaus gibt Auskunft darüber, dass nicht nur das gesprochene Wort als digitale Art der Kommunikation etwas mitteilt, sondern dass auch nonverbale Äußerungen wie Wegschauen, Lächeln usw. eine Botschaft in sich tragen. Digitale Kommunikation ist die logische Syntax, während der analogen Kommunikation die semantische Bedeutung der Information zugeschrieben wird. Analoge Elemente finden sich häufig in der Beziehungsebene, während digitale Elemente die Inhaltsebene ausmachen. Das zweite Axiom wird hier gleichsam näher erläutert.

„Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär.“

Das fünfte Axiom weist darauf hin, dass die Beziehungen der Partner in der Kommunikation auf Gleichheit oder Ungleichheit basieren und je nachdem unterschiedlich verlaufen. Während symmetrische Beziehungen in der zwischenmenschlichen Kommunikation darauf abzielen, Ungleichheiten zu minimieren, sind komplementäre Beziehungen dadurch gekennzeichnet, dass der zwischenmenschliche Kommunikationsablauf bestrebt ist, die Unterschiede zu ergänzen.

Der Kommunikationstheoretiker Paul Watzlawick, der am 31. März 2007 im kalifornischen Palo Alto verstarb, befasste sich in der langen Zeit seiner wissenschaftlichen Forschungen insbesondere mit gestörter Kommunikation in Familien und suchte dort nach Ursachen. Von daher erklärt es sich, dass sein vorrangiges wissenschaftliches Interesse sich auf diesen Bereich konzentrierte. Allerdings leuchtet auch in normalen Kommunikationsszusammenhängen folgendes Bild ein: Wird beispielsweise jemand nach seinem Wohlergehen gefragt, so können die Antworten darauf auf den verschiedenen Ebenen völlig gegensätzliche Botschaften vermitteln. Dies ist z. B. dann der Fall, wenn der Gefragte mit zögerlicher, unsicherer Stimme und ängstlich geduckter Körperhaltung antwortet: „Danke, es geht mir ausgezeichnet.“ Welche Botschaften sollen nun stärker gewichtet werden? Welcher Botschaft soll man Glauben schenken?

Ohne Worte sprechen – wie geht das?

Über nonverbale Kommunikation



Ein Beispiel für Kommunikation ohne kommunikative Absicht des Senders: Kleidung, Accessoires, Frisur oder Tätowierungen

Als nonverbale Kommunikation, d. h. Verständigung ohne Worte, wird jener Teil der zwischenmenschlichen Kommunikation bezeichnet, der nichtsprachlich erfolgt, inklusive der Schriftsprache. Wenn also z. B. zwei Menschen sich beschriebene Zettel zuschieben oder zwei Taubstumme sich in der Gebärdensprache unterhalten, fällt dies nicht unter nonverbale Kommunikation.

Nonverbale Kommunikation als nichtsprachliches Verhalten gibt Auskunft über innere Zustände des sich verhaltenden Lebewesens. Dabei ist sie keineswegs immer an verbale Kommunikation gebunden. Wenn Paul Watzlawick sagt, dass man nicht nicht kommunizieren kann, so betrifft dies vor allem die nonverbale Kommunikation. Auch wenn wir nicht zu jemandem reden, sprechen wir doch, indem wir ihn z. B. keines Blickes würdigen, ihn liebevoll anlächeln, ihn abschätzig anschauen, uns in ein anderes Zimmer zurückziehen usw. Es gibt also Kommunikation, ohne dass eine kommunikative Absicht des Senders vorliegt. Beispiele hierfür sind das Erörten als Kommunikation von Verlegenheit oder schlechtem Gewissen, Gestaltungen des Erscheinungsbilds wie Kleidung und Accessoires, die Frisur, Tätowierungen, bis hin zur Wohnungseinrichtung und gestalterischen Maßnahmen in der Architektur, die eine Gruppenzugehörigkeit oder ein bestimmtes Lebensgefühl zum Ausdruck bringen oder bringen sollen. Träger der Botschaft sind also nicht nur willentlich kontrollierbare Äußerungen wie Gestik, Mimik, Augenkontakt oder nichtsprachliche Laute, wie beispielsweise das Lachen, vielmehr kann gemäß dieser Gebrauchswiese des Begriffs jedwedes Verhalten als nonverbale Kommunikation gelten.

Die Anfänge der menschlichen Kommunikation liegen, was die Evolution der Lebewesen von in-

Stimmung zwischen Bedürfnis und Befriedigung wieder. Die nonverbale Kommunikation ist daher vermutlich die älteste Form zwischenmenschlicher Verständigung, lange bevor der Mensch das erste Wort gesäuert hat. Auch Kinder verständigen sich nach ihrer Geburt überwiegend nonverbal mit ihrer Umwelt. Menschliches Sozialverhalten ist nicht ohne Berücksichtigung des nonverbalen Systems zu verstehen. Allerdings wird die Bedeutung der nichtsprachlichen Verständigung von den meisten Menschen unterschätzt.

Wenn Menschen nonverbal kommunizieren, spricht der Körper alleine. Er ist niemals stumm und teilt auch dann mit Signalen der Selbstversunkenheit und der Abschirmung mit, dass zur Zeit z. B. Kontakte unerwünscht sind. Der Eindruck, den die Körpersprache macht, ist oft sehr mächtig und Worte haben es schwer, ihn zu dezentrieren.

Da die Körpersprache auch schwerer bewusst zu kontrollieren ist als die verbale, sind die Botschaften der Körpersprache oft „wahrer“ bzw. „echter“, authentischer. Und eben weil sie sich dem Willen weitgehend entzieht, wird sie einfach weit weniger bewusst wahrgenommen als die Sprache der Wörter.

Nonverbale Kommunikation bedient sich der Sinne; sie nehmen die Botschaften auf:

1. Das Auge liefert Informationen über Mimik, Gestik, Körpersprache, über Bewegungsmuster, über Nähe und Distanz, über vegetative Symptome wie Eröten oder Schwitzen usw.

Man bezeichnet häufig die Augen als Fenster zur Seele. Wenn dieser Blick verspart ist, kann dies sehr irritierend sein: Wer einmal ein Gespräch mit einer Person hatte, die dabei eine nichtentspiegelte Sonnenbrille trug, hat eine Vorstellung davon, wie unangenehm

drück und in der Körpersprache. Das Lächeln als mimisches Muster finden wir in allen Kulturen und schon bei Neugeborenen. Die Gefühle, der mimische und gestische Ausdruck, geben ursprünglich die

stinktiv handelnden Tieren bis zum Homo sapiens (Phylogenese) und was die individuelle Entwicklung vom Baby zum Erwachsenen (Ontogenese) betrifft, im nichtsprachlichen Verhalten, dem Gesichtsaus-

„Man lügt wohl mit dem Munde; aber mit dem Maule, das man dabei macht, sagt man doch noch die Wahrheit.“

(Nietzsche)

es ist, wenn man jemandem nicht in die Augen sehen kann. Denn so kann man nicht mitbekommen, in welcher Weise das Gegenüber reagiert.

Die Augen sagen sehr viel aus. Beispielsweise deuten wir häufige Blickzuwendungen als Aufmerksamkeit, Zuneigung oder Freundschaft. Umgekehrt, wenn das Gegenüber den Blickkontakt vermeidet, denken wir z. B., der andere sei desinteressiert, gleichgültig, abwesend oder auch einfach nur ängstlich oder scheu. Werden wir allerdings zu intensiv und zu lange angeschaut, empfinden wir dies häufig als aufdringlich, als aggressiv. Wir neigen dann dazu, uns zu fragen: „Warum starrt der mich so an?“ In einer solchen Situation fühlen wir uns unwohl und neigen häufig dazu, uns abzuwenden.

2. Die Haut liefert Empfindungen, die dem „Ist“, Temperatur- und Schmerzsinne zugeordnet werden. Über die Haut erleben wir die Welt mit Verwirrung, womöglich auch mit Ungehaben. Wird jemand fürsorglich gestreichelt, der aber dieses Fürsorgeverhalten gar nicht annehmen möchte, hat der vermeintlich fürsorglich Agierende die Situation und sein Gegenüber wohl nicht richtig wahrgenommen bzw. nicht hinreichend akzeptiert. Dies drückt auch fehlende Empathie oder fehlende Bereitschaft zum Handeln aus. In den westlichen Ländern hat sich die taktile Kommunikation unter Erwachsenen in den letzten Jahren stark gewandelt, wobei das Berühren von Freunden und Bekannten, Umarmen und Küssen auf Wangen oder Mund sich schon weitgehend durchgesetzt haben.

3. Der Geruchssinn spielt eine entscheidende Rolle dabei, ob man „jemanden riechen“ kann. So nehmen wir zwar nicht ausschließlich, aber immer auch mit dem Geruchssinn einzelne Körperzonen markieren unterschiedliche Grade der Inti-

mit. Beispielsweise gelten Hand und Schulter als weniger intim als Gesicht und Bauch. Viertens ist der Kontext von Belang: Ist es ein familiärer Rahmen, ein Auto-geschäft oder eine Arztpraxis? Je nachdem kann Berührung somit sehr unterschiedliches bedeuten: Zuneigung, sexuelles Interesse, Herrschaft, Macht, Überlegenheit, Unterlegenheit, Fürsorge, Pflege, Aggression, Zärtlichkeit, Liebe.

Im Alltag kann man beobachten, dass die Bedeutung von und die Reaktionen auf Berührung immer davon abhängt, was der eine und was der andere Beteiligte mit ihr verbindet bzw. durch sie empfindet. Gelangen diese Empfindungen nicht zur Deckung, kann das zu erheblichen Irritationen führen. Hat etwa die eine Seite ein Fürsorgemotiv und sucht deshalb die Berührung, lehnt die berührte Person dieses Fürsorgeverhalten jedoch ab, reagiert sie vielleicht mit scharfer Zurückweisung. Daraufhin sind beide irritiert bzw. reagieren mit Verwirrung, womöglich auch mit Ungehaben. Wird jemand fürsorglich gestreichelt, der aber dieses Fürsorgeverhalten gar nicht annehmen möchte, hat der vermeintlich fürsorglich Agierende die Situation und sein Gegenüber wohl nicht richtig wahrgenommen bzw. nicht hinreichend akzeptiert.

Dies drückt auch fehlende Empathie oder fehlende Bereitschaft zum Handeln aus. In den westlichen Ländern hat sich die taktile Kommunikation unter Erwachsenen in den letzten Jahren stark gewandelt, wobei das Berühren von Freunden und Bekannten, Umarmen und Küssen auf Wangen oder Mund sich schon weitgehend durchgesetzt haben.

3. Der Geruchssinn spielt eine entscheidende Rolle dabei, ob man „jemanden riechen“ kann. So nehmen wir zwar nicht ausschließlich, aber immer auch mit dem Geruchssinn einzelne Körperzonen markieren unterschiedliche Grade der Inti-

Im Tierreich spielen Gerüche eine wichtige Rolle, sie enthalten ver-schlüsselte Botschaften: Duftmarken zu setzen gilt als die älteste Form der Kommunikation. Sie sind für viele Tiere, was für uns Menschen der Fingerabdruck ist: ein Nachweis der Identität. Hunde hinterlassen mit dem Urin wech-selbaren Geruch ihres Urins eine Botschaft an die Artgenossen, si-

gnalisieren so Geschichte. Alter oder – bei Weibchen – die Lau-familienzugehörigkeit und stärkt den Zusammenhalt der Sippe. Eine duftende Visitenkarte kann auch Revieransprüche geltend machen oder sichern.

Auch der Mensch verwendet ger-Duftstoffe. Durch sie will er nicht nur für sich, sondern auch für andere Personen gut riechen, verlockend sein. Tiere verwenden Duftstoffe auch zur Abschreckung bzw. Abwehr von Feinden, Men-schen tun dies nicht; gleichwohl können bestimmte „Duftstoffe“, die dem Eigengeruch entspringen, ebenfalls abschreckend wirken. Der Eigengeruch des Menschen hängt ab von

- Geschlecht: Auch beim Men-schen gibt es Sexuallockstoffe;
- Alter;
- Reinlichkeit;
- Gesundheitszustand: Geruch kann ein wichtiges Diagnosein-strument sein;
- Nahrungsaufnahme: Vegeta-rier empfinden den Geruch von Fleischessern als unangenehm, Knoblauchessern kann unter Nicht-problemen werden;
- Rasse: Koreaner beispielsweise haben keine Schweißdrüsen und kommen so gut wie keinen Kör-pergeruch, Chinesen und Japaner haben wenig Körpergeruch, Wei-der mehr, Schwarze am meisten.

Dies kann zu Urteilen führen wie „Schwarze stinken“. Europäer und Amerikaner haben bei Japanern den Beinamen „Butterstrinker“,

Gewaltfrei kommunizieren

Ein Konzept nach Marshall B. Rosenberg



„Language of the heart“

Häufig richten Menschen in ihrer Kommunikation die Aufmerksamkeit darauf, was andere falsch machen bzw. was an ihnen „verkehrt“ ist. Ausgangspunkt ist häufig eine negative Bewertung der anderen Person bzw. ihres Verhaltens. Wenn sieh den Grund für ihre aufkommenden Gefühle in den Handlungen der anderen, woraus Ärger, Frustration, Ohnmacht oder Hilflosigkeit entstehen können, dann reflexartig mit Vorwürfen, Kritik, Drohungen u.ä. abgewehrt werden. Die üblichen Reaktionen der Gesprächspartner/-partnerinnen sind wiederum Rechtfertigung, Gegenangriff, Beleidigung

andere frühe Erfahrungen mit Gewalt beschreibt er später als Anlässe, sich fortan intensiver mit folgenden Fragen zu beschäftigen: „Was geschieht genau, wenn wir die Verbindung zu unserer einfühlsamen Natur verlieren und uns schließlich gewalttätig und ausbeuterisch verhalten? Und umgekehrt: Was macht es manchen Menschen möglich, selbst unter den schwierigsten Bedingungen mit ihrem einfühlsamen Wesen in Kontakt zu bleiben?“. 1961 promovierte Rosenberg als klinischer Psychologe an der Universität in Wisconsin und agierte später als Mediator und Kommunikations-

trainer in Schulen und anderen Einrichtungen. Er entwickelte, inspiriert u. a. durch die humanistische Psychologie von Carl Rogers und die Ideen Mahatma Gandhis die „Gewaltfreie Kommunikation“ und vermittelte sie seit Beginn der 1970er Jahre an Eltern, Pädagogen, Polizisten, Manager, Anwälte, Häftlinge, politische Führer etc. in vielen Ländern. 1984 gründete er das Center for Nonviolent Communication (CNVC). Heute lebt er in der Schweiz.

Rosenberg legt in seinem Buch „Gewaltfreie Kommunikation. Aufrichtig und einfühlsam miteinander sprechen“ (Paderborn 2001)

sehr viel Wert darauf, genau zwischen Wahrnehmung und Interpretation zu unterscheiden: Was können wir in einem Gespräch, in einem Konfliktverlauf oder einfach in einer Begegnung zwischen Menschen genau beobachten – und welche Schlüsse, welche Bewertungen folgen daraus? Meistens vermischen wir Beobachtung und Bewertung sehr flott – und leisten damit einer „Gewaltssprache“ unbewusst Vorschub.

Die „Gewaltfreie Kommunikation“ (GfK) ist eine von Marshall B. Rosenberg entwickelte Kommunikations- und Konfliktlösungsmethode, die, welche die Anliegen aller am Konflikt Beteiligten aufzuspüren und zu berücksichtigen versucht, um eine positive Bearbeitung von Konflikten zu ermöglichen. Rosenberg bezeichnet die GfK auch als „language of the heart“ oder „Griffensprache“, denn die GfK ist das Landtier mit dem größten Herzen. Wer gelernt hat, eher „griffatisch“ zu kommunizieren, erlebt im Konfliktverlauf viele positive Veränderungen, z. B. ein verbessertes Verständnis auf beiden Seiten, Transparenz von Absichten und Motiven, sodass eine Abwehrreaktion oder gar Aggression unnötig wird. In der GfK wird ausgedrückt, was einen bewegt und was man möchte (Selbstbeobachtung); durch empathisches Zuhören erfährt man, wie es der andere Person geht und was sie möchte (Einfühlung). Diese beiden Prozesse bilden das wesentliche Merkmal der GfK. Dabei geht es weder darum, die eigenen Bedürfnisse hinter anzustellen, noch die Bedürfnisse anderer Menschen zu unterdrücken. Marshall B. Rosenberg: „Das Ziel dieses Prozesses ist der Ort, an dem alle Bedürfnisse erfüllt sind.“

Die vier Schritte der „Gewaltfreien Kommunikation“
 ■ auf der Grundlage der Bedürfnisse klare und erfüllbare Bitten äußern.

teil der aggressiven Sprache sind nach den Grundideen der GfK so etwas wie „verkappte Wünsche“: Weil wir nicht gelernt haben, richtig zu bitten, unsere Wünsche konstruktiv – und vor allem in einer annehmbaren Form – zu äußern, greifen wir zur aggressiven Sprache. Jede Aggression ist Ausdruck der eigenen Schwäche – weil wir unbewusst meinen, nur durch Macht, Stärke und Drohung zur Erfüllung unserer Bedürfnisse zu kommen. Doch genau das ist der Trugschluss: Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Wunsch erfüllt wird, steigt, wenn er ohne Anklagen, Schuldzuweisung, Kritik (oder andere Stachelwörter) präsentiert wird. Bei Anklagen, Kritik etc. muss sich der Empfänger automatisch in Verteidigungshaltung begeben, um seinen Selbstwert und sein positives Selbstbild zu schützen – oder selbst aggressiv werden. Aggression erzeugt immer Gegenaggression und nur selten Unterwerfung. Dabei ist nichts Schlechtes daran, Bedürfnisse zu haben, die durch Handlungen oder Worte der Mitmenschen erfüllt werden können. Wir alle leben in wechselseitiger Abhängigkeit – und es ist nur natürlich, um das zu bitten, „was das Leben bereichert“, wie es Rosenberg formuliert. Im Mittelpunkt steht dabei die Frage „Wer hat welche Bedürfnisse und wie sind sie im Einklang miteinander zu erfüllen?“. Die GfK soll ermöglichen, einen kreativen Dialog zu beginnen, um eigene zufriedenstellende Lösungen zu finden. Dabei richtet sich die Aufmerksamkeit auf folgende Bestandteile bzw. Schritte:

- Beobachten statt Bewerten oder Interpretieren;
- Gefühle wahrnehmen und benennen;
- Bedürfnisse wahr- und ernst nehmen;
- auf der Grundlage der Bedürfnisse klare und erfüllbare Bitten äußern.

Diese „vier Schritte“ können als Selbstmittlung kommuniziert werden oder als Einführung. Im Zuge der Selbstmittlung zeigen wir uns mit unseren Gefühlen und Bedürfnissen und drücken eine damit verbundene Bitte aus. Im Zuge der Einführung versuchen wir, das Bedürfnis des Gesprächspartners zu erkunden und uns mit ihm zu verbinden. Alles zusammen bildet den Prozess der GfK. In Konflikten entfaltet diese ihre verbindende und transformierende Kraft. Im Wechselspiel von Selbstmittlung und Einführung.

Beispiel für eine Selbstmittlung:

1. Beobachtung: „Du stehst auf und schaut aus dem Fenster, wenn ich mit dir über das Thema ‚Schule‘ spreche will.“
2. Gefühl: „Ich fühle mich besorgt und auch etwas ratlos, ...“
3. Bedürfnis: „... weil ich wissen möchte, wie es dir in der Schule geht und auf welche Weise ich dich unterstützen kann.“
4. Bitte: „Bitte sage mir, was du brauchst, um mit mir darüber reden zu können.“

Beispiel für einfühlsames Zuhören:

1. Beobachtung: „Du stehst auf und schaut aus dem Fenster, wenn ich mit dir über das Thema ‚Schule‘ spreche will.“
2. Gefühl: „Kann es sein, dass du ziemlich genervt bist ...“
3. Bedürfnis: „... und du im Moment einfach nur Ruhe und Entspannung brauchst?“
4. Bitte: „Wächstest du, dass wir zu einem anderen Zeitpunkt darüber reden?“

Rosenberg wendet also sein Modell nicht nur auf die eigene Situation, sondern auch die des anderen an: Was sind dessen Gefühle, Bedürfnisse und – verborgene – Bitten? Er sieht in Kritik, Schuld-

zuweisungen und „Gewaltssprache“ immer ein Eingeständnis von Schwäche. Sie sind Ausdruck ungestillter Bedürfnisse – nach Zuhörung, nach Beachtung, nach Ressourcen aller Art. Und dem möchte er mit „Empathie“ begegnen, mit respektvollem, vorurteilsfreiem Bemühen um ein Verständnis des anderen. Dazu gehören aber eine sehr hohe Portion Selbstahtnahme und keinerlei Zweifel im eigenen Selbstwert. Diese Eigenschaften sind aber nicht bei jedem Menschen vorzusetzen. Hier zeigt sich denn auch der „Haken“ an Rosenbergs Methode: Wie gehe ich mit meinen eigenen Gefühlen der Betroffenheit, der Wut, des Ungerecht-behandelt-Seins um? Kann ich mich innerlich so weit zurückziehen, meine eigenen Gefühle so weit herabzusetzen, dass ich nicht in den Automatismus von Verteidigung oder Gegenaggression ver falle? Wenn dies nicht oder nur unvollkommen gelingt, dürfte in einer harten Realisation, d. h. in einer für ihn selbst emotional sehr belastenden Situation, die Grundanliegen der GfK nur schwer verwirklichen können.

Brauchbare Tipps und Verhaltensanweisungen gibt Rosenberg nicht. Diese muss jeder für sich selber entdecken und erproben – ein Weg, der beschwerflich sein mag, der sich aber lohnt, wenn man aus der Spirale von Aggression und Gegenaggression herauskommen will.

Kommunizieren Frauen anders als Männer?

Über geschlechtsspezifische Kommunikationsmuster



Immer wieder erscheinen Bestsel-ler auf dem Buchmarkt, in denen behauptet wird, Frauen und Männer seien gänzlich verschieden. Der Titel „Warum Männer nicht zuhören und Frauen schlecht einparken“ mag hier als Beispiel genannt sein. Aber gibt es tatsächlich geschlechtsspezifische Kommunikationsmuster? Die folgenden Gedanken wollen diese Behauptung nicht bestätigen, wohl aber zum Nachdenken anregen, ob an ihr etwas dran sein könnte. Vielleicht können sie auf diese Weise sogar als Impuls für Gespräche zwischen Mann und Frau dienen.

Für Frauen hat Kommunikation in erster Linie das Ziel, Symmetrie zu erzeugen, denn sie möchten auf einer Metaebene vermitteln: „Wir sind gleich, wir sind uns nahe.“ Der Austausch von Intimitäten ist für sie aus diesem Grunde wichtig, wobei die dadurch entstehende Abhängigkeit von den Kommunikationspartnern positiv erlebt wird. Intimität ist die Grundlage für die sozialen Bindungen der Frau. Kommunikationszweck der Männer hingegen ist es, mit einem Gesprächspartner den Status auszuhandeln und festzulegen, d. h. sein Kommunikationsverhalten geht zunächst von Asymmetrie aus: „Wer übernimmt die Führung im Gespräch? Wer besitzt mehr Ressourcen und Informationen? Wer hat die dominierende Position inne?“ Die Metamittlung des Mannes ist also: „Wie ist unser Verhältnis? Wer hat den höheren Status?“ Aus diesem Grunde entziehen sich

Männer gerne Kommunikationssituationen, in denen von vornherein feststeht, dass sie unterlegen sein werden, etwa Gespräche mit einem Vorgesetzten oder einem Fachmann. Für Männer ist es also wichtig, seine Unabhängigkeit zum Ausdruck zu bringen und deshalb die dominierende Rolle innezuhaben.

eine von ihren Problemen spricht und die andere, indem sie von ähnlichen Erfahrungen berichtet, ihr das Gefühl gibt, verstanden zu werden. Männer messen dem Austausch von Gefühlen keinen solchen Wert bei, da ihnen nur selten die richtigen Vokabeln für den emotionalen Ausdruck beigebracht

Vermittlung von Information, sie haben kein unmittelbares Interesse am Ausdruck von (Mit-)Gefühl. Von daher fällt es Frauen und Männern schwer, miteinander über Probleme zu reden, da sie dabei unterschiedliche Ziele verfolgen. Ein Mann fühlt sich eher unverstanden, wenn eine Frau, nachdem er ihr von seinem Problem berichtet hat, ihm von ähnlichen Problemen erzählt: Er hört darin die Metamittlung: „Dein Problem ist doch gar nicht so schlimm. Sieh mal, ich habe dieselben Probleme und werde auch damit fertig, also stell dich nicht so an.“ Er empfängt nämlich auf der „Stausebene“, während die Frau auf ihrer „Gleichheitsebene“ sendet. Ebenso fühlt sich eine Frau vor den Kopf gestoßen, wenn sie einem Mann von ihren Problemen erzählt und er dafür sofort eine Lösung parat hat. Während sie gerne von ihm hören möchte, dass er sie versteht und vielleicht ähnliche Sorgen hat, gibt er ihr eine Antwort, die Asymmetrie hervorruft. Seine Metamittlung ist: „Siehst du, wie einfach ich dein Problem lösen kann? Das ist doch gar kein echtes Problem!“ Der Mann übernimmt so aus Sicht der Frau eine dominante Rolle und gibt ihr das Gefühl, belehrt zu werden. Probleme werden daher eher in gleichgeschlechtlichen Kreisen besprochen, da es aus Grund der lebenslangen Sozialisation beinahe unmöglich ist, sich von jenen verfestigten Denk- und Sprachmustern zu lösen.

„Dein Problem ist doch gar nicht so schlimm. Sieh mal, ich habe dieselben Probleme und werde auch damit fertig, also stell dich nicht so an.“

„Siehst du, wie einfach ich dein Problem lösen kann?“
Das ist doch gar kein echtes Problem!“

Männer formulieren ihre Wünsche unbewusst meist als Herausforderung angesehen werden, die es zu meistern gilt. Sie erzählen einander Probleme, um eine Lösung dafür zu finden. Wer eine Lösung für das Problem eines anderen anbieten kann, erhöht dadurch seinen Status im gegenüber, da er eine wichtige Information besitzt, über die der andere nicht verfügt. Kann keine Lösung gefunden werden, werden gern die Probleme des anderen beschwichtigt und als „halb so wild“ abgetan. Für Männer zählt also hauptsächlich die

werden. Das führt dazu, dass Probleme lediglich als Herausforderung angesehen werden, die es zu meistern gilt. Sie erzählen einander Probleme, um eine Lösung dafür zu finden. Wer eine Lösung für das Problem eines anderen anbieten kann, erhöht dadurch seinen Status im gegenüber, da er eine wichtige Information besitzt, über die der andere nicht verfügt. Kann keine Lösung gefunden werden, werden gern die Probleme des anderen beschwichtigt und als „halb so wild“ abgetan. Für Männer zählt also hauptsächlich die

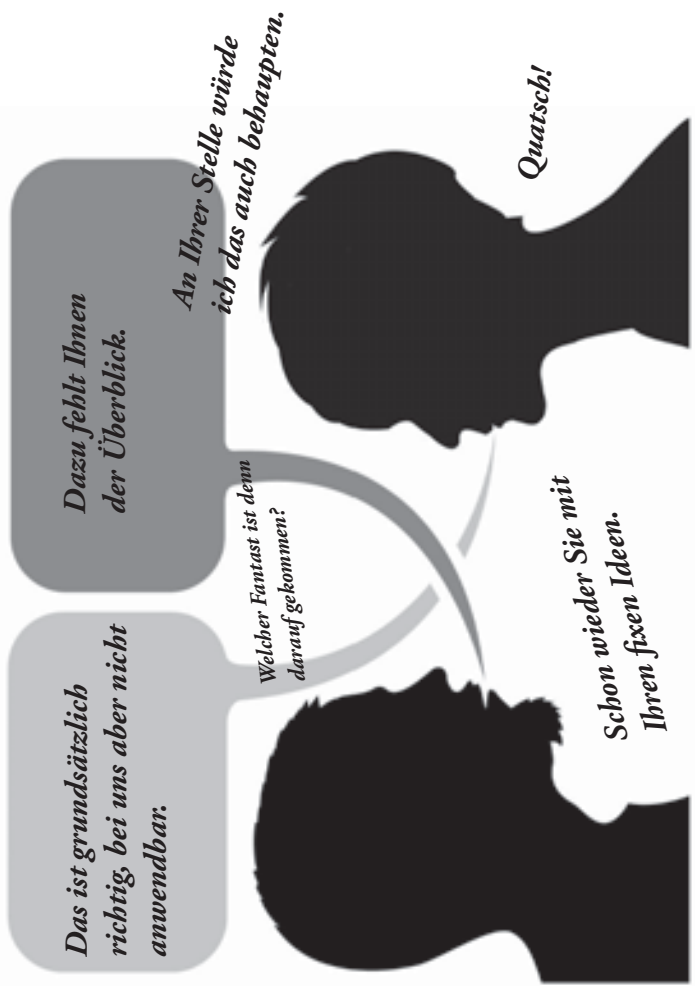
„Killerphrasen“

Eine kleine Sammlung

„Killerphrasen“ heißen so, weil jemand mit ihnen die Kommunikation – sei es ein Streitgespräch, eine Diskussion, eine Beratung o. ä. – abwürgen („killen“) will. Dafür mag es ganz unterschiedliche Gründe geben, die keineswegs immer sachlicher Natur sind. Die einen wollen z. B. ihre Autorität herauskehren oder eine von ihnen getroffene Entscheidung nicht zerröten lassen, während sich die anderen aus Mangel an eigenen, überzeugenden Argumenten der Diskussion entziehen oder gar andere abwerten wollen, um die eigenen Schwächen zu kaschieren. Natürlich gibt es immer wieder mal Situationen, in denen Verantwortung sollte man sie möglichst aus seinem Sprachschatz streichen!

reichtigung benutzt. Im Interesse einer gelingenden Kommunikation sollte man sie möglichst aus seinem Sprachschatz streichen!

MS



Haben Sie überhaupt einen Hochschulabschluss?
 Um das beurteilen zu können, fehlt Ihnen das Fachwissen.

Ohne jetzt die Diskussion unterbinden zu wollen ...

Das haben wir doch alles schon einmal ausprobiert ...

Das sind Erfahrungswerte.

Was glauben Sie, wozu ich studiert habe?

Das war immer so.

Das ist alles graue Theorie.

Das ist doch Geschwätz!

Überlegen wir uns das lieber noch eine Weile.

Was hier nützt, weiß ich selber.

Das ist schon 1956 widerlegt worden.

Keine Zeit für so etwas.

Komm doch endlich zur Sache.

Schaffen wir nie!

Man weiß doch, dass sich so etwas nicht machen lässt.

Bitte bedenken Sie unsere besondere Situation ...

Was hier wichtig ist, weiß ich selber.

Die werden denken, wir sind nicht ganz bei Trost!

SUDOKU

So geht's: Füllen Sie die leeren Felder des Sudokus mit Zahlen. Dabei müssen in jeder Zeile, in jeder Spalte und in jedem der quadratischen Neuner-Blocks aus 3 x 3 Kästchen alle Zahlen von 1 bis 9 stehen. Keine Zahl darf also in einer Zeile, einer Spalte oder einem Block doppelt vorkommen.

Viel Spaß beim Lösen!

2				3	6			
					8		1	7
		4			5			3
		7		2	9	1		
		1	3			9	6	4
	3	8			1			
	1		7	5				
		3		9				4
	4	9						7

Auflösung aus dem letzten Heft:

8	2	3	5	1	9	7	4	6
4	5	9	7	3	6	2	1	8
1	6	7	2	8	4	9	3	5
6	8	5	9	2	3	1	7	4
3	1	4	6	7	5	8	9	2
9	7	2	1	4	8	5	6	3
7	4	1	8	6	2	3	5	9
2	9	6	3	5	1	4	8	7
5	3	8	4	9	7	6	2	1

Impressum

zum Thema – Themenheft für Soldatinnen und Soldaten zum Lebenskundlichen Unterricht

Herausgeber:
Katholisches Militärbischofsamt
Am Weidendamm 2, D-10117 Berlin
Fon: 030/20617-0
Fax: 030/20617-199
Internet: www.katholische-militaerseelsorge.de
E-Mail: kmba@bundeswehr.org

Verlag:
MEDIKOM GmbH Verlagsgesellschaft
Zeughausstr. 13, D-50667 Köln
Fon: (0221) 990 33-0
Fax: (0221) 990 33-550
E-Mail: verlag@medikom.de
Internet: www.MEDIKOM.de

Autoren/Textzusammenstellung:
Frank-Peter Bitter (FPB - systemischer Familientherapeut)
Dr. Markus Hille (MH)
Josef König (JK)
Thomas Stephan (TS)
Manfred Suermann (MS)

Schlusslektorat:
Dr. Markus Weber

Grafisches Konzept, Gestaltung & Objektleitung:
MEDIKOM GmbH Verlagsgesellschaft
Petra Drumm
E-Mail: drumm@medikom.de

Anzeigen:
MEDIKOM ADVERTISING
Zeughausstr. 13, D-50667 Köln
Fon: (0221) 990 33-300
Fax: (0221) 990 33-399
E-Mail: advertising@medikom.de

Anzeigenleitung:
Marita Krux
Fon: (0221) 990 33-340
E-Mail: krux@medikom.de

Druck:
Vorländer & Rothmaler GmbH & Co. KG, Siegen

Abbildungsnachweise:
Titel: Kevin Ross/istockphoto.com;
S. 2, Petra Drumm; S. 3, John Slater/gettyimages; S. 4, Rasmus Rasmussen/istockphoto.com; S. 5, S. 6, Thomas Starke/gettyimages; S. 7, S. 8, S. 10, Adam Borkowski/istockphoto.com; S. 11, Siegmund Munk/gettyimages; S. 12, S. 14, Ilka Burckhardt/fotolia.com; S. 18, Richard Dunkley/gettyimages; S. 20, Bert Loewenherz/gettyimages; S. 22, Beth Banning; S. 24, Alberto Ruggeri/gettyimages; S. 26, Petr Vaclavek/fotolia.com; S. 28 Sukoku, Petra Drumm



Die nächste Ausgabe behandelt
den Themenschwerpunkt:
Leben in der Demokratie