



LERNEN FÖRDERN

Aktivität und Teilhabe



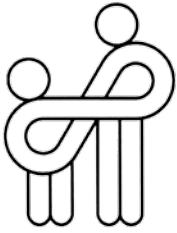
**So können wir
miteinander
reden!**

Informationsbroschüre

für Jugendliche und junge Erwachsene

Band 12: Miteinander reden – einander verstehen. Grundlagen der Kommunikation

Impressum



Aktivität und Teilhabe durch Lernen fördern

Herausgeber:

LERNEN FÖRDERN –

Bundesverband zur Förderung von Menschen mit Lernbehinderungen e.V.

Maybachstr. 27

71686 Remseck

Tel. 07141 9747870

Fax 07141 9747871

post@lernen-foerdern.de

www.lernen-foerdern.de

Verantwortlich:

Mechthild Ziegler, Bundesvorsitzende

Texte, Redaktion und Layout:

Martina Ziegler; redaktion@lernen-foerdern.de

Druck:

W. Kohlhammer Druckerei GmbH + Co. KG Stuttgart

Auflage:

5.000 Exemplare

Bildnachweis:

Wenn nicht anders angegeben:

Martina Ziegler und Archiv LERNEN FÖRDERN

Oktober 2021

ISBN 978-3-943373-17-2



Die Techniker Krankenkasse hat im Rahmen der Selbsthilfeförderung die Erstellung der Broschüre bezuschusst. Für die Inhalte und Gestaltung dieser Broschüre ist ausschließlich LERNEN FÖRDERN e.V. verantwortlich.

Aktivität und Teilhabe



Informationen für Jugendliche und junge Erwachsene

Band 12: Grundlagen der Kommunikation

Inhalt

Vorwort	5
Beispiele	6
LERNEN FÖRDERN	8
Einleitung – Wie reden wir miteinander?	9
I. Grundlagen.....	11
1. Kommunikation: Was ist das genau?	11
Nonverbale und paraverbale Kommunikation.....	11
Man kann nicht nicht kommunizieren	12
2. Wie reden wir miteinander?	13
Das Modell von Friedemann Schulz von Thun	14
3. Warum reden wir so miteinander?	19
Äußere Bedingungen	19
Emotionen und Erwartungen	21
Unser „inneres Team“	23
II. So reden wir miteinander	25
1. Gespräche verstehen: Klare Kommunikation.....	25
2. Gespräche steuern: Was können wir ändern?	27
Sender und Empfänger – Schnäbel und Ohren.....	27
Konkrete Schritte	33
3. Transaktionsanalyse	38
Das Eltern-Ich	39
Das Kind-Ich.....	40
Das Erwachsenen-Ich.....	42
III. Regeln der Kommunikation.....	45
1. Partnerschaft „auf Augenhöhe“	45
2. Zuhören	46
3. Konstruktive Kritik.....	46
4. Reaktionen	48
Zum Schluss	50

Aktivität und Teilhabe Miteinander reden

Es ist nicht immer einfach, „gut“ und „richtig“ miteinander zu kommunizieren. Egal, ob wir miteinander sprechen oder uns Nachrichten schreiben, ob wir uns sehen oder ob wir am Smartphone, Tablet oder Computer miteinander reden. Egal, ob wir uns zu zweit austauschen oder in einer Gruppe. In diesem Band geht es vor allem um Gespräche – wenn wir also direkt, persönlich mit anderen Menschen sprechen. Diese Überlegungen und Regeln gelten natürlich auch für viele andere Situationen, zum Beispiel wenn wir miteinander chatten.

In allen Situationen kann es zu Missverständnissen und Konflikten kommen. Wir können einander falsch verstehen, zum Beispiel weil wir uns nicht klar genug ausdrücken. Manchmal wissen wir auch nicht genau, was wir sagen können oder sollen. Manchmal fühlen wir uns nicht gut, zum Beispiel, weil wir das Gefühl haben, dass wir gemobbt, beleidigt oder diskriminiert werden. Dann wollen wir uns wehren. Manchmal haben wir auch einfach schlechte Laune oder sind gestresst ... Die Folge? Wir streiten uns oder wir brechen sogar den Kontakt ab.

Das können wir gar nicht immer verhindern. Manchmal ist das vielleicht sogar besser. Aber meistens ist es gut, wenn wir Probleme klären können, wenn wir „richtig“ miteinander reden können. Dafür gibt es Tipps, die uns helfen können. Darum geht es in diesem Band. Denn es gibt Regeln, mit denen wir gut oder besser miteinander sprechen können. Die gute Nachricht ist: Es reicht, wenn einer von uns diese Regeln kennt. Denn jeder kann mitbestimmen, wie unser Gespräch verläuft. Jeder kann das Gespräch aktiv gestalten und beeinflussen. Wir können also bei uns selbst anfangen – und müssen nicht die anderen ändern.

LERNEN FÖRDERN ist es wichtig, dass junge Leute ein gutes Leben führen können. Wir wollen, dass ihr gesund und zufrieden seid. Es ist uns aber auch wichtig, dass ihr so viel Unterstützung bekommt, wie ihr braucht. Mit dieser Broschüre wollen wir euch dazu eine Hilfestellung geben.

LERNEN FÖRDERN konnte diese Broschüre mit Unterstützung der Techniker Krankenkasse erstellen. Dafür sind wir der TK sehr dankbar.

LERNEN FÖRDERN – Bundesverband
Mechthild Ziegler, Vorsitzende

Beispiele

Zara und **Lea** sind beste Freundinnen. Sie haben sich in der Berufsvorbereitung im Berufsbildungswerk kennengelernt. Während ihrer Zeit im Berufsbildungswerk wohnten sie zusammen in einer WG.

Lea ist 23 Jahre alt und macht gerade ihre Ausbildung als Gartenbaufachwerkerin. Sie arbeitet in einer familiengeführten Gärtnerei. Die Atmosphäre ist super. Lea versteht sich sehr gut mit ihrer Chefin, ihren beiden Kolleginnen und ihrem Kollegen. Sie wohnt zusammen mit ihrer Mutter in einer kleinen Wohnung. Sie möchte bald ausziehen und in einer eigenen Wohnung in der Nähe wohnen. Aber zuerst möchte sie sich auf ihre Ausbildung konzentrieren. Sie will ihre Prüfungen gut schaffen – das stresst sie alles etwas.

Zara, 22, hat ihre Ausbildung gerade beendet. Leider konnte ihr Arbeitgeber sie nicht übernehmen. Deshalb jobbt sie in einem Supermarkt. Das gefällt ihr ganz gut. Es gibt zwar immer etwas zu tun, aber die Arbeit ist nicht so anstrengend.



Beispiele

Yannis ist 24 Jahre alt. Er wohnt mit seinen Eltern und seinen beiden jüngeren Geschwistern in einer Kleinstadt auf dem Land. Mit seiner Familie versteht er sich gut. Es ist ganz gemütlich zu Hause – und er kümmert sich gerne um seine Geschwister. Er arbeitet als Fachlagerist in einem Betrieb in seiner Nähe. Die Arbeit gefällt ihm gut, auch wenn sein direkter Vorgesetzter sehr streng ist – und oft schlechte Laune hat. Aber da ist ja auch noch sein Kollege Phil, mit dem sich Yannis super versteht. Mit ihm macht er auch viel in seiner Freizeit. Am liebsten sind sie zurzeit im Skatepark.

Phil ist 28 und wohnt in seiner eigenen kleinen Wohnung. Dort gefällt es ihm ganz gut, er genießt seine Ruhe. Wenn es ihm langweilig wird, dann telefoniert er mit Freunden oder Verwandten. Oder er trifft sich mit Yannis. Yannis hat fast immer Zeit für ihn, auch mit dessen Familie ist er oft zusammen.

Lina, 25, arbeitet als Altenpflegehelferin in einer großen Einrichtung. Die Arbeit macht ihr Spaß – nur die Arbeitszeiten findet sie sehr anstrengend. Sie kümmert sich gern um die Seniorinnen und Senioren und hätte gern mehr Zeit, um ihre Geschichten zu hören. Sie wohnt mit ihren Eltern in einer Großstadt, das findet sie ganz gut. Wenn sie frei hat und nicht zu müde ist, geht sie gerne ins Kino, da ist es ruhig und entspannt. Denn zu Hause nervt manchmal ihr kleiner Bruder.

LERNEN FÖRDERN – Hilfe zur Selbsthilfe

Ihr habt Fragen oder braucht Hilfe? LERNEN FÖRDERN ist für euch da. Wir beraten über Möglichkeiten von Unterstützung und Förderung in allen Lebensphasen:

Telefon: 07141 9747870

mobil: 0157 32507158

E-Mail: post@lernen-foerdern.de

Bei LERNEN FÖRDERN erhaltet ihr Auskunft und bekommt wichtige Informationen. Aber ihr findet auch Kontakt zu Menschen mit ähnlichen Fragen, Ängsten und Sorgen.



Einleitung

Wie reden wir miteinander?

Wenn wir mit guten Freunden, unserer Familie oder anderen Menschen reden, mit denen wir uns gut verstehen, dann denken wir normalerweise nicht darüber nach, was wir sagen und wie wir es sagen. Und das ist auch richtig so. Wir können einfach sagen, was wir denken, weil wir uns sicher und wohlfühlen.

Bei Menschen, die wir nicht so gut kennen, oder bei Menschen, mit denen wir uns nicht so gut verstehen, sind wir meistens vorsichtiger. Wir halten uns zurück und überlegen, was wir sagen können.

Trotzdem kann es in beiden Situationen zu Missverständnissen, zu Streit oder Konflikten kommen. Warum ist das so? Dafür gibt es verschiedene Gründe. Denn in einem Gespräch kommen viele Dinge zusammen. Denn Gespräche können ganz schön kompliziert sein.

Vor wichtigen Gesprächen können wir uns überlegen:

Was will ich sagen?

Was will ich fragen?

Was ist mein Ziel? Was will ich erreichen?

Wie kann ich das erreichen?

Wer kann mir dabei helfen?

Wer kann mit mir üben?

Wie wir miteinander reden

Was genau ist „Kommunikation“? Wie reden wir miteinander und warum reden wir so miteinander?

☞ Mehr dazu in Teil I

Es gibt immer auch gute Gründe dafür, wie wir miteinander reden. Manchmal fühlen wir uns zum Beispiel von anderen schlecht behandelt. Wir werden beleidigt oder beschimpft. Der andere hört uns nicht zu oder behandelt uns wie ein kleines Kind. Manchmal fallen uns nicht die richtigen Worte ein. Dann kann es zu Missverständnissen kommen. Aber auch in diesen Situationen können wir versuchen, ein „gutes Gespräch“ zu führen.

Dann können wir auch selbst etwas ändern. Wenn wir wissen, was wichtig ist, können wir lernen, gute Gespräche zu führen.

☞ Mehr dazu in Teil II

In allen Fällen hilft es, wenn wir die grundlegenden Regeln der Kommunikation gelernt haben und so selbst fair bleiben können.

☞ Mehr dazu in Teil III



Teil I – Grundlagen

I.1 Kommunikation: Was ist das genau?

Wer an Kommunikation denkt, denkt meistens an „verbale Kommunikation“: Wir sprechen miteinander oder wir schreiben uns. Dafür benutzen wir unsere Sprache. Kommunikation ist aber noch mehr. Kommunikation kann zum Beispiel auch „nonverbal“ oder „paraverbal“ sein – also ohne unsere Sprache:

Nonverbale Kommunikation

Wir „sprechen“ auch mit unserem Körper: Wie wir uns anschauen, zum Beispiel. Wir nicken uns zu oder winken: So können wir uns begrüßen oder verabschieden – ohne etwas zu sagen. Auch das ist Kommunikation.

Auch mit unserer Körperhaltung kommunizieren wir: Wenden wir uns ab? Verschränken wir die Arme? Das alles „spricht“ zu den anderen. So zeigen wir zum Beispiel, dass wir gerade nicht zuhören wollen oder dass wir nicht gut finden, was ein anderer sagt. Wenn wir schreiben, vor allem wenn wir chatten, benutzen wir dafür Emoticons.

Paraverbale Kommunikation

Auch unser Tonfall kann viel sagen: Sind wir traurig? Sind wir wütend? Oder enttäuscht? Sind wir unsicher? Das können andere in unserer Stimme hören.

Wie wir miteinander reden

Alle Formen von Kommunikation haben eines gemeinsam: Menschen treten zueinander in Beziehungen.

Kommunikation heißt: Zwei oder mehr Personen tauschen sich aus. Sie geben einen Inhalt weiter. Kommunikation geht immer von einer Person zu einer anderen Person. Dazu benutzen wir ein „Medium“: unsere Stimme, unseren Körper, das Smartphone oder einen Stift und ein Stück Papier.

Kommunikation entsteht dann, wenn es einen „**Sender**“ und einen „**Empfänger**“ gibt. Dazwischen steht das „**Medium**“, das den **Inhalt** – die Botschaft – vermittelt.

Man kann nicht nicht kommunizieren

Ein Leben ohne Kommunikation? Das geht für uns Menschen gar nicht. Denn wir leben mit anderen zusammen. Wir arbeiten zusammen. Wir müssen uns austauschen. Selbst wenn wir nichts sagen, dann sagen wir oft etwas: Zum Beispiel, dass wir jetzt unsere Ruhe haben wollen.

Ist das Kommunikation?

Welche Unterschiede gibt es?

- 1) Lina sitzt im Pausenraum und isst. Anna kommt herein, sie sieht Lina an und geht wieder.
- 2) Lina sitzt im Pausenraum und isst. Anna kommt herein, sie sieht Lina an, schüttelt den Kopf und geht wieder.
- 3) Lina sitzt im Pausenraum und isst. Anna kommt herein, sie sieht Lina an. Sie sagt: „Ah, hallo, guten Appetit!“. Dann geht sie wieder.

I.2 Wie reden wir miteinander?

Das letzte Beispiel zeigt: Es kommt nicht nur darauf an, was wir sagen (oder schreiben), sondern auch wie wir es sagen: **Wir kommunizieren mit allen Sinnen.** Betonung und Lautstärke, Gestik, Mimik und Körpersprache – wie wir etwas sagen, das alles gibt deutliche Hinweise darauf, was **auch** gemeint ist.

So ist der Satz „Du wirst schon sehen!“ ohne Stimme, Lautstärke und Betonung, ohne Körpersprache und auch ohne Zusammenhang schwer einzuordnen: Handelt es sich hierbei um eine Drohung? Oder wollen wir aufmuntern oder eine Überraschung ankündigen?

Manchmal stimmen diese Teile überein, manchmal widersprechen sie sich:

- Der Satz „*Wie schön, dass du schon da bist!*“ zum Beispiel: Ein Lächeln, ein offener Blick, eine zugewandte Körpersprache, vielleicht auch eine Umarmung... So glauben wir das.
- Ist der Blick streng oder abweisend, ist der Tonfall sarkastisch oder hektisch, dann merken wir: Eigentlich ist das Gegenteil gemeint.

Das heißt: Kommunikation kann widersprüchlich sein und/oder falsch verstanden werden. **Eine Äußerung (Nachricht) kann mehrere Botschaften (Informationen) gleichzeitig haben.** Das macht es manchmal so schwierig, die anderen richtig zu verstehen.

👉 Warum das so ist, beschreibt Friedemann Schulz von Thun in seinem Modell von Kommunikation sehr gut. Mehr dazu auch in seinen Büchern „Miteinander reden“.

Das Modell von Friedemann Schulz von Thun: Vier Schnäbel und vier Ohren

Sachinhalt

Der Inhalt ist wichtig. Wir müssen überlegen:

- Was wollen wir eigentlich sagen?
- Was wollen wir erreichen?

Es gibt aber noch mehr, was wichtig ist. Denn Kommunikation entsteht nicht im „luftleeren“ Raum. Es gibt immer Gründe dafür, warum wir wie miteinander sprechen.

Schulz von Thun spricht von vier Seiten einer Äußerung (oder Nachricht) beziehungsweise von vier Aspekten:

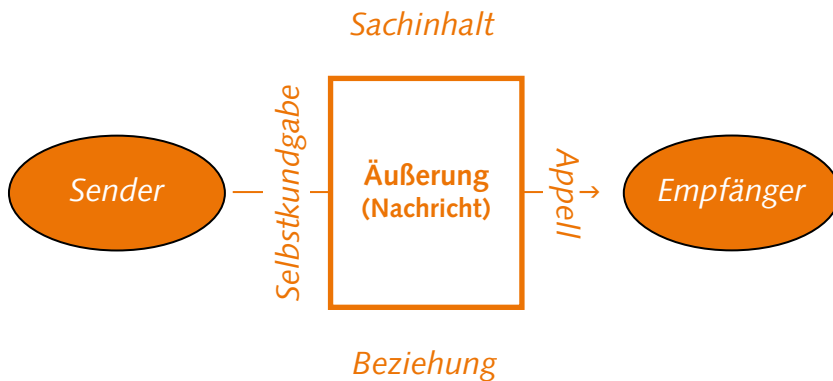


Abb.: 1: Die vier Seiten einer Nachricht nach Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden: 1 Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Rowohlt, 52. Auflage 2015 (S.33) und Miteinander reden: 2 Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung. Differenzielle Psychologie der Kommunikation. Rowohlt, 38. Auflage 2019 (S.21)

Beziehung

In jeder Kommunikation, in jedem Gespräch ist unsere Beziehung wichtig:

- Wie stehen wir zueinander?
- Was halten wir vom anderen?
- Welche Rollen übernehmen wir?
- Wie behandeln wir uns?
- Wie fühlen wir uns? Können wir uns wohlfühlen?

Die Beziehung entscheidet mit darüber, wie wir kommunizieren – mit einer Kollegin sprechen wir anders als mit unserer Chefin; mit Bekannten anders als mit Fremden, ...

Yannis' Vorgesetzter ist sehr kritisch – und dabei oft unfair. Yannis fühlt sich deshalb im Gespräch mit seinem Chef nicht wohl. Er hat Angst, „fertiggemacht“ zu werden. Deshalb redet er auch nur das Nötigste. Er hält sich zurück und sagt selten seine Meinung. Er ist immer froh, wenn er wieder aus dem Büro seines Chefs rauskommt.

Linas Chefin verhält sich in Gesprächen dagegen ganz anders. Sie interessiert sich immer für die Meinung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie bleibt sachlich, selbst wenn Lina mal einen Fehler gemacht hat – das kann ja immer mal vorkommen. Dennoch schimpft sie nie, sondern zeigt, dass sie Linas Arbeit schätzt und dass sie Lina mag. Deshalb hat Lina auch keine Angst, nachzufragen, wenn sie etwas nicht versteht.

Selbstkundgabe

Selbstkundgabe meint, dass wir immer etwas von uns **selbst** mitteilen. In jeder Nachricht geben wir Informationen von uns preis:

- Was bin ich für eine Person?
- Was beschäftigt mich gerade?
- Wie geht es mir (dabei)?

Aber wir überlegen auch:

- Was will ich den anderen von mir mitteilen?

Die anderen überlegen:

- Was ist das für eine/einer?
- Was ist mit ihm/mit ihr (los)?

Die Selbstkundgabe kann einerseits „gewollt“ sein: Wir stellen uns selbst dar (**Selbstdarstellung**), wir wollen gut dastehen. Oder wir zeigen unsere Angst, weil wir Hilfe brauchen.

Diese Selbstkundgabe ist aber oft auch unfreiwillig: Wir zeigen etwas von uns, obwohl wir das gar nicht wollen (**Selbstenthüllung**). Zum Beispiel, weil wir unsere Gefühle nicht so gut im Griff haben.

Yannis und Phil merken gleich, ob ihr Chef gut oder schlecht gelaunt ist. Das hören sie schon daran, wie er mit ihnen spricht.

Was wir von uns verraten, hängt natürlich auch von unserem Gesprächspartner und unserer Beziehung ab.

Wenn Lina schlecht drauf ist, dann zeigt sie das ihrer Kollegin. Aber bei ihrem Kollegen reißt sie sich zusammen.

Appell

Mit Appell ist eine Aufforderung gemeint: Er beschreibt die Wirkung, die wir mit jeder Nachricht erreichen oder erreichen wollen.

Welchen „Appell“ wir an die anderen richten, kann ganz unterschiedlich sein: Wir wollen zum Beispiel einfach unsere Ruhe haben. Oder wir brauchen Hilfe. Vielleicht wollen wir auch nur, dass uns jemand zuhört, mit uns lacht, unsere Geschichte interessant findet oder uns bedauert... Vielleicht soll der andere etwas für uns erledigen, etwas tun oder gerade nicht tun. Oder wir brauchen gerade Gesellschaft, dann ist unser Appell: „Rede mit mir!“ oder: „Ich will jetzt nicht allein sein.“

Dabei kann jeder Appell auch ganz unterschiedlich ausgedrückt werden. Wir können etwas direkt oder indirekt ansprechen – zum Beispiel, wenn wir unsere Ruhe haben wollen:

- Ich möchte jetzt gerne allein sein.
- Ich kann gerade nicht.
- Ich muss mich jetzt konzentrieren.
- Lass mich doch endlich in Ruhe!
- Du störst gerade.

Überlegt:

Wie und warum können wir mal den einen und mal den anderen Satz sagen?

Welche unterschiedlichen Wirkungen hat das?

Wie wir miteinander reden

Die Beispiele zeigen:

Wie wir uns ausdrücken, hängt von uns, von unserer Beziehung, unseren Gefühlen und unseren Zielen ab.

Manchmal dominiert eine Seite, ein Aspekt, manchmal eine andere. In Social Media geht es zum Beispiel oft um unsere Selbstdarstellung: Schaut mal, so toll bin ich!

Manchmal suchen wir das Gespräch, weil wir uns vergewissern wollen, dass unsere Beziehung in Ordnung ist – zum Beispiel, nachdem wir mit Freunden gestritten haben.

Manchmal ist vor allem der Appell wichtig, zum Beispiel, wenn gerade etwas passiert ist und wir dringend Hilfe brauchen: „Schnell, ein Pflaster!“

Manchmal geht es vor allem um den Inhalt, zum Beispiel in einer Dienstbesprechung.

Aber immer sind alle Teile enthalten: Um eine Aussage „richtig“ und gut zu verstehen, müssen wir alle Aspekte – alle Seiten – (er)kennen.



I.3 Warum reden wir so miteinander?

Äußere Bedingungen

Die Situation, der Raum, die Menschen um uns herum bestimmen, wie und warum wir kommunizieren.

Soziale Rollen und Hierarchien – Beziehungen

Wie wir miteinander sprechen, hängt konkret von unserer (aktuellen) Rolle ab. Treffen wir uns privat? Oder ist es ein beruflicher Kontakt?

Lina arbeitet als Pflegehelferin. Wenn sie mit ihren Patienten spricht, ist sie höflich und zuvorkommend. Ihre eigenen Gefühle hält sie zurück, auch wenn manche Patienten echt anstrengend sein können. Zu Hause zeigt sie allerdings ihre Gefühle – zum Beispiel, wenn ihr Bruder mal wieder nicht den Tisch abgeräumt hat oder zu laut Musik hört, obwohl sie schon im Bett ist und endlich einschlafen möchte ...

Wenn Lea mit ihrer Kollegin spricht, sagt sie direkt ihre Meinung und ist manchmal auch frech, bei ihrem Kollegen hält sie sich dagegen zurück. Aber mit ihrer Chefin kann sie auch ganz offen sprechen.

👉 Mehr zu unseren Rollen auf S. 38

Wie wir miteinander reden



Sprache

Unsere Rollen und unsere Beziehungen zeigen sich auch in unserer Sprache. Wir benutzen unterschiedliche sprachliche „Register“, das heißt, wir benutzen verschiedene Wörter und Formulierungen. Wir sprechen zum Beispiel per „Sie“ oder per „du“ mit den anderen. Wir sind höflich und vorsichtig oder offen und direkt.

Zu ihrer Kollegin sagt Lina: „Hey, Anna, jetzt bequem dich halt mal her, fass mit an und lass mich nicht alles allein machen!“ Das ist für beide O.K. Sie verstehen sich gut und reden eben so miteinander.

Zu ihrem Kollegen sagt Lina dagegen: „Herr Mahler, könnten Sie bitte kommen? Ich brauche kurz Ihre Hilfe.“

Emotionen und Erwartungen

Was ist vorher passiert?

Wie fühle ich mich? Wie fühlen sich die anderen?

Schließlich ist auch noch unsere „Vorgeschichte“ wichtig. Wir sprechen immer in einer bestimmten Situation miteinander. **Was vorher passiert ist, ist deshalb wichtig.** Das beeinflusst, wie wir uns verhalten und wie wir uns fühlen.

Dabei gehen wir nicht immer fair mit anderen um. Und nicht immer gehen andere fair mit uns um. Denn wer sich gerade geärgert hat, ist meistens unausgeglichener und unfairer – auch gegenüber anderen, die daran gar nicht beteiligt waren.

Lina hat sich gerade am Telefon mit ihrer Freundin gestritten. Sie hat gerade aufgelegt, als ihr kleiner Bruder, ohne anzuklopfen, in ihr Zimmer stürmt, weil er etwas sagen will. Lina hört ihm gar nicht zu, sondern schimpft: „Raus hier, ich will meine Ruhe!“

- ☞ Wir können lernen, unsere Gefühle zu kontrollieren, damit wir andere fairer behandeln. Das bedeutet aber nicht, dass wir uns verstellen müssen. Wir müssen anderen nichts vorspielen. Wir können – wir müssen – wir selbst bleiben. (Mehr dazu ab S. 23.)

Wie wir miteinander reden

So wie wir manchmal emotional reagieren, reagieren auch andere manchmal emotional: Manchmal fühlen wir uns ungerecht behandelt. Dann hilft, dass wir das Verhalten der anderen nicht zu persönlich nehmen.

Wenn Yannis' Chef schimpft, sagt sich Yannis: „So ist er halt.“ Oder: „Jeder hat mal einen schlechten Tag.“

Wir können aber auch mit unserer Reaktion das Verhalten der anderen ändern. Wenn wir selbst freundlich und sachlich bleiben und nicht auch emotional werden, können wir das Gespräch beruhigen.

Bei ihrer Arbeit ist Lina immer fröhlicher und lächelt ihre Patienten an. Oft sind ihre Patienten dann auch viel freundlicher und entspannter zu ihr als zu ihrer Kollegin.

Was erwarte ich? Was will ich?

Was erwarten, was wollen die anderen?

Wir können uns auf ein Gespräch freuen – und dementsprechend positiv eingestellt sein. Wir können aber auch mit Angst, Sorge oder Ärger „starten“: Damit beeinflussen wir auch das Gespräch.

Diese Beispiele zeigen auch: Unsere Gefühle und unsere Gedanken beeinflussen unsere Kommunikation. Es hilft also, wenn wir uns selbst besser kennen!

Unser „inneres Team“

Wir sind nicht immer gleich. Im Gegenteil. Wir sind mal mutig, mal ängstlich. Wir sind mal frech und mal schüchtern. Das kommt immer auf die Situation und unsere Mitmenschen an. Denn unsere Persönlichkeit, unser Charakter besteht aus verschiedenen Teilen.

Friedemann Schulz von Thun (mehr dazu in seinen Büchern „Miteinander reden“) nennt das auch unser „inneres Team“:

Wie bei einer Fußballmannschaft spielen verschiedene Mitglieder zusammen: Der Stürmer und der Verteidiger, der Kapitän und der Torwart. Sie alle zusammen bilden unser „inneres Team“, das zusammen auftritt. Dabei kann unser Team unterschiedlich aufgestellt sein. Es kommt immer auf die Situation und natürlich auf unsere Gesprächspartner an.

Unsere „Team-Mitglieder“ sind nicht immer einer Meinung, manchmal kämpfen sie sogar gegeneinander. Das erklärt, warum wir manchmal bestimmend und forsch, manchmal ängstlich oder zurückhaltend und manchmal hilfsbereit sind. Das hängt von der jeweiligen Situation und den uns umgebenden Menschen ab. Auch unsere Tagesform entscheidet über die „Aufstellung“ unseres Teams.

Yannis ist mit seinen Freunden und Geschwistern spontan und lustig. Hier denkt er nicht über jeden Satz nach. Gegenüber seinem Chef ist er dagegen zurückhaltend und überlegt ganz genau, bevor er etwas sagt.

Wie wir miteinander reden

Grundsätzlich ist das innere Team eine gute Sache: Es kann uns helfen, unterschiedlich zu reagieren – eben abhängig von der Situation und den anderen Menschen.

Selbstverständlich ist auch jeder Mensch individuell anders aufgestellt. Das „innere Team“ ist Teil unserer Entwicklung und damit Teil unserer Lebensgeschichte.



Die Äußerung „Du, der Mülleimer ist voll.“ ist vielleicht einfach ein spontaner Ausruf von Yannis, als sein Kollege und guter Freund Phil in die Teeküche kommt. Hier ist also sein „Stürmer“ vorgeprescht, ohne sich mit den anderen „Teammitgliedern“ abzustimmen.

Kommt dagegen ein anderer Kollege in dieser Situation dazu, würde er vielleicht gar nichts sagen oder sein Team würde sich erst „abstimmen“: „Herr Müller, sind diese Woche nicht Sie dran, die Teeküche in Ordnung zu halten? Der Mülleimer ist nämlich leider schon wieder voll.“

Teil II – So reden wir miteinander

II.1 Gespräche verstehen: Klare Kommunikation

Kommunikation funktioniert vor allem dann gut, wenn sie klar und einfach ist. Das heißt auch: Der Sender muss wissen, was er sagen, was er ausdrücken will.

Das heißt nicht, dass wir immer alles sagen oder erzählen müssen. Wir können und müssen nicht immer alle unsere Gefühle oder Gedanken mitteilen. Manchmal ist es besser, nicht alles zu sagen. Aber wichtig ist: Wir müssen uns selbst, unsere Gefühle und Gedanken kennen.

Denn wir dürfen nicht übersehen, wie es uns geht. Wir dürfen nicht verdrängen, was uns motiviert oder blockiert. Unsere Gefühle – auch unsere schlechte Laune oder unser Unwille – sind dafür wichtig. Wir müssen unser inneres Team kennen. Dann müssen wir uns auch nicht verstellen.

Zu einer klaren Kommunikation gehören:

- Ich weiß, was ich will.
- Ich sage klar, was ich will oder was ich brauche.
- „Ich bin ich.“: Ich bleibe authentisch.

So reden wir miteinander

Damit „Klarheit in der Kommunikation“ funktioniert, müssen wir uns zuerst überlegen: Was will ich eigentlich?

Wenn wir selbst nicht wissen, was wir wollen, dann verwirren wir auch die anderen. Wir senden widersprüchliche Signale: Zum Beispiel stimmen „Sachinhalt“ und „Selbstkundgabe“ nicht überein. Das kann daran liegen, dass wir selbst hin- und hergerissen sind:

Lea hat bald eine wichtige Prüfung und ist deswegen gestresst. Sie muss viel lernen und sie hat noch nicht alles verstanden. Sie hat Angst, dass sie die Prüfung nicht besteht. In dieser Situation fragt ihre Freundin Zara: „Hey Lea, wie läuft's mit der Prüfung? Wie sieht es am Wochenende aus?“ Aus Zaras Sicht ist die Frage nett gemeint, sie will ehrlich wissen, wie es Lea geht und würde ihre Freundin gern mal wiedersehen.

Lea fühlt sich durch die Frage aber noch mehr unter Druck gesetzt. Sie hört mit ihrem Appell-Ohr: „Mensch, das ist doch gar nicht so viel, stell dich nicht so an!“ Oder mit ihrem Beziehungs-Ohr: „Lern mal nicht so viel, wir könnten doch mal wieder was zusammen machen!“ Deshalb antwortet sie genervt: „Ja, ja, alles super!“

Dabei hört ihre Freundin natürlich, dass gar nicht alles super ist. Zara muss jetzt entscheiden: Hört sie auf den Inhalt „alles gut“ und spricht nicht mehr weiter über das Thema Prüfung? Hört sie auf Leas gestresste Stimme und fragt nach: „Das klingt aber nicht so, brauchst du Hilfe?“ Oder achtet sie auf Leas Körpersprache: Lea schaut verärgert, wendet sich ab ...

II.2 Gespräche steuern: Was können wir ändern?

Damit wir uns gut verstehen, ist es wichtig, uns selbst gut zu kennen. Und wir können überlegen, warum sich die anderen so verhalten, wie sie sich verhalten.

Wir können sicher nicht immer alle Konflikte und Missverständnisse vermeiden, aber wir können lernen, sie gut zu erkennen und darauf zu reagieren.

Dafür gibt es viele Möglichkeiten.



Sender und Empfänger – Schnäbel und Ohren

Das Beispiel von Lea und Zara auf S. 26 zeigt:

Wenn ein Sender widersprüchliche oder unklare Signale sendet, wird der Empfänger unsicher. Dann kann er – aus Sicht des Senders – „falsch“ reagieren. Eindeutige Signale tragen dagegen zu einem positiven Gesprächsverlauf bei. Sie machen klar, was der Sender will und erwartet.

- 👉 Es ist also wichtig, dass wir als Sender wissen:
Was wollen wir erreichen?

Dazu ist es in einem ersten Schritt wichtig, seine eigenen Wünsche und Bedürfnisse zu kennen und sich bewusst zu fragen: „Welche Botschaften möchte ich senden?“ Dafür spielen alle vier Aspekte eine Rolle:

Aus Leas Sicht (als Sender):

- Was will ich vermitteln?
Sachinhalt: „Ich glaube, du kannst mir gerade nicht helfen.“
- Wie stehen wir zueinander?
Beziehung: „Ich bin gerade neidisch, weil du deine Prüfung schon geschafft hast.“
- Was ist mit mir (gerade) los?
Selbstkundgabe: „Ich bin gestresst, weil mir gerade alles zu viel ist und ich Angst vor der Prüfung habe.“
- Was will ich erreichen?
Appell: „Lass mich in Ruhe!“

Aus Zaras Sicht (als Sender):

- Was will ich vermitteln?
Sachinhalt: „Wir können doch zusammen lernen.“
- Wie stehen wir zueinander?
Beziehung: „Du bist mir wichtig. Ich bin für dich da.“
- Was ist mit mir (gerade) los?
Selbstkundgabe: „Ich mache mir Sorgen um dich.“
- Was will ich erreichen?
Appell: „Du musst das nicht allein schaffen!“

Das Beispiel von Lea und Zara zeigt aber auch: Es kommt immer auch darauf an, wie der Empfänger die Nachricht versteht und interpretiert. Denn in diesem Beispiel sind Lea und Zara beides: Sender und Empfänger.

👉 **Als Sender können sie überlegen:**
Was sage ich wie?

👉 **Als Empfänger können sie überlegen:**
Warum hat sie das so gesagt?

Entscheidend für eine gute, gelungene Kommunikation: Beide „Parteien“ (Sender wie Empfänger) sind daran beteiligt. Oder wie es Schulz von Thun sagt: Wir sprechen mit „vier Schnäbeln“, aber wir hören auch mit „vier Ohren“.

Überlegt:

Lina sagt: „Ich habe Hunger.“
Was meint sie damit?

Warum antwortet ihre Mutter genervt und sagt:
„Dann mach dir halt ein Brot!“

Was verändert sich, wenn Lina sagt:
„Boah, ich bekomme langsam Hunger. Hast du auch Hunger? Soll ich uns etwas zu essen machen?“

Was kann ich als Sender tun?

Die anderen verstehen uns dann gut, wenn unsere Aussagen klar und eindeutig sind. Das bedeutet auch: Was wir sagen und wie wir es sagen, passt zusammen. **Es ist stimmig.**

Der Inhalt der Nachricht muss zu den anderen Aspekten passen. Es muss also nicht nur der Inhalt der Nachricht verständlich sein, sondern auch alle weiteren Aspekte müssen dazu passen.

Leas gestresste Stimme und ihr unglücklicher Gesichtsausdruck passen nicht zu ihrer Antwort: „Ja, ja, alles super!“ In diesem Fall passen Selbstkundgabe und Inhalt nicht zusammen.

Diese Unstimmigkeit ist verwirrend – auch für Zara: Wie soll ich darauf reagieren? Welcher Aspekt ist „richtiger“? Will Lea ihre Ruhe oder braucht sie Hilfe? Als „Empfänger“ steht Zara vor der Herausforderung, sich in Lea einzufühlen.

- 👉 **Als Sender kann Lea deutlicher sein** – und es so ihrer Freundin einfacher machen: „Du, ich bin total gestresst und nervös. Aber ich glaube, du kannst mir gerade nicht helfen.“ Oder: „Ich will gerade nicht darüber reden. Können wir nicht so tun, als sei alles in Ordnung?“
- 👉 Das hängt selbstverständlich von der Beziehung ab. Nicht immer können und sollen wir allen alles erzählen!

Was kann ich als Empfänger tun?

Die bisherigen Beispiele zeigen: Die Reaktion des Empfängers kann den Verlauf eines Gesprächs stark verändern. Schließlich hat der Empfänger die „freie Auswahl“, wie er auf die Äußerung des Senders reagiert. Er kann sich auf unterschiedliche Aspekte, auf die unterschiedlichen Botschaften konzentrieren.

Wenn Yannis sagt, „Du, der Mülleimer ist voll.“, will er, dass sein Kollege und Freund Phil den Mülleimer leert. „Mitgemeint“ ist der Appell: „Bring den Müll raus!“. Diesen Appell kann Phil annehmen und entsprechend reagieren: „Stimmt, der Müll ist schon wieder voll. Ich bring ihn schnell raus.“ Oder er reagiert unerwartet und antwortet „ganz sachlich“: „Stimmt, seit gestern Abend schon.“ – und spielt weiter mit seinem Smartphone.

Im zweiten Fall hört Phil nur mit dem „Sach-Ohr“ und ignoriert den Appell. Die Sachinformation ist ja: Der Mülleimer ist voll.



Mit „allen vier Ohren“ hören

Konflikte eskalieren oft, wenn wir mit dem falschen Ohr hören, uns auf ein Ohr festlegen und dabei die anderen Aspekte ignorieren. Dass wir vor allem mit einem Ohr hören, kommt sehr oft vor. Es ist sogar ganz typisch. **Aber: Jedes Ohr ist wichtig**, jedes Ohr hat seine Vor- und Nachteile. **Wir dürfen kein Ohr vergessen** – und wir dürfen kein Ohr zu groß machen. Wir sollten also immer mit allen vier Ohren hören.

Grundsätzlich gilt: Der Empfänger ist verantwortlich für seine Reaktion. Seine Reaktion hängt nicht nur von der Botschaft ab, sondern auch davon, wie er diesen Inhalt aufnimmt und verarbeitet:

Als Empfänger können wir uns sagen:

- Was fühle ich? Will der andere, dass ich das fühle?
- Wie nehme ich den anderen gerade wahr? Will er das?
- Wie verstehe ich ihn? Will er mir das wirklich sagen?

Dann können wir überlegen:

- Wie reagiere ich am besten?

Wenn wir nicht sicher sind, dann können wir auch einfach mal nachfragen:

- Wie hast du das gerade gemeint?
- Willst du, dass ich ...?

 So können wir aktiv ein Gespräch steuern.

Konkrete Schritte

Wie genau können wir also „bessere“ Gespräche führen? Vier Schritte können uns dabei helfen.

1. *Wir verändern unseren Blick*

Wie wir oben (in Teil I, S. 22) gesehen haben, können unsere Erwartungen viel beeinflussen.

Eine Möglichkeit ist:

- ☞ Wir sehen das Gute im anderen.
Wir denken: „Du bist O.K.!“
- ☞ Wir können uns überlegen:
Was ist gut am Verhalten des anderen?
- ☞ Dazu müssen wir manchmal unseren Blick ändern:
So kann Lea denken: Zara ist gar **nicht nervig** und aufdringlich. Sie ist nur **hilfsbereit**. Sie ist **nicht neugierig**, sondern ehrlich **interessiert**.
Und Zara kann sich überlegen: Lea ist **nicht abweisend**, sondern nervös oder **ängstlich** oder unsicher.

In anderen Situationen helfen ähnliche Überlegungen:

- Ist meine Freundin „zickig“ oder „offen und direkt“?
- Ist der Nachbar „langweilig“ oder ist er „ruhig“?
- Ist der Bruder „angepasst und brav“ oder ist er „anpassungsfähig und flexibel“?

2. Wir ändern unsere Einstellung und unsere innere Reaktion

Wir können auch uns selbst in den Blick nehmen und unsere eigene Einstellung und unsere eigenen Vorstellungen ändern.

- ☞ Wir können überlegen:
„Warum reagiere ich so?“
„Welche Ideen habe ich?“
„Kann ich etwas ändern?“
- ☞ Dann reagieren wir nicht mehr passiv, sondern aktiv:
„Übernimm Verantwortung für deine Gefühlsreaktion!“
- ☞ Wir überdenken unsere Reaktion.
Wir treten einen Schritt zurück.
Das können wir üben – jedes Mal. Mit der Zeit können wir so lernen, dass wir nicht mehr „automatisch“ reagieren, sondern zuerst nachdenken.
- ☞ So bestimmen wir bewusst unsere Reaktion.
Wir denken uns zum Beispiel:
„Stopp. Ich lasse mich nicht provozieren.“
- ☞ Dann können wir ruhiger und gelassener bleiben – und reagieren. Damit verändern wir auch unsere Wirkung auf andere.

Das heißt auch: Wir übernehmen Verantwortung für unsere innere Reaktion. Damit können wir **Selbstwirksamkeit** erleben.

☞ Mehr zur Selbstwirksamkeit in Band 11 in dieser Reihe.

3. Wir ändern unser Verhalten

Unsere Einstellung und unsere Reaktion zu ändern, ist ein erster, wichtiger Schritt. Unsere (innere) Reaktion ist das eine. Aber wie wir uns dann verhalten, ist das andere – der nächste Schritt. Unser Verhalten zu ändern, ist nicht einfach. Dafür gibt es keine „Musterlösung“. Wie wir uns verhalten, hängt auch von der Situation und der Beziehung ab.

In vielen Fällen reicht es aber schon, wenn wir überlegen:

- ☞ **Was** sage ich **wie**?
- ☞ **Wie** kann ich etwas freundlicher, klarer, eindeutiger, ... formulieren?
- ☞ Bin ich konstruktiv oder destruktiv?
Das heißt: Will ich etwas bewirken, positiv ändern?
Oder will ich etwas kaputt machen?

☞ Mehr dazu in Teil III, S. 46/47.

Statt zu sagen: „Alles super!“, kann Lea ihrer Freundin ehrlich sagen, was sie gerade stresst – dafür sind Freunde schließlich da.

Und Zara darf eine unfreundliche Bemerkung nicht persönlich nehmen. Sie kann stattdessen kurz tief Luft holen – vielleicht wirklich einen Schritt zurückgehen und sagen: „Lea, ich möchte dir gerne helfen. Aber ich habe das Gefühl, dass ich dir gerade nicht helfen kann. Soll ich nachher noch einmal vorbeikommen?“

Zara denkt sich vielleicht: „Ich ärgere mich gerade über Lea – und das ist auch O.K. Aber ich will ihr trotzdem helfen.“

4. *Wir überlegen:*

Wie geht es eigentlich dem anderen?

- ☞ Wir können „emotional neutral“ bleiben und uns fragen: „Weiß ich eigentlich, was im anderen vorgeht?“
- ☞ **Wir interessieren uns für den anderen**, für sein Inneres, seine Gefühle und Sorgen. **Wir überlegen** zum Beispiel: „Warum ist Lea so gestresst?“, „Warum ist Zara so wütend?“, „Warum antwortet Phil nicht?“
- ☞ Oft genug verstehen wir nicht so schnell, was im anderen vorgeht. In diesem Fall kann eins helfen: **Wir versetzen uns in die Situation des anderen.**
Wir überlegen: Wie geht es ihm? Wie geht es ihr?
Das heißt zum Beispiel: Zara „schlüpft“ in Leas Rolle: „Wenn ich Lea wäre, wie ginge es mir dann?“
- ☞ **Wir sehen die Welt positiv.** Wir sagen uns: Das Verhalten der anderen hat nichts mit mir persönlich zu tun.

Zara kann überlegen: „Das klingt gar nicht gut. Wahrscheinlich geht es Lea gerade gar nicht gut.“ Dann kann sie Lea auch anbieten: „Kann ich irgendetwas für dich tun?“

Genauso kann sich Lea natürlich sagen: „Zara will mich nicht verletzen. Sie will mir helfen.“

Ziel: Ich bin O.K. und du bist auch O.K.

Die bisherigen Beispiele zeigen: Manchmal erwarten wir das Schlechteste vom anderen, zum Beispiel: „Du willst mir wehtun.“ Oder: „Du willst mich schlechtmachen!“. Ob das wirklich so ist oder nicht, das wissen wir nicht. Und das ist auch egal! Denn durch eine andere Einstellung, eine andere innere Reaktion und ein anderes Verhalten können wir Konflikte verhindern. Wenn wir uns selbst sagen: „**Ich bin O.K., du bist auch O.K.**“, dann spüren wir das auch. Und zeigen es den anderen.

Die gute Nachricht ist: Es reicht, wenn sich einer bewegt. Wir können überlegen: „Was kann ich aus meiner Perspektive tun?“
Dabei müssen wir nicht den anderen ändern. Wir müssen ihm nichts vorwerfen oder ihm die Schuld geben.



👉 Wie wir dies erreichen können, zeigt auch die Transaktionsanalyse.

II.3 Transaktionsanalyse

Auch die Transaktionsanalyse kann helfen, unser Verhalten und unsere eigenen Gefühle besser zu verstehen. Sie hilft aber auch dabei, die anderen besser zu verstehen.

Die Transaktionsanalyse spricht dabei von „Ich-Zuständen“. Wir können uns in unterschiedlichen „Ich-Zuständen“ befinden. So, wie wir unterschiedliche Rollen haben können. Diese Zustände spiegeln unsere Erfahrungen und Erlebnisse. Wir verhalten uns so, wie wir es gelernt haben.

Was uns prägt, ist vor allem unsere Kindheit. Unsere Kindheit und die Beziehung von Kindern zu ihren Eltern prägen uns – auch unser Verhalten als Erwachsene. Deshalb greift die Transaktionsanalyse auf diese Namen zurück:

- **Eltern-Ich-Zustand**
- **Erwachsenen-Ich-Zustand**
- **Kind-Ich-Zustand**

Das heißt nicht, dass Eltern immer im „Eltern-Ich-Zustand“ sind. Vielmehr sind dies Beispiele dafür, in welcher Rolle sich ein Erwachsener befinden kann. Jeder Erwachsene kann sich einmal wie ein „Kind-Ich“ verhalten und ein anderes Mal wie ein „Eltern-Ich“.

In jedem Gespräch können wir uns in einem anderen Ich-Zustand befinden. So übernehmen wir unterschiedliche Rollen. Die Rollen können auch innerhalb eines Gesprächs wechseln. Es kommt immer darauf an, wer wie mit uns spricht und wie sich die andere Person verhält.

Das Eltern-Ich

Das Eltern-Ich zeigt, wie sich Eltern oft verhalten:

1) Eltern können fürsorglich sein.

Sie wollen sich um alles kümmern. Wer im Eltern-Ich ist, nimmt deshalb zum Beispiel anderen auch viel ab. Manchmal zu viel.

Yannis übernimmt gegenüber seinen jüngeren Geschwistern oft diese Rolle des „fürsorglichen Eltern-Ich“. Er sagt dann zum Beispiel: „Komm, ich mach das schnell für dich fertig.“, „Warte mal, ich helfe dir.“

2) Eltern können aber auch autoritär sein.

Es gibt Regeln und an die muss man sich halten.

Yannis ist oft auch autoritär: „Mach jetzt keinen Quatsch. Hör auf zu spielen und trink aus, damit wir gehen können.“

Aber auch Lea ist gegenüber ihrer Freundin oft im „autoritären Eltern-Ich“: „Aber komm' bloß nicht wieder zu spät. Wir dürfen den Zug auf keinen Fall verpassen. Sonst kommen wir zu spät ins Kino. Dann können wir gleich zu Hause bleiben.“

In beiden Fällen übernehmen sie im „Eltern-Ich-Zustand“ die Verantwortung. Aber sie wollen bestimmen, wie es weitergeht. Schließlich wissen sie ja, wie es geht. Sie kennen die Regeln.

Das Kind-Ich

Das „Kind-Ich“ muss dagegen keine Verantwortung übernehmen. So wie wir früher als Kind.

1) Das „rebellische Kind“ ist trotzig, hemmungslos, aggressiv und lehnt sich auf. Wer sich in diesem Zustand befindet, widersetzt sich und will seinen eigenen Willen durchsetzen.

Zara möchte eine Woche Urlaub. Ihre Chefin sagt, dass das in dieser Woche nicht geht. Zara reagiert wütend: „Das kann doch nicht sein. Das ist ja total unfair! Die anderen bekommen immer ihren Urlaub!“

2) Das „angepasste Kind“ ist eher das Gegenteil: Dieser Ich-Zustand fühlt sich schwach, ist unsicher, fühlt sich nicht akzeptiert oder minderwertig. Er ordnet sich unter und macht, was man ihm sagt, da er es allen recht machen möchte.

Zara möchte eine Woche Urlaub. Ihre Chefin sagt, dass das in dieser Woche nicht geht. Zara reagiert traurig: „Ja klar, das geht nicht. Das habe ich mir schon gedacht. Tut mir leid, dass ich gefragt habe. Ich muss ja auch nicht Urlaub machen, wenn es nicht geht.“

Gespräche verstehen und steuern

Dabei kann das „angepasste Kind“ auch manipulieren. Es wirkt hilflos, sodass die anderen es beschützen wollen.

Zara geht zu ihrer Kollegin und meint: „Schade, ich habe mich so auf meinen Urlaub gefreut. Das ist echt traurig. Meine Cousine heiratet und plant ein tolles Fest in Italien. Da wäre ich so gerne hingefahren, ich habe ja auch meine Oma schon so lange nicht mehr gesehen, na ja, ...“



Das Erwachsenen-Ich

Ein Zeichen dafür, dass wir erwachsen werden, ist: Wir werden selbstständig. Wir übernehmen Verantwortung und lernen, dass unser Handeln auch Konsequenzen hat. Wir treffen Entscheidungen. Wir überlegen aber auch, welche Folgen das für uns und für andere hat.

Darauf bezieht sich der „Erwachsenen-Ich-Zustand“.

Als Erwachsene – also im „Erwachsenen-Ich“ – können wir verschiedene Möglichkeiten abwägen. Wir sind offen für die Ideen der anderen. Wir behandeln die anderen nicht von oben herab, sondern auf Augenhöhe: Wir sind nicht streng und nicht fürsorglich, wir sind aber auch nicht rebellisch oder trotzig. Wir sind aber auch nicht unterwürfig.



Zara möchte eine Woche Urlaub machen. Ihre Chefin sagt, dass das in dieser Woche nicht geht. Zara reagiert: „Schade. Klar, ich weiß ja, dass wir gerade viel zu tun haben. Ich hätte auch gar nicht gefragt, aber meine Cousine heiratet am Wochenende in Italien... Hm... Kann ich vielleicht nur am Donnerstag und am Freitag freinehmen? Dann könnte ich trotzdem zur Hochzeit fahren.“

Interaktion zwischen den Ich-Zuständen

Wichtig für ein gutes Gespräch ist die Frage: In welchem Zustand befinde ich mich **und** in welchem Zustand befindet sich mein Gesprächspartner? In welchen Rollen sind wir?

In allen Fällen, in denen ein „Kind-Ich“ und ein „Eltern-Ich“ zusammentreffen, findet kein gleichberechtigter, respektvoller Umgang miteinander statt. Denn die Partner sprechen nicht auf derselben Ebene miteinander. Die Folge: In beiden Fällen befinden sich die Gesprächspartner nicht auf Augenhöhe.

Diese Gespräche können trotzdem harmonisch wirken. Aber sie sind eben keine Gespräche zwischen gleichberechtigten Partnern: Zum Beispiel, wenn die „angepasste“ Zara mit ihrer Chefin spricht.

Diese Gespräche können aber auch zu offenem Streit führen: Zum Beispiel, wenn sich Zara als „rebellisches Kind“ ihrer „autoritären“ Chefin widersetzt.

Linas Kollegin stürmt in den Pausenraum und fährt Lina an: „Sag mal, hast du meinen Joghurt gegessen? Du kannst doch nicht einfach meine Sachen nehmen!“

Wie kann Lina reagieren?

- ☞ Konflikte (Störungen in der Kommunikation) können also auch über die mögliche Kombination der Ich-Zustände erklärt werden.

Konflikte beenden

Sogenannte „Kreuztransaktionen“ können Konflikte beenden. In einer Kreuztransaktion reagiert einer der Gesprächspartner nicht so, wie es der andere erwartet. Er spricht also aus einem anderen Zustand als dem, in dem er angesprochen wird.

Wer im „Eltern-Ich-Zustand“ spricht, erwartet eine Reaktion als „Kind-Ich.“ Diese Rolle müssen wir aber nicht übernehmen. Wir können auch im „Erwachsenen-Ich-Zustand“ bleiben!

Spricht die Kollegin Lina im „Eltern-Ich-Zustand“ an, muss Lina nicht automatisch im „Kind-Ich-Zustand“ reagieren. Sie kann sich emotional distanzieren und sachlich bleiben. Sie kann im „Erwachsenen-Ich-Zustand“ bleiben: „Warte mal. Welchen Joghurt meinst du?“ Und so klären, ob es hier ein Missverständnis gibt.

Kreuztransaktionen können Konflikte auflösen:

- Sie brechen feste Muster auf.
- Sie widersprechen Rollenerwartungen.

Wenn wir wissen, in welchen „Ich-Zuständen“ wir miteinander sprechen, dann können wir unpassende Interaktionen aufbrechen und so auch Konflikte vermeiden.

👉 Wie dies geht, zeigen auch die Kommunikationsregeln.

Teil III – Regeln der Kommunikation

Wir haben gesehen: Miteinander reden ist nicht immer einfach. Es ist wichtig, **wie** wir miteinander sprechen und **was** wir sagen.

Denn Basis für ein gutes Gespräch sind die **Grundregeln des menschlichen Verhaltens**. Für jede gute Kommunikation, für jedes gute Gespräch ist vieles wichtig:

- Wir gehen fair miteinander um.
- Wir respektieren einander.

Wie sieht das genau aus?

Wie können wir miteinander reden?

1) Partnerschaft „auf Augenhöhe“

Wir sprechen auf „Augenhöhe“ miteinander – d.h. gleichberechtigt und gleichwertig: Wir behandeln den anderen nicht wie ein kleines Kind. Wir sprechen mit unserem „Erwachsenen-Ich“ (s. S.42).

Wer im „Erwachsenen-Ich-Zustand“ ist, bleibt neutral und sachlich. Er ist offen für den anderen. Dabei hilft es schon, wenn einer der Gesprächspartner ins „Erwachsenen-Ich“ wechselt: Freundliches, offenes, zugewandtes und kontrolliertes Verhalten beeinflusst jeden Gesprächspartner.

2) Zuhören

Wir hören einander zu. Wer nur seine eigene Position darlegt, aber nicht auf den Gesprächspartner eingeht, kann auch nicht dessen Position, dessen Meinung kennen(lernen). Das heißt: Wer mit dem anderen wirklich reden will, der muss auch zuhören – und zwar mit allen vier Ohren.

Das können wir tun:

Gute Gespräche gelingen, wenn wir unsere Rollen, unsere „Ich-Zustände“ kennen.

- Wir beobachten unser eigenes Verhalten in typischen Situationen. So lernen wir mehr über uns.
- Wir reflektieren unser Verhalten: Passt das in diese Situation?
- Dann können wir unseren Ich-Zustand – unser Verhalten – ändern.

3) Konstruktive Kritik

Das heißt nicht, dass wir alles gut finden müssen, was der andere sagt oder macht. Manchmal müssen wir sagen, was uns nicht gefällt. Oder dass wir etwas nicht gut finden. Wir dürfen kritisieren. Entscheidend ist, wie wir kritisieren. Kritik muss konstruktiv sein. Sonst kann sie verletzen.

Wichtig ist: Wir nennen Gründe für unsere Kritik. Vorwürfe oder Angriffe helfen nicht weiter! So bleiben wir auch sachlich. Wir achten also auf unsere vier Schnäbel.

Was ist „konstruktive Kritik“?

„Konstruktiv“ zu sein, heißt, dass wir nichts zerstören wollen, sondern etwas „aufbauen“ („konstruieren“) wollen: Ist eine Kritik konstruktiv, dann geht es um die Sache – und nicht um die Person:

- Was: Der **Inhalt** ist wichtig: Was wir sagen, muss natürlich auch stimmen.
- Was: Die **Situation** ist wichtig: Es geht nicht um die Person und nie um Allgemeines.
- Wie: „Der Ton macht die Musik“: Unsere Stimme transportiert auch Kritik. Der **Tonfall** muss auch sachlich, neutral bleiben.
- Wie: Wir sind **ehrlich**, aber nicht zu direkt.
- Wann: Der richtige **Zeitpunkt** ist wichtig: Wenn wir Ruhe haben und Zeit. Nicht, wenn die Situation gerade angespannt ist.
- Warum: Der **Grund** ist wichtig: Wir kritisieren nicht, weil wir dem anderen schaden wollen. Wir kritisieren, weil wir ihm helfen wollen: Konstruktive Kritik ist „wohlwollend“: Wir wollen, dass die Situation besser wird. Zum Beispiel, damit wir uns weiterhin gut verstehen.

Fragen, die dabei helfen können:

- Worum geht es? Was will ich?
- Was möchte ich ändern? Und warum?
- Was stört mich? Und warum?
- Was können wir ändern?

👉 Mehr dazu auch in Band 9 dieser Reihe.

4) Reaktionen

Wichtig ist auch, wie wir reagieren – auch wenn die anderen unfair und nicht konstruktiv sind. Selbst wenn die Vorwürfe der anderen unberechtigt sind, selbst wenn die anderen uns „angreifen“ oder uns sogar mit ihren Äußerungen verletzen wollen: Mit unserer Reaktion können wir das weitere Gespräch steuern. Wir können (verbalen) Angriffen ausweichen. Wir können die Verletzungen ignorieren und so den anderen „ins Leere laufen lassen“.

Dabei gilt die Grundregel: **Nicht emotional reagieren!** Sachlich bleiben. Ganz klar: Es ist nicht einfach, sachlich zu bleiben. Aber wir können es lernen.

Außerdem können wir uns daran erinnern: Es kann oft zu Missverständnissen kommen. Weil wir etwas falsch verstehen, weil die anderen uns falsch verstehen – weil wir mit dem „falschen“ Ohr hören (s. S. 14 ff.). Das ist keine Absicht. Deshalb sollten wir nicht alles gleich persönlich nehmen – also nicht zu sehr mit dem „Beziehungsohr“ hören.

Es ist also besser, wenn wir einfach noch einmal nachfragen:

- „Wie meinst du das?“
- „Warum sagst du das?“
- „Habe ich das richtig verstanden? Meinst du, dass ...?“

👉 Verständnisfragen können helfen!

Was können wir sagen?

Es ist nicht nur wichtig, dass wir freundlich und höflich bleiben, dass unsere Stimme nicht zu laut wird oder dass wir einander zuhören. Es ist auch wichtig, **wie** wir uns ausdrücken. Vor allem wenn wir miteinander diskutieren oder streiten, können wir unfair werden und Dinge sagen, die uns nachher leidtun.

Eigentlich ist es klar: Keine Beleidigungen und Beschimpfungen – das hört niemand gern und stimmt ja auch meistens nicht. Besser also, wenn wir sachlich bleiben. Dabei hilft es auch, zu reflektieren, was wir sagen.

Diese Regeln können helfen:

- ☞ Nicht verallgemeinern: D.h., wir vermeiden Wörter wie „immer“, „nie“. Wir sprechen über konkrete Beispiele.
- ☞ Wir machen keine Vorwürfe, sondern wir sagen, was für uns wichtig ist: Hier helfen sogenannte „Ich-Botschaften“: „Ich möchte, ...“, „Für mich ist wichtig, dass ...“

Das ist nicht immer einfach und das funktioniert nicht, wenn wir gerade wütend, traurig oder sauer sind. Aber wir können es üben – damit wir irgendwann automatisch sachlicher bleiben.

Statt: „Nie räumst du deine schmutzige Tasse weg!“, können wir auch sagen: „Es stört mich, dass deine schmutzige Tasse noch auf dem Tisch steht.“

Statt: „Immer muss ich alles machen! Du bist einfach stinkfaul.“, können wir fragen: „Könntest du mir kurz helfen?“

Zum Schluss

Wenn wir miteinander reden, schreiben oder chatten, dann entscheiden wir alle darüber, wie gut unsere Kommunikation ist. Am besten ist es, wenn wir auf derselben Ebene miteinander reden. Wenn wir also gleichberechtigt miteinander sprechen:

- Wir respektieren den anderen. Wir hören ihm zu.
- Wir nehmen ihn ernst.
- Wir lassen uns aufeinander ein.

Die Beispiele in diesem Band zeigen: Das ist nicht immer einfach. Das ist nicht immer selbstverständlich. Es ist nicht immer einfach, ein gutes Gespräch zu führen. Dafür gibt es unterschiedliche Gründe.

Entscheidend ist: Wie verhalten wir uns im Gespräch? Wie sprechen wir, was sagen wir? Denn wir bestimmen mit darüber, ob ein Gespräch gut läuft – oder nicht. Jeder Partner übernimmt in jedem Gespräch eine bestimmte Rolle, diese Rollen können zusammenpassen oder auch nicht. Oft können wir unsere eigene Rolle selbst steuern. So können wir dazu beitragen, dass ein Gespräch gelingt.

👉 Gute Kommunikation ist wichtig – gemeinsam schaffen wir das!

Informationsbroschüren „Aktivität und Teilhabe“

Seit 2009 gibt der LERNEN FÖRDERN-Bundesverband Informationsbroschüren in der Reihe „Aktivität und Teilhabe“ heraus.

Bisher sind in dieser Reihe erschienen:

- Band 1** (Neuaufgabe 2014/ISBN: 978-3-943373-03-5):
Familien von Kindern mit Lernbehinderungen und Entwicklungsverzögerungen
- Band 2** (2010/ISBN: 978-3-943373-04-2):
Auf dem Weg in ein selbstbestimmtes Leben
- Band 3** (2011/ISBN: 978-3-943373-01-1):
Selbstbestimmt den Alltag gestalten
- Band 4** (2012/ISBN: 978-3-943373-02-8):
Aktivität und Teilhabe von Anfang an
- Band 5** (2015/ISBN: 978-3-943373-07-3):
Wie Kinder lernen
- Band 6** (2016/ISBN: 978-3-943373-08-0):
Zusammenarbeit mit Experten
- Band 7** (2017/ISBN: 978-3-943373-10-3):
Erwachsen werden
- Band 8** (2018/ISBN: 978-3-943373-12-7):
Resilienz – wie Erwachsene Kinder stark machen können
- Band 9** (2020/ISBN: 978-3-943373-14-1):
Identität und Selbstbild
- Band 10** (2020/ISBN: 978-3-943373-15-8):
Wege in Arbeit
- Band 11** (2020/ISBN: 978-3-943373-16-5):
Leben mit Lernbehinderung
- Band 12** (2021/ISBN: 978-3-943373-17-2):
Miteinander reden. Grundlagen der Kommunikation
- Band 13** (2021/ISBN: 978-3-943373-18-9):
Den Alltag mit Kindern gestalten
- Band 14** (2021/ISBN: 978-3-943373-19-6):
Lernen und Erinnern



LERNEN FÖRDERN

Es ist nicht immer einfach, „gut“ und „richtig“ miteinander zu kommunizieren. Egal, ob wir miteinander sprechen oder uns Nachrichten schreiben, ob wir uns sehen oder ob wir am Smartphone, Tablet oder Computer miteinander reden. Egal, ob wir uns zu zweit austauschen oder in einer Gruppe. In allen Situationen kann es zu Missverständnissen und Konflikten kommen, zum Beispiel:

- Wir verstehen uns falsch, weil wir nicht klar genug sagen, was wir wollen.
- Wir wissen nicht genau, was wir sagen können oder sagen sollen.
- Wir fühlen uns nicht gut, weil wir uns gemobbt, beleidigt oder diskriminiert fühlen. Dann wollen wir uns wehren.
- Wir haben einfach schlechte Laune oder sind gestresst.
- ...

Dann streiten wir uns oder wir brechen sogar den Kontakt ab. Das können wir gar nicht immer verhindern. Manchmal ist das okay. Aber in den meisten Fällen ist es besser, wenn wir Probleme klären können, wenn wir „richtig“ miteinander reden können.

Wie das geht? Darüber sprechen wir in diesem Band. Denn es gibt Regeln und Tipps, die uns dabei helfen. Die gute Nachricht ist: Es reicht, wenn einer von uns diese Regeln kennt. Denn jeder kann mitbestimmen, wie unser Gespräch verläuft. Jeder kann das Gespräch aktiv gestalten und beeinflussen. Wir können also bei uns selbst anfangen – und müssen nicht die anderen ändern.

ISBN 978-3-943373-17-2



9 783943 373172