

Kommunikationstechniken – einige Anregungen

Folgend stellen wir einige Kommunikationstechniken als Anregung für eine gute Kommunikation im Alltag vor. Diese sind natürlich immer einsetzbar. Sie sind aber so ausgewählt, dass sie gerade auch für den Austausch mit Menschen, die eine andere Sprache sprechen, geeignet sind.

Der Stille Post Effekt

Dieses Spiel kennen sicher viele. Eine/r denkt sich einen Satz aus und flüstert ihn der nächsten Person ins Ohr. Die letzte Person der Reihe sagt den Satz laut. Meistens entstehen unterwegs lustige Abwandlungen des Ausgangssatzes.

Passiert so etwas in der Realität, ist der Effekt oft weniger lustig. Was kann man dagegen tun? Klar formulieren, was man wirklich sagen will. Deutlich sprechen. Kurze, einfache Sätze bilden. Wichtiges in anderen Worten wiederholen. Bei längeren Reden deutlich strukturieren. Schließlich: Rückversichern, also z.B. den/die Gegenüber das Gehörte zusammenfassen lassen.

Wortlose Kommunikation

Zuerst eine kleine Aufgabe: Denke(n Sie) einmal bewusst darüber nach, wie deine/Ihre Körperhaltung wirkt. Verschllossen oder offen?

Haltung, Gestik und Mimik spielen in der Kommunikation eine große Rolle. Sie zeigen was wir denken und/oder fühlen, auch wenn wir es nicht aussprechen oder unsere Worte nicht verstanden werden.

Dass heißt: Haltung, Gestik und Mimik können dem Gesagten widersprechen. Sie können aber auch gut zur Verdeutlichung eingesetzt werden. Aber Achtung: Sie können sehr unterschiedlich gemeint sein bzw. gedeutet werden.

Paraphrasieren

Spiegeln

Paraphrasieren ist die Wiedergabe des Gehörten in eigenen Worten. Diese Technik hilft, sich auf das Gespräch zu konzentrieren und das Gesagte verstehen zu wollen. Da man die Argumente des/der Anderen mitdenkt, werden impulsive Zwischenbemerkungen unterdrückt und man merkt schneller, wenn man aneinander vorbei redet oder ein Missverständnis vorliegt.

Ähnlich wie beim Paraphrasieren gibt man auch hier das Gesagte kurz und ohne Wertung wieder. Eine Variation ist, den/die Redner/in mit dem eigenen Verhalten zu konfrontieren, um so Widersprüche etc. aufzuzeigen. Dabei werden Fakten, aber auch Gefühle leicht überzogen dargestellt. Bei dieser Technik sollte man jedoch sehr sensibel vorgehen!

Die Methode geht einher mit einigen Standardformulierungen, z.B.

- „Wenn ich dich richtig verstanden habe, geht es dir um...“,
- „Es scheint mir, dass Sie ...“,
- „Sie meinen also ...“,
- „Was ich herausgehört habe, war ...“,
- „Du sagt also, dass...“

Aufmerksames Schweigen, aktives Zuhören

Auch hier zunächst eine Frage: Wann hat dir/ Ihnen jemand das letzte Mal ungeteilte Aufmerksamkeit geschenkt? Wie hat sich das angefühlt?

Viele denken, man müsse reden, um eigene Ziele zu erreichen. Mindestens genauso bedeutsam ist aber, zuzuhören. Wie sonst soll man tatsächlich etwas über den/die Andere, über seine/ihre Ziele, Bedürfnisse und wie er/sie sich fühlt erfahren? Schließlich hilft aktives Zuhören, dass der/die Redner/in leichter zu eigenen Lösungen kommt.

Der/dem Redner/in wird wirklich Aufmerksamkeit geschenkt und Interesse gezeigt, z.B. durch

- Blickkontakt, Nicken, Spiegeln der Körperhaltung und der Gefühle,
- Abstellen von Störungen,
- offenes Nachfragen,
- Zusammenfassen der Kernaussagen,
- in Worte fassen von Gefühlen und Vermutungen.

Ich-Botschaft

Möchte man die eigenen Gefühle und die eigene Meinung ausdrücken, sollte dies in einer „Ich-Formulierung“ geschehen. Formulierungen wie „man“ oder „wir“ beziehen andere ungefragt mit ein und verschleiern die eigenen Ansichten.

Ich-Botschaften bestehen aus einem Tatsachen- und einem Gefühlsteil (als Folge der Tatsache). Gefühle sind nicht verhandelbar. Ich-Botschaften müssen damit Ernst genommen werden. Zugleich vermeiden sie Beschuldigungen und verletzende Kritik. Sie helfen so den Gesprächspartner/innen, für ihr eigenes Verhalten und ihre eigenen Gefühle Verantwortung zu übernehmen.

Struktur einer Ich-Botschaft:

1. Tatsache (so konkret wie möglich): wenn du... *so spät kommst wie heute,*
2. Gefühl: Ich bin ... *traurig,*
3. ggf. Wunsch: und ich möchte ... *dass du...*