

11 gängige Kommunikationsfehler

herablassendes Benehmen

- Bewerten (→ 5 Ebenen der Kommunikation)
- Etikettieren (→ Konstruktivismus, 5 Ebenen...)
- ironische Bemerkungen machen (→ Schulz von Thun)
- übertriebene oder unangebrachte Fragen stellen, ausfragen (→ aktives Zuhören, Empathie)

Signale setzen, oder Macht demonstrieren

- Befehle erteilen (→ Schulz von Thun)
- dem anderen keine Wahl lassen (→ Transaktionale Analyse)
- den anderen bedrohen (→ Transaktionale Analyse)
- ungebetene Ratschläge erteilen (→ Transaktionale Analyse)

Vermeidung

- Vage sein (→ Skript „Gesprächsführungstechniken“)
- Informationen zurückhalten (→ Ehrlichkeit, Redlichkeit, Echtheit... → aktives Zuhören)
- Ablenkungsmanöver produzieren (→ Distraktoren, s. dieses Referat)

Gesprächsführungstechniken. Ein kleines Resümee

Mein Ziel, nach der Lektüre Ihnen nun nochmals kurz zu sagen, was die beschriebenen Gesprächsführungstechniken anstreben, ist es, Ihnen **ein vielleicht etwas anderes Bild** als das **gängige Vorurteil über Gesprächsführungstechniken** zu vermitteln: Es geht nicht darum, Gesprächspartner zu manipulieren, durch Tricks auf Linie zu bringen oder ihnen die eigene Meinung »irgendwie« aufzuzwingen, sondern es werden **andere Schwerpunkte** gesetzt.

Ein wichtiges Hilfsmittel zur Gesprächsführung ist zunächst das **Vorbereiten von Gesprächen**. Hier geht es darum, die eigenen Wünsche zu erkennen, daraus Ziele abzuleiten und ein Gespräch so zu strukturieren, daß diesen Themen genügend Raum gegeben wird. Der **zweite** Schwerpunkt liegt in Techniken, die **während des Gesprächs** Anwendung finden. Diese Techniken (**Pausenverhalten, Frageverhalten (aktiv zuhören, n. Woche), Ich-Aussagen, Rückmeldungen**) haben eher defensiven Charakter: Man sagt nichts (beim Pausenverhalten), man fragt nach der Meinung des Gesprächspartners (Fragetechniken), man öffnet sich (Ich-Aussagen) und man gibt dem anderen Informationen, wie man ihn erlebt (Rückmeldungen). Es geht nicht darum, den anderen zu einer bestimmten Meinung zu bringen, sondern man lässt dem Gesprächspartner Raum, versucht, seine Gedankenwelt zu verstehen, macht die eigene deutlich und versucht, Übereinstimmungen zwischen beiden abzuklären. Vielleicht wirken sie deshalb relativ souverän, weil man »leben will und leben lässt«: Ausgangspunkt ist der Wunsch, die eigene Position zu spüren und zu vertreten, und nicht der Versuch, die des anderen zu ändern.

Nur manchmal ist es wichtig, entschieden vorzugehen: Dies ist dann nötig wenn leere Worthülsen, oder **Kommunikationskiller oder Distraktoren**, wie auch genannt ("Das war schon immer so!", "Man tut das nicht!", "Als ich in Ihrem Alter war, da hatten wir noch Ideale!" vom Thema ablenken, und bei Gesprächspartnern, die kein Ende finden, vielleicht allenfalls ins Alltagsphilosophieren führen. Aber auch hier werden im Grunde faire Schritte eingeleitet. Es geht nicht darum, den Gesprächspartner auf seine Fehler aufmerksam zu machen, sondern darum, das eigene Recht auf ein sachliches, selbstbestimmtes und freundliches Gespräch durchzusetzen.

In aller Regel ändert sich durch eine solche Form des Miteinanderumgehen die Beziehung zwischen zwei Gesprächspartnern, denn faire Schritte bauen Angst ab und fördern die Offenheit. Und da unsere Wahrnehmungen von unseren Gefühlen abhängen ist es so auch möglich, mehr und neue Seiten von dem anderen mitzubekommen, ihn besser zu verstehen.

Wissenschaftliche Untersuchungen zeigen, dass wir in unserer Kommunikation u.a. folgende elf Fehlverhalten immer wieder begehen:

Subsummiert unter herablassendem Benehmen sind dies unangebrachtes
Bewerten
Trösten
Etikettieren
ironische Bemerkungen machen
übertriebene oder unangebrachte Fragen stellen
dann unter dem Titel "Signale setzen, oder Macht demonstrieren" geht es um
Befehle erteilen
dem anderen keine Wahl lassen
den anderen bedrohen
ungebetene Ratschläge erteilen
und zum Thema "Vermeidung" gehören
Vage sein
Informationen zurückhalten
Ablenkungsmanöver produzieren

Nun aber genug der negativen und positiven theoretischen Worte zur aktiven Kommunikation. Aktive Kommunikation lässt sich am besten aktiv erleben, erproben und verstehen. Ich wünsche Ihnen in ihrer Mentorsgruppe und in den Untergruppen viel spassreiche, erfahrungshaltige und anschliessend erhellende Augenblicke. Die restliche Zeit verbringen Sie somit nun in ihren Gruppenräumen. Nächste Woche geht es dann um das ergänzende Gegenstück der aktiven Kommunikation, nämlich über das aktive Zuhören.