

# Gelingende Kommunikation

Wie geht gelingende Kommunikation, ist eine Frage, die häufig gestellt wird.

Ich will mit diesem Text einige Aspekte zu beschreiben, die aus der Sicht des Modells und der Haltung der Gewaltfreien Kommunikation von Marshall Rosenberg zu gelingender Kommunikation beitragen können.

Ich bin zudem dankbar für viele Anregungen von Menschen, die sich ebenfalls mit Kommunikation auf verschiedenen Ebenen beschäftigt haben, und die ich neben dem Modell der GFK in diese Text aufgenommen habe :

Elizabeth Lesser, Gründerin des Omega Instituts für Erwachsenen Bildung in den USA,  
Kommunikationsexpertin Antje Bojens, David Bohm, Quantenphysiker und Entwickler der Dialog Methode.

Zunächst drängt sich die Frage auf, was gelingende Kommunikation bedeutet.

**Gelingende Kommunikation** bedeutet nach Marshall Rosenberg folgendes :

1. Wir begegnen uns und teilen uns mit was in uns lebendig ist. Gefühle, Bedürfnisse, Beobachtungen.
2. Wir entscheiden uns wechselseitig dafür mitfühlend für den anderen da zu sein.
3. Wir haben als Ziel durch das Gespräch selbst bereichert zu werden und den anderen dadurch zu bereichern.

David Bohm weist mit seinem Modell des Dialogs noch auf folgende Aspekte hin :

1. Wir begegnen uns in einer Haltung radikalen Respekts. Respekt vor der auch gegensätzlichen Meinung des anderen.
2. Kern eines gelingenden Dialogs sind Fragen und Neugier.
3. Alles ist im Fluss und jeder versucht sich der Haltung zu öffnen, dass es keine Gewissheiten gibt und Neues nur im Miteinander entstehen kann.

Um die Frage weiter zu erörtern, wie gelingende Kommunikation gestaltet werden kann, greife ich zunächst einige Punkte auf, die gelingende Kommunikation verhindern oder zumindest erschweren.

1. In Gesprächen treffen meist unterschiedliche Meinungen, Erwartungen, Bedürfnisse, Stimmungen, Erfahrungen und Haltungen aufeinander. Oft prägen Verletzungen aus der Vergangenheit das Klima. Je stärker die Unterschiede und je Problem behafteter die gemeinsame Vergangenheit war, desto schwerer ist es normalerweise zueinander zu finden.
2. Oftmals treten Menschen mit unterschiedlichen Rollen oder einem Machtanspruch in ein Gespräch ein und es ergibt sich ein Gefälle. Der eine meint mehr zu wissen und hält dieses Wissen für die Wahrheit, hat in einer Hierarchie eine höhere Stufe und will sich durchsetzen, oder fühlt sich angegriffen und es entsteht ein Machtkampf oder es tritt Unterwerfung ein. Dies reduziert sich dann auf die Frage, „wer hat hier wem was zu sagen“ und die oft unbewusste Antwort darauf.
3. Indem wir andere dämonisieren, abwerten, in Schubladen stecken, meinen die Wahrheit zu kennen, tragen wir zur Spaltung bei. Je größer diese Spaltung dadurch wird, die wir erzeugen, desto schwieriger ist es sie zu überwinden.  
Respekt vor der auch manchmal absolut nicht nachvollziehbaren anderen Meinung oder Handlung ist eine innere Entscheidung die erst die Basis für eine gegenseitige Öffnung schafft.

4. Wiederholungen vermitteln oft den Eindruck der Zuhörer würde es immer noch nicht verstehen. Sie basieren meist auf unserer eigenen Unsicherheit, das, was wir mitteilen wollen verständlich genug auszudrücken.
5. Wenn wir das, was wir mitteilen wollen verschleiern, erzeugen wir oft Verwirrung und Unverständnis. Meist liegt es daran, dass wir Angst haben uns zuzumuten aus der Annahme heraus, andere zu verletzen oder Liebesentzug befürchten.

### **Was sind deine Blockaden, Hürden, Widerstände, die aus deiner Sicht eine gelingende Kommunikation verhindern ?**

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

### **Aspekte gelingender Kommunikation**

Was braucht es nun, um zum einen mit einer anderen Grundhaltung in ein Gespräch zu gehen oder wenn einer oder beide oder mehrere in den beschriebenen Fallstricken verheddert sind, sich wieder zu befreien.

Dazu haben Marshall Rosenberg der Entwickler des Modells der Gewaltfreien Kommunikation (GFK) und David Bohm, der das Modell des Dialogs beschrieben hat, verschiedene Ansätze, die sich gut miteinander verbinden lassen und sich ergänzen.

Die Liste ist zu verstehen als eine Sammlung von Anregungen, nicht als Wahrheiten.

Sie soll dazu dienen zunächst in einen inneren Dialog zu treten und danach, mit dem was entsteht, in einen Austausch.

Ich habe der Einfachheit der Formulierung willen auf Satzanfänge wie „meiner Meinung nach“ oder „der Meinung von ...nach“ verzichtet.

1. Einfühlsamkeit.

Ich höre zunächst einfach zu und versuchen mich in die Welt des anderen einzufühlen.

Es geht nicht um Ratschläge oder Lösungen, auch nicht um Zustimmung sondern darum hinter allem, was der andere sagt, Bedürfnisse zu sehen, die ich auch habe.

Beispiel : „Ich bin total gegen das Impfen, da verdient nur die Pharmaindustrie.“

Ich könnte nun annehmen, dass es dem anderen darum geht, dass es im Bereich der Medizin wirklich um Hilfe für Menschen geht und weniger um Profit. Indem ich dies mitteile, könnte sich ein Gespräch entwickeln.

„Dir scheint wichtig zu sein, dass sich die Pharmaindustrie wirklich um Hilfe für Menschen, die an etwas leiden, bemüht, statt primär den Profit im Auge zu haben. Ist das so?“

Ein Zitat von M. Scott Peck, Therapeut :

„Wenn sie wirklich zuhören wollen, nehmen sie sich komplett heraus.“

2. Die Grundidee ist, dass wir, wenn wir verbunden sind mit unseren Gefühlen und Bedürfnisse und darüber sprechen statt darüber was der andere falsch gemacht hat, sich die Wahrscheinlichkeit erhöht dass der andere mir zuhört und etwas ins Fließen kommt.  
Beispiel :  
„Ich habe dir das schon fünfmal gesagt. Ich bin dir anscheinend nicht wichtig.“  
Alternative : „Du, ich möchte etwas mit dir besprechen, das mir sehr wichtig ist. Hast du jetzt Zeit ? Wenn ja : „Mein Eindruck ist, wenn ich zu dir sage .....dann war es die letzten beiden Wochen so, dass du es nicht gemacht hast. Ich möchte gerne von dir wissen, ob das an der Art liegt wie ich mit dir spreche oder an was es deiner Meinung nach liegt .“
3. Wir bewerten oft sehr schnell. Wenn wir aus der Bewertung heraus sprechen, reagieren wir oft unbewusst. Hilfreich kann es sein, zu überlegen, was wir genau beobachtet haben. Die Wahrscheinlichkeit, dass der andere das gleiche beobachtet hat, ist höher, als dass er unsere Bewertung teilt.  
Beispiel :  
„Ich halte die Corona Maßnahmen für völlig daneben.“  
Alternative :  
„Ich sehe, dass in manchen Geschäften, wie großen Lebensmittelläden, sich viele Menschen begegnen und die geöffnet sind. Andere Läden hatten vor Corona meist nur sehr wenige Kunden und die sind geschlossen. Ich stelle fest, dass ich dies nicht nachvollziehen kann.“
4. Gehe in jedes Gespräch mit einer Grundstimmung, dass du etwas lernen willst.  
Bill Nye : „Jeder den sie treffen weiß etwas, das sie nicht wissen.“
5. Höre zu und nimm dich und deine Meinungen zunächst ganz heraus.  
Das hat den Effekt, dass der, dem ich zuhöre, die Möglichkeit hat, seine Scheu zu verlieren und über alles zu sprechen was in ihm ist. Und damit tiefer einzudringen in das , was ihm wichtig ist.  
Dazu brauche ich wiederum das Vertrauen in mich, dass ich das was mir wichtig ist auch anspreche und es einen Raum bekommt.
6. Wenn dich in einem Gespräch etwas trifft, erlaube dir Zeit zu lassen damit in Kontakt zu kommen. Wenn es die Situation ermöglicht, sprich über deine Verletzlichkeit .  
Auf der anderen Seite, sei präsent und versuche auch beim anderen wahrzunehmen wenn ihn oder sie etwas getroffen hat und biete an darauf eingehen zu wollen.  
„Mein Eindruck ist, dass dich was getroffen hat, was ich gesagt habe. Wenn du magst lass uns gerne darüber sprechen.“  
Das wirkt eher öffnend wie „was ist mit dir los ?“ oder „bist du ärgerlich ?“.
7. Offene Fragen erzeugen mehr Tiefe in einem Gespräch.  
Wer, was, wann, wo, wie ?  
Beispiel :  
„Hast du Angst gehabt ?“ Die Antwort wird ja oder nein sein.  
Wie war das für dich, als du .....begegnetest ? Daraus kann ein Gespräch entstehen.

8. Wenn ich zuhöre geht es nicht darum zu zeigen wie toll ich bin.  
Im Finden von Lösungen, wie ich es gelöst habe , wie ein spiritueller Lehrer es sieht, welche Theorie das Problem lösen würde.  
„Gespräche sind kein Anlass zur Eigenwerbung.“ ( Celeste Headlee, Journalistin )
9. Zuhören !!! Buddha hat wohl gesagt „Wenn dein Mund offen ist, lernst du nichts.“  
Warum reden wir ? Weil wir dann annehmen, wir hätten die Kontrolle. ( Eine These. )  
Steven Covey ( Buch : Die 7 Wege zur Effektivität ) :  
„Die meisten von uns hören nicht zu um zu verstehen, sondern um zu antworten.“  
Wenn wir sprechen haben wir die Kontrolle. Das ist für viele eine wichtige, meist unbewusste Motivation.
10. Wenn dir jemand erzählt, dass es schwierig für ihn war mit seinem Sohn/Tochter zu sprechen, beginne nicht sofort ihm zu erklären, was er falsch macht, wie du es gemacht hast und wie gut das funktioniert hat. Unser Erleben ist unterschiedlich. Es bedarf zuerst Einfühlung und Interesse. In dem Moment des Erzählens, geht es nicht um dich sondern um den anderen, der dir sein Erleben teilt.
11. Es geht darum im Gespräch die Gnade der weiten Offenheit und Menschlichkeit zu verbinden mit der Kraft und dem Mut des Kriegers oder der Kriegerin. Die beiden letzten Begriffe sind dabei im Sinne Jungs als Archetypen menschlichen Verhaltens und Seins zu verstehen. Das bedeutet, sei offen und fließend und klar und kraftvoll.
12. Martin Luther King schrieb : „Ich kann niemals sein, was ich sein sollte solange du nicht bist, was du sein solltest.“  
Was bedeutet das für ein Gespräch ? Es bedeutet für mich, eine tiefe Annahme der Haltung, dass im Sprechen und Zuhören die Verbindung zwischen uns jenseits aller Unterschiede der wesentliche Fokus sein sollte.  
Nelson Mandela, ein anderer Visionär der Menschlichkeit sagte : „Ich brauchte dich um ich zu sein und du brauchst mich um du zu sein.“ Ein Grundprinzip des afrikanischen Ubuntu.  
Wenn wir uns auf dieser Grundlage begegnen, können wir fast nicht anders als mit einem Mehr an Verbundenheit und einem Mehr an Menschlichkeit aus einem Gespräch herauszugehen.
13. Stell dir vor du gehst mit jemand zum Essen, der dich, wenn du an ihn oder sie denkst, die Haare zu Berge stehen oder dich innerlich explodieren lässt.  
Und nun stelle dir vor, du bittest ihn oder sie um folgendes :
  - Erzähle mir etwas von deinen Lebenserfahrungen.
  - Was hat dich in deinem Leben am tiefsten bewegt ?
  - Was wolltest du immer jemand fragen, der deiner Haltung und Meinung konträr entgegen steht ?Kannst du dir vorstellen, dass diese Fragen dich mehr in Verbindung bringen zu deinem Gegenüber ?

**Was sind deine Erfahrungen, was hat für dich beigetragen zu gelingenden Gesprächen ?**

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.