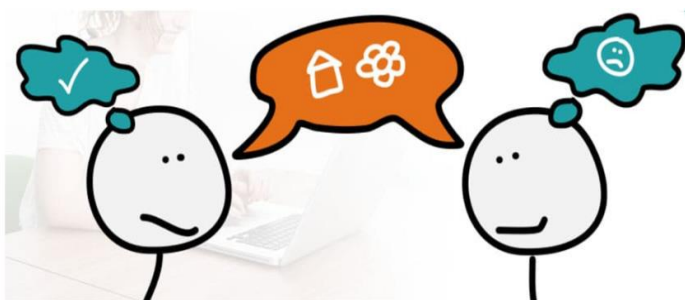


Vom Zuhören und Verstehen

Referentin: **Silvia Blahacek**

Zur Referentin: Silvia ist seit September 2023 ehrenamtliche Mitarbeiterin beim Team Plaudernetz. Sie hat ursprünglich eine Ausbildung in Marketing & Sales gemacht und lange Zeit in diesem Bereich gearbeitet. Schon immer hat sie sich für die Kommunikation mit Menschen interessiert und Ausbildungen im Bereich Coaching, Lebens- und Sozialberatung und Mental-Training (aktuell) absolviert.

Die Kunst der Kommunikation



Wir alle machen es ständig. Man sagt sogar man kann es nicht *nicht* machen. Es geht um Kommunikation. Das wirkt so einfach. Plaudern kann doch jede und jeder. Aber ist das wirklich so?

Wir alle kennen Momente, wo man scheinbar eine fremde Sprache spricht, weil einen das Gegenüber einfach nicht verstehen kann oder verstehen möchte. Silvia hat ein paar Gedanken und Theorien rund um das Thema Kommunikation zusammengetragen, die vielleicht für die Gespräche beim Plaudernetz hilfreich sein können.

Wir alle machen es ständig. Man sagt sogar man kann es nicht *nicht* machen. Es geht um Kommunikation. Das wirkt so einfach. Plaudern kann doch jede und jeder. Aber ist das wirklich so?

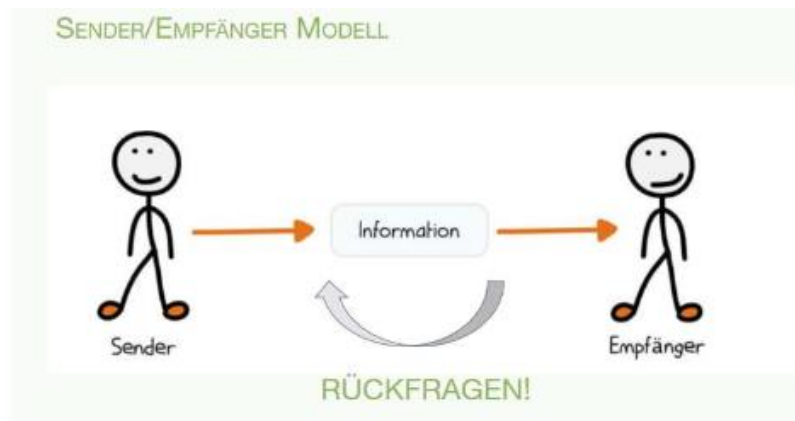
Wir alle kennen Momente, wo man scheinbar eine fremde Sprache spricht, weil einen das Gegenüber



Was bedeutet diese Aussage? Eine Kommunikation beginnt schon dann, wenn wir einen anderen wahrnehmen, wenn wir ihn sehen, er uns fremd ist, wir ihn vielleicht wiedererkennen oder er uns sogar sehr vertraut ist. In jedem Fall löst die Begegnung etwas in uns aus und in der Weise, wie wir darauf reagieren, kommunizieren wir bereits. Auch wenn wir schweigen, drücken wir etwas aus.

Paul Watzlawick war ein österreichischer Psychotherapeut und Kommunikationswissenschaftler und hat in den 1970er Jahren seine wichtigsten Theorien entwickelt. In seinem Buch „Anleitung zum Unglücklich sein“ gibt es auf leichte Art viele Beispiele für das Kommunikationsverhalten von uns Menschen. Eine sehr bekannte Geschichte ist die: Ein Mann will bei seinem Nachbarn einen Hammer ausleihen. Bevor er das tut, überlegt er sehr viele Möglichkeiten, wie der Nachbar darauf reagieren könnte. Alle Gedanken sind seine eigenen, kein einzelner ist real und nachgefragt. Die Geschichte endet damit, dass er den Nachbarn anbrüllt und sagt, dass er sich seinen Hammer behalten soll, bevor er ihn überhaupt darum gebeten hat (Diese Kurzfassung kommt nicht an Watzlawicks Erzählung heran. Das Buch ist wirklich sehr lesenswert).

Es ist gut, wenn wir uns bewusstmachen: **Jede und jeder Mensch hat seine eigene Realität.** Es gibt nicht „die Wahrheit“. **Ich habe meine Perspektive und es gibt die eines anderen. Ich habe meine Erfahrungen und du hast andere gemacht.** Ich habe meine Biografie und Persönlichkeit und du hast deine. Ich achte dich, wenn ich nachfrage, wie du etwas gemeint hast und ob ich etwas richtig verstanden habe.



Dieses Modell wurde ursprünglich 1948 von Shannon und Weaver für die Übermittlung von elektronischen Informationen in der IT entwickelt. Es hat sich aber als das einfachste Kommunikationsmodell durchgesetzt.

Denn die Erfahrung zeigt, dass es beim Gedankenaustausch zu verschiedenen Störungen kommen kann. Es beginnt bei

Missverständnissen aufgrund von schlechter Aussprache oder die Verbindung über das Telefon ist schlecht oder jemand spricht eine andere Sprache.

Es gilt der Grundsatz: **Gehört - ist nicht gesagt - ist nicht verstanden**

Wir hören etwas, glauben etwas verstanden zu haben, aber der andere hat vielleicht ganz etwas anderes gemeint. (Das passiert u.a. deshalb, weil wir das Gehörte in unserem Gehirn mit bereits Bekanntem aus den eigenen Erfahrungen abgleichen, um verstehen zu können.)

Hier also fangen die Missverständnisse bereits an.

Silvia erzählt von einem witzigen Beispiel aus ihrem Büroalltag. Eine neue Kollegin aus Deutschland ist beim Meeting dabei, als über eine Filiale gesprochen wird. Chef: „Die Filiale am Schwedenplatz wird aufgelassen.“ Kollegin: „Sie wird aufgelassen? Ich dachte, sie wird geschlossen?“ Chef: „Ja, sie wird eh geschlossen, aufgelassen eben.“ Des Rätsels Lösung: Das Wort „aufgelassen“ für Schließen wird in Deutschland nicht verwendet. „Aufgelassen“ heißt dort: Sie bleibt geöffnet. 😊

Eine der wichtigsten Kommunikationsregeln ist deshalb: **Nachfragen.** Bei einem Gespräch im Plaudernetz könnte das so gehen:

- ❖ „Du hast gerade von deiner Chefin erzählt. Habe ich das richtig verstanden, dass du dich sehr über sie geärgert hast?“
- ❖ „Ich habe dich gerade akustisch nicht gut verstanden. Könntest du noch mal den letzten Satz wiederholen?“
- ❖ „Du erzählst mir gerade sehr viel von dir, möchtest du, dass ich dir einfach nur zuhöre oder möchtest du, dass ich etwas dazu sage?“

Die Kraft der Gedanken

Wir denken pro Tag ca. **60.000 Gedanken**. Davon sind:

3% positiv

72% neutral

25% negativ

Warum ist da so?

Offensichtlich ist die Tendenz zu negativen Gedanken ein Erbe der Evolution. Gefahren und Bedrohungen mussten erahnt und vorweggenommen werden, um zu überleben (Angriff des Säbelzähntigers 😬). Zusätzlich sind wir durch unser Umfeld und die Medien mit vielen negativen Meldungen konfrontiert. Anscheinend ist es so, dass negative Gedanken automatisch in unserem Gehirn entstehen und das positive einer Reflexion und eines Bewusstmachen bedürfen. Die Psychologie sagt, dass man die Entwicklung positiver Gedanken trainieren kann.

Man bezeichnet in diesem Zusammenhang das Negative mit „Klett“ (bleibt kleben) und das Positive als „Teflon“ (das Negative kann abprallen).

Vielleicht kann das Modell helfen, Anrufer*innen beim Plaudernetz besser zu verstehen. Viele haben in ihrem Leben schlechte Erfahrungen gemacht und sind auf der Hut, damit ihnen nicht wieder etwas passiert. Ihre Weltsicht ist nicht sehr positiv.

Es ist nicht gut, den Menschen ihre Gedanken ausreden zu wollen. Sie wollen auch in ihren Sorgen und Problemen gesehen und gewürdigt werden. Aber man kann probieren, anzusprechen, dass man Dinge von verschiedenen Seiten betrachten kann.

Die 4 Arten zu denken



Menschen sehen die Welt in verschiedener Weise. In einem Konzept werden sie als **Optimist*innen, Pessimist*innen, Realist*innen** und **Idealist*innen** beschrieben.

Aber natürlich sind wir immer eine **Mischung aus all diesen „Typen“**.



Bei **Optimist*innen** ist das Glas immer eher „halbvoll“ (statt halbleer). Im Zweifel sehen sie das Positive und eher die Chancen und Möglichkeiten einer Situation. Sie sind sehr aktiv. Der Optimismus gibt ihnen Kraft. Sie haben ein gutes Selbstbewusstsein und eine hohe Selbstsicherheit.

Unterstützung im Gespräch: Von Optimist*innen sollte man sich in ihrer Haltung einfach anstecken lassen.

Realist*innen sprechen nicht über halbvolle oder halbleere Gläser. Sie sagen: „Das ist ein Glas“. Sie sind sehr analytisch. Zahlen, Daten und Fakten sind ihre Welt. Sie sind kritische Menschen und gehen auch selbstkritisch mit sich um. Sie zeigen nicht gerne Gefühle und lassen sich auch nicht gerne auf Gefühle von anderen ein.

Unterstützung im Gespräch: Es ist gut, nicht mit der Tür, sprich mit Gefühlen ins Haus zu fallen. Dann wird eher gemauert. Mit Fakten („ja, so wie du das sagst, wird es auch in der Wissenschaft beschrieben“) bietet man im Gespräch Sicherheit. Vorsichtig kann man dann auch Gefühle ansprechen, z.B. „Manchmal ist das schon auch frustrierend.“



„Das Glas ist halbleer“, sagen **Pessimist*innen**. Bei mehreren Optionen entscheiden sie sich für das eher Negative. Dort fühlen sie sich (siehe Säbelzahn tiger) sicherer. Dann kann es nicht mehr schlimmer werden. Pessimist*innen verhalten sich eher passiv. Sie haben eher weniger Selbstbewusstsein und Selbstsicherheit.

Unterstützung im Gespräch: Auch wenn es schwerfällt, ist es gut, Pessimist*innen gegenüber anzuerkennen, wie sie die Welt sehen. Ihre Sicht gibt ihnen Sicherheit. Bei zu vielen positiven Argumenten fühlen sie sich nicht

anerkannt. Manchmal ist es gut, Ambivalenzen anzusprechen: „Ja, das Leben ist oft sehr schwer. Aber vielleicht ist nicht jeder Tag wie der andere. Gibt es auch Lichtblicke oder momentan gar nicht?“

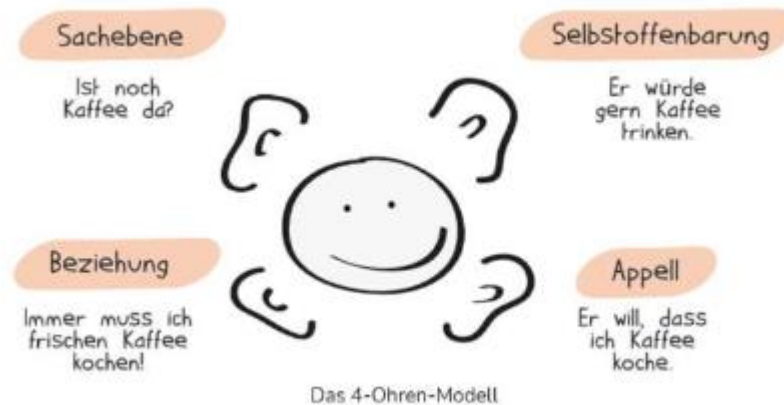
In der Sprachregelung dieses Konzepts sind **Idealist*innen** solche, die manchmal die Realität verleugnen und utopische Gedanken lieben: „Eines Tages wird es für alle Wasser geben“. Sie sprudeln vor Gedanken, machen sich selber und anderen etwas vor. Sie neigen dazu, sich selbst etwas schön zu reden und haben mit der Realität ihres Alltags Probleme, weil sie ihre konkreten Aufgaben zu wenig erfüllen.

Unterstützung im Gespräch: Manchmal ist es gut, die Idealist*innen ein wenig auf den Teppich zu holen. „Toll, was du alles für Ideen hast. Du bist so kreativ. Und was machst du heute noch? Ich habe so viel Haushalt zu erledigen, wie schaffst du das alles?“



Das 4 – Ohren – Modell

Ein weiteres Konzept, um die Kommunikation unter uns Menschen zu betrachten, ist das 4-Ohren-Modell von Friedemann Schulz von Thun.



Das meint, dass wir etwas, was wir hören, mit unterschiedlichen „Ohren“ hören und entsprechend darauf reagieren (der Satz kann natürlich auch unterschiedlich gemeint sein).

Die sachliche Frage des Mannes an seine Freundin heißt: „Ist noch Kaffee da?“ Er könnte damit meinen, dass er einen Kaffee trinken würde, wenn noch einer da wäre.

Sie versteht: „Immer soll ich für den Kaffee verantwortlich sein, wieso eigentlich immer ich?“ (sie hört es so, obwohl er es gar nicht so gemeint hat.) Oder sie hört: „Er fragt und will eigentlich, dass ich jetzt einen Kaffee koche.“ (obwohl er nur gefragt hat und er auch selbst einen kochen könnte.)

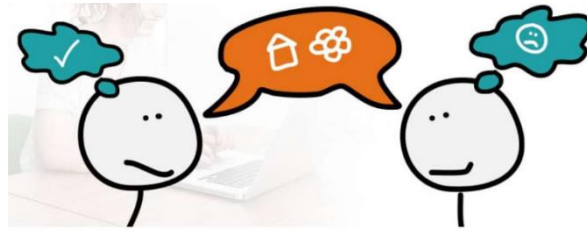
Beim Plaudernetz könnte das Beispiel so gehen:

„Nie hebt beim Plaudernetz jemand ab!“

- ❖ **Sachebene:** Nie hebt beim Plaudernetz jemand ab.
- ❖ **Beziehungsebene:** Ich möchte gerne mit jemandem in Kontakt treten.
- ❖ **Selbstoffenbarung:** Ich möchte, dass jemand für mich da ist.
- ❖ **Apellebene:** Heb mal ab und hör mir zu.

Um herauszufinden, wie etwas gemeint ist, ist es am besten die Ebenen anzusprechen: **„Es tut mir leid, dass du schon öfter bei uns probiert hast durchzukommen. Aber jetzt bin ich für dich da und höre dir gerne zu.“**

Sprache in Bildern



Unsere Bewusstseinssebenen lassen sich in das Bewusstsein und das Unterbewusstsein teilen. Das Bewusstsein ist der rationale Teil, ist die Vernunft. Das Unterbewusstsein speichert alle Gedanken und Erlebnisse, auch jene aus früherster Kindheit ab und verknüpft sie mit Emotionen und Bildern. Oft können wir nicht zwischen den realen und den imaginären Bildern unterscheiden.

Beim Webinar haben wir uns innere positive Bilder bewusstgemacht, die mit Sinneseindrücken und Emotionen verknüpft sind und uns in Kleingruppen ausgetauscht über:

- An welchem Ort würdest du jetzt gerne sein?
- Wie sieht es dort aus?
- Wer ist dort noch?
- Wonach riecht es?

Dieser Austausch war sehr anregend und positiv. Wir fanden, dass wir solche Fragen durchaus auch in Gesprächen beim Plaudernetz stellen könnten. Sie haben uns in eine positive Stimmung versetzt.

Wir können also festhalten:

- Man kann nicht **nicht** kommunizieren.
- Ich sollte mich immer fragen: **Ist das, was ich höre, wirklich das, was mein/e Gesprächspartner*in gesagt hat?**
- Ich kann mich fragen: „**Mit welchem Ohr höre ich gerade zu?**“ (Sach-, Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- oder Appell-Ohr)
- Es gibt **unterschiedliche Arten zu denken** (optimistisch, realistisch, pessimistisch, idealistisch) – jede von ihnen hat ihren Grund und ihre Berechtigung.
- Das **Unterbewusstsein speichert Gedanken in Form von Bildern**. Sie sind eine manchmal wirkungsvolle Möglichkeit für angenehme Gefühle und Gedanken.