

Gute Kommunikation: Eine Stimmungsfrage (Teil 2)

In Teil 1 wurde die erste Bedingung „guter Kommunikation in schwieriger Situation“ ausgeführt. Die zweite Bedingung ist eine Frage der richtigen Einstellung: eine förderliche Einstellung zur Kommunikationssituation, dem Gesprächsgegenüber und zu sich selbst. Gerade in schwierigen Kommunikationssituationen rutschen die miteinander Kommunizierenden unbewusst und unwillkürlich in Einstellungen und Haltungen, die oft wenig förderlich sind für die gegenseitig anvisierten Gesprächsziele. Wie förderliche Einstellungen und Haltungen willkürlich und authentisch erzeugt werden können, ist zentrales Thema in diesem Teil der Lerneinheit „Gute Kommunikation“.

Autor: Julian Christopher Kübler, lic. phil., Studium in Berlin, Tübingen, Zürich der Fächer Soziologie, Humanbiologie, Psychologie, Philosophie, Betriebswirtschaft; tätig mit mehr als 30-jähriger Berufserfahrung als: Klinischer Psychologe & Heilpraktiker für Psychotherapie (<https://i-thera.de/jchk>); Betriebswirt, Coach, Trainer & Berater (<https://smaspi.com>)

LERNZIELE

Wenn Sie diesen Beitrag gelesen haben, wissen Sie ...

- die Bedeutung von Einstellung/Haltung für gelungene Kommunikation in schwieriger Situation einzuschätzen
- welche Zusammenhänge zwischen Einstellung/Haltung und Kommunikationsabläufen bestehen können
- worauf es dabei ankommt, damit Kommunikation gelingt
- welche wesentlichen Methoden hilfreich sind, eine kommunikationsförderliche Einstellung und Haltung zu erzeugen
- wie negative Glaubenssätze die Kommunikation beeinflussen können und mit welchen Maßnahmen Sie gegensteuern können
- wie ein Konfliktgespräch idealerweise aufgebaut ist

STICHWÖRTER

Problemgespräche, problematische Mitarbeiter, Haltungsmanagement, Selbstmanagement, Perspektivwechsel, Kommunikationsbedingungen, Grundbedürfnisse, Konfliktgespräche, Kommunikationsvorbereitung, Kognitionsblockaden

Primäre psychische Grundbedürfnisse und Kommunikation

Mangelnde Befriedigung von Bedürfnissen schwächt unseren physischen und psychischen Organismus und blockiert unsere Kompetenzen. Eine anhaltende Befriedigungs-Dysbalance dieser Grundbedürfnisse führt zu Sinnentleerung, Mangel an Lebenswert, Stresserleben, problematischem Verhalten, Konflikten, destruktiver Kommunikation usw. Ebenso ist das Umgekehrte der Fall: Ausreichend befriedigte Grundbedürfnisse stabilisieren unsere Psyche mit ihren wesentlichen Komponenten „Wahrnehmen, Vorstellen/Denken, Emotionsdynamik, Willen/Antrieb/Motivation“. Damit aktivieren sie unsere Kompetenzen, gut zu kommunizieren, Probleme und Konflikte gesund zu lösen usw.

Gerade in schwierigen Situationen ist es in der Kommunikation besonders wichtig, dass primäre psychische Grundbedürfnisse beachtet, nicht verletzt werden und ihre Befriedigung gefördert wird. Die wichtigsten primären psychischen Bedürfnisse sind:

1. Sicherheit/Schutz/Vertrauen/Umsorgung etc.
2. sich selbst als wirksam zu erleben (Selbstwirksamkeitserwartung)
3. Anerkennung/Wertschätzung/Achtung/Respekt/liebvolle Zuwendung etc.
4. freie Selbst- und Mitbestimmung
5. Sinn erleben in dem, was man tut/„Ja“ sagen zu können zu sich und seiner Lebenssituation

Unsere Stimmungslage gibt Auskunft darüber, wie es um den Befriedigungshaushalt primärer psychischer Grundbedürfnisse bestellt ist. Eine dysphorische („Unwohlsein tragende“) Stimmung, also eine, die als schwächend und kränkend und unerwünscht erlebt wird, verweist auf eine Befriedigungs-Dysbalance. Umgekehrt bedeutet eine „euphorische“ („Wohlsein tragende“) Stimmung, dass unsere Bedürfnis-Befriedigungsbalance ausgeglichen erlebt wird. Kommunikation gelingt umso besser, je weniger diese primären psychischen Grundbedürfnisse verletzt und je mehr sie befriedigt werden. Kommunikationskompetenz besteht zu einem großen Teil darin, dafür zu sorgen.

Einstellung und Haltung

Mit welcher Einstellung und Haltung eine Kommunikation begonnen wird und wie sich diese im Verlauf der Kommunikation verändert, ist maßgebend dafür, wie gut Kommunikation gelingt. Einstellung und Haltung sind maßgeblich dafür, ob in der Kommunikation die oben genannten Grundbedürfnisse und ihre Befriedigung ausreichend gewürdigt werden können oder nicht.

Einstellung und Haltung zur Kommunikationssituation

„Ist sie mir lästig oder freue ich mich darauf?“ „Will ich sie lieber hinausschieben, oder kann ich es kaum erwarten?“ „Wäre es mir recht, sie möglichst schnell hinter mich zu bringen?“ „Bin ich interessiert, was passieren wird?“

Mit solchen und ähnlichen Fragen erfahren wir, ob wir zur Kommunikationssituation eher eine zugeneigte oder eher eine aversive Einstellung haben. In einer aversiven, sprich ablehnenden Haltung blockieren wir in der Regel unsere Kommunikationskompetenz. Um aversive Einstellungen zu entkräften, können wir Folgendes versuchen:

- a) Wir fragen uns: Wenn ich jetzt eine positive Einstellung zur Kommunikationssituation (zum Gespräch) hätte, was wäre dann wohl an der Situation anders? Zum Beispiel wäre der Zeitpunkt ein anderer, die Örtlichkeit, der Zeitrahmen, das Thema, die Zielsetzung. Wir malen uns die besseren Umstände konkret aus: am Mittwochnachmittag, wenn alles ruhiger ist (statt am hektischen Montagmorgen), auf einer sonnigen Bank im Park (statt im engen, schlecht belüfteten Raum mit anderen Personen), wir sprechen über neue Ideen (statt über alte Probleme). Wir fragen uns weiter: Welche Umstände – und sei es nur ein einziger Umstand – können wir verändern? Allein die Beschäftigung mit diesen Fragen kann schon zu einer Entkräftigung der aversiven Haltung führen, auch wenn wir nichts finden sollten, was veränderbar wäre.
- b) Auch ist es möglich, wenn man dazu ein Talent hat, dass man sich seine aversive Einstellung und Haltung in ei-

nem Bild vor Augen führt: hereinbrechender Starkregen, Donnerwetter, Autocrash, bitter schmeckende Medizin, Geruch fauler Eier, hämmernde Schlagbohrmaschine, Kreissäge. Versuchen Sie dann, dieses unangenehm erlebte Bild in ein angenehmeres „umzumalen“. Zum Beispiel rückt die hämmernde Schlagbohrmaschine in die Ferne, der Autocrash wird durch ein starkes Bremsen gerade noch vermieden, oder es kommt nur zu einem leichten Touchieren, das Donnerwetter ist im Abziehen und der Starkregen verwandelt sich in einen sommerlichen Landregen.

Das ist natürlich nur möglich, wenn es sich um vorzubereitende Kommunikationssituationen handelt. Insofern wir spontan in eine Kommunikation unvermeidbar verwickelt werden, bleibt zunächst nur, sich seiner Einstellung bewusst zu werden und, insofern sie eine aversive ist, diese „neben sich hinstellen“, d. h. zu externalisieren und sich somit von ihr ein Stück zu lösen. Sich auch spontan von einer aversiven Einstellung zur Kommunikationssituation zu lösen gelingt umso besser, je öfter wir uns im oben gesagten Sinne auf zunächst unangenehm erlebte Gesprächssituationen vorbereitet und die aversive Einstellung umgewandelt haben.

Während des Gesprächs – egal, ob in leichter oder schwieriger Situation – ist es immer hilfreich, nicht die ganze Zeit an das angestrebte Kommunikationsziel zu denken, aber nicht das Gespräch einfach dahinplätschern zu lassen. Das Ziel sollte im Hintergrund behalten werden, im Vordergrund steht die „gleichschwebende Aufmerksamkeit“. Sie ist eine Art „Weitwinkel interessierten Zuhörens“, der das Einzelne nicht aus dem Auge verliert.

Einstellung und Haltung zum Gesprächspartner

Noch entscheidender für gute Kommunikation ist die Einstellung zum Gesprächspartner. Sie drückt sich aus in dem Bild, das wir uns von ihm „innerlich malen“. Das Bild mag deutlich bewusst, traumhaft oder sogar zunächst ganz unbewusst wirken. Wir haben immer eine Vorstellung vom Gegenüber, die unserem Handeln und Reden die Richtung gibt. Je besser wir jemanden zu kennen glauben, umso hartnäckiger sind oft unsere Vorstellungen/Bilder vom Anderen, sowohl im Positiven wie im Negativen. Die Hartnäckigkeit liegt daran, dass wir vielmehr darauf aus sind, unsere Voreinstellungen (Vorurteile) zu bestätigen, als dass wir nach ihrer Widerlegung suchen: Es braucht viele gegenläufigen Informationen, um unser von uns „gemaltes“ Bild zu revidieren, aber nur wenige, um es zu bestätigen.

Beispiel: Petra und Karl unterhalten sich über Claudine, ihre Vorgesetzte. Karl schimpft über Claudine, dass sie da-

ran desinteressiert sei, wie es ihnen als Mitarbeitern gehe; Petra hingegen lobt Claudine als freundlich und mitfühlend. Beide führen dafür Verhaltensweisen ins Feld und interpretieren diese so, dass sie für ihre jeweilige Sichtweise sprechen. Ebenso wird Petra versuchen, Karls „Belege“ so umzuinterpretieren, dass diese für ihre Einstellung sprechen – und das Gleiche macht Karl. Wir halten an unseren Bildern vom anderen zuweilen krampfhaft fest, weil sie uns vertraut sind und damit Sicherheit geben (siehe oben „Primäre psychische Grundbedürfnisse und Kommunikation; Sicherheit/Schutz/Vertrauen/Umsorgung etc.“). Solche Bilder bestimmen unser kommunikatives Verhalten. Petra erlebt Claudine als sympathisch und wird auf den Wunsch von Claudine, ihr eine Bitte zu erfüllen, die für Petra z. B. mit mehr Aufwand verbunden ist, im Gespräch offener und konstruktiver reagieren als Karl, der sich ein antipathisches Bild von Claudine „gemalt“ hat.

Um unsere inneren Bilder zu modifizieren, müssen sie uns zunächst bewusst sein. Die in uns unbewusst (oder traumartig) wirkenden Bilder können uns bewusst werden, wenn wir uns fragen, wozu wir uns durch die Art des Gesprächspartners veranlasst fühlen. Will ich ihn gern unterbrechen und zurechtweisen? Will ich ihn wachrütteln? Will ich ihn besänftigen? Will ich ihn auf Distanz halten? Will ich ihn auftauen? Will ich, dass er am besten nichts sagt, sondern einfach nur einmal zuhört? Will ich ihn am liebsten anschreien und ihm die Meinung sagen? Will ich in ihn (seelisch) eindringen? Will ich mich hinter ihn stellen? Will ich ihn stützen? Wünsche ich mir, dass er einknickt oder zusammensackt? Macht er mich zornig, schläfrig, ängstlich, zuversichtlich? Werden wir dann unserer inneren Bilder vom anderen gewahr, können wir spüren, ob sie aversiv (antipathisch) oder sympathisch tingiert sind. Es gilt: Aversion lähmt die eigene Kommunikationskompetenz und erhöht die Wahrscheinlichkeit misslingender Kommunikation. Für die eigene Aversionsreduktion kann Folgendes getan werden:

a) Wir stellen uns die Frage, welche Arten uns am Gesprächspartner unsympathisch sind. Weiter fragen wir: Wozu hat der Gesprächspartner wohl diese Eigenart? Was kann er sich dadurch für Vorteile erhoffen? Was für einen Gewinn könnte er daraus für sich ziehen? Welche seelischen Bedürfnisse (siehe oben) befriedigt er damit? (Wir müssen uns bewusst sein, dass uns die zu einem Verhalten veranlassenden Motive zum größten Teil nicht deutlich bewusst sind. Das gilt sowohl für uns als auch für den Gesprächspartner.) Das sich ergebende aversive Bild können Sie dann umimaginieren, d. h. ummalen in ein Ihnen mehr sympathisches Bild durch Abänderung von sinnlichen Details, die in Ihrem Bild auftauchen (Farbe, Form, Töne, Bewegung, Geruch). Umimaginieren bedarf der Fantasie. Wem diese weniger als Talent gegeben ist, kann sie einüben oder Folgendes versuchen.

- b) Für eine Neutralisierung von Antipathie ist auch wirksam, wenn Sie versuchen, besonders detailliert die äußere Erscheinung des Gesprächspartners zu beschreiben, am besten so genau, dass ein Maler nach dieser Beschreibung ein Bild erstellen könnte. Die Antipathie muss dadurch nicht verschwinden, aber Sie werden in der Kommunikation nicht mehr von ihr beherrscht.
- c) Eine negative Einstellung zum Gegenüber kommt häufig auch dadurch zustande, dass wir dem Anderen einen (oft unbewussten) Vorwurf machen. Wie dieser Vorwurf aufgelöst werden kann, wird weiter unten beschrieben unter „Lösung kognitiver Blockaden“.

Einstellung und Haltung zu sich selbst

Oft verstehen wir unter Kommunikation nur die Verständigung mit dem jeweils anderen. Wir vergessen, dass die meiste Kommunikation mit uns selbst stattfindet. Das nehmen wir oft nicht wahr. Jeden Gedanken, den wir denken, formulieren wir in uns vor und sprechen ihn innerlich hörbar mit unserer eigenen Stimme. Sonst kommt er uns gar nicht zum Bewusstsein und wird auch nicht aussprechbar. Das geschieht blitzschnell und meistens subliminal (unterschwellig). Wir tauschen uns dabei mit uns selbst aus, sprich, wir sprechen mit uns selbst. Geht es um zu überwindende Schwierigkeiten, sowohl im Denken als auch Handeln, ist es bei vielen Menschen der Fall, dass sie sich laut selbst befragen oder kommentieren („Ist das jetzt richtig, was du da machst?“, „Moment, so geht das nicht!“, „Ach Gott, nein, so geht das ja gar nicht“). Meistens laufen solche Kommentare innerlich und still ab („Reiß dich zusammen!“, „Nur Mut!“, „Das schaff ich!“, „Stell dich nicht so blöd an!“). Unter starkem emotionalen Druck kann es aber zum vernehmbaren Sprechen kommen.

Diese Selbstkommunikation zeigt unser Selbsterleben und Selbstverständnis, das die Basis jeglicher Kommunikation mit anderen (Fremdkommunikation) bildet, die wir eben immer aus diesem – meist im Hintergrund bleibenden – Selbstverständnis führen. Ein **spannungsgeladener Bezug zu sich selbst** erschwert eine gelungene Kommunikation mit anderen. Wer sich z. B. minderwertig, klein, hilflos, unzulänglich erlebt oder wer sich selbstherrlich und unwiderstehlich empfindet, hat gute Voraussetzungen, wenig fruchtbar zu kommunizieren. Unser Selbstverständnis ist unsere Überzeugung von uns selbst, die sich auch in negativen und positiven Glaubenssätzen (Überzeugungssätzen) beschreiben lässt.

Die Kunst ist, negativ auf die Kommunikation wirkende Glaubenssätze (der Ausdruck unserer Selbstüberzeugung) in gesprächsförderliche umzuwandeln. Negative, kommunikationshinderliche Glaubenssätze sind kognitive Blockaden, die es zu lösen gilt.

Der Blockaden-Kosmos

Selbstmitleid, Selbstzweifel und Ohnmachtsgefühle, verbunden mit „Altersregression“ (sich in einer Situation plötzlich ganz klein zu fühlen) blockieren eine konstruktive Selbst-Kommunikation und positive Einstellung zu uns selbst genauso wie stressige Selbst-Erwartungen und Selbst-Vorwürfe. Sie äußern sich, wie gesagt, in Glaubens-Überzeugungssätzen bezüglich uns selbst.

Die negativen Glaubenssätze und Denkstile

Beispiele solcher Glaubenssätze sind: „Es gibt nichts Schlimmeres, als Fehler zu machen“, „Auf mich muss 100%iger Verlass sein“, „Es ist schlimm, wenn andere mich kritisieren.“ Solche inneren Überzeugungen hängen oft mit Schuldgefühlen, übermäßiger Gewissenhaftigkeit oder Versagensängsten zusammen. Auf eine größere Abhängigkeit fremder Wertschätzung deutet der „Glaubenssatz“: „Es ist wichtig, dass mich alle mögen.“ Unter Druck setzen Überzeugungen, dass Wohl und Wehe allein an einem selbst liegen: „Ohne mich geht einfach nichts“, „Es ist schrecklich, auf andere angewiesen zu sein“, „Es ist wichtig, dass ich alles unter Kontrolle habe“, „Ich muss ständig daran denken, was alles passieren könnte, wenn ich nicht ...“ Zu einer Selbstschwächung und damit zu einer guten Voraussetzung einer „sich selbst erfüllenden Prophezeiung“ führen Selbstüberzeugungen wie: „Ich werde versagen, das ist sicher“, „Mit Problemen und Schwierigkeiten kann ich einfach nicht umgehen“, „Ich bin eben schwach“, „Ich werde nie einen guten Job bekommen“. Wenig hilfreich ist auch der die Realität verleugnende Hyperoptimismus: „Probleme gibt es nicht, nur Aufgaben“, „Es ist noch immer alles gut gegangen.“ Selbstabwertung – und damit Schwächung – spricht auch aus folgenden Selbstüberzeugungen: „Wenn es nicht zu 100 % gelingt, kann ich es gleich lassen“, „Das war bloß Dummenglück“. Auch „negatives Gedankenlesen“ ist für eine gute Kommunikation eher blockierend: „So wie mein Vorgesetzter mich heute Morgen angeschaut hat, hält er mich sicherlich für total unfähig“, „Meine Kollegin hat mich heute nicht begrüßt, bestimmt habe ich etwas falsch gemacht oder sie mag mich plötzlich nicht mehr“.

Lösung kognitiver Blockaden

Es gibt verschiedene Methoden, solche kognitiven Blockaden zu lösen. Die meisten kognitiven Blockaden, die sich in solchen Glaubenssätzen ausdrücken und sich in unserer Selbstkommunikation äußern, basieren auf nicht erfüllten Erwartungen und Forderungen an uns selbst oder an andere. Das Ergebnis sind Selbst- und Fremdvorwürfe sowie die eigene Selbstabwertung. Blockierende Vorwürfe aufzulösen und Selbstabwertung auszubalancieren und zu transformieren ist wie folgt möglich, nachdem wir analysiert haben, um welche Vorwürfe es sich handeln könnte.

Lösung der kognitiven Blockade „Vorwurf“

Die „via regia“ (der Königsweg, das Mittel der Wahl), sich von Vorwürfen zu befreien, ist das Verzeihen. Im Verzeihen lösen wir uns von dem Vorwurf, ansonsten bindet uns dieser Vorwurf auf Dauer an das damit verbundene negative Erlebnis. Dafür kommt folgende Psychogrammatik ins Spiel, die z. B. aus dem NLP (Neurolinguistischen Programmieren), der Hypnotherapie nach Milton H. Erickson, der EFT (Emotional Freedom Techniques) oder PEP nach Michael Bohne (Prozess- und Embodimentorientierte Psychologie) stammt. Fragen Sie sich, ob Sie oder der Andere nicht anders „**konnten**“, als so zu handeln oder sich so zu verhalten (= Inhalt des Vorwurfs), oder ob Sie oder der Andere nicht anders „**wollten**“, wählen Sie dann die folgenden Sätze und klopfen dabei den Zeigefinger der linken Hand (bei Linkshändern der rechten Hand) mit dem Mittelfinger der jeweils anderen Hand, und zwar dort, wo das Nagelbett anfängt (siehe Punkte 3–6; da unsere psychischen Vorgänge eng mit dem Körper verknüpft sind und Hautberührungen einen direkten Einfluss auf unsere neuronalen Prozesse in verschiedenen Hirnarealen haben, werden bei der Klopftechnik Punkte auf der Haut ausgewählt, in diesem Falle Punkte, die aus Akupunktur und Akupressur bekannt sind). Während Sie die weiter unten stehenden Sätze sprechen, klopfen Sie diesen Punkt fünf- bis zehnmal (das Klopfen geschieht nicht im 90-Grad-Winkel zum Nagelbett, sondern schräg, ca. 45 Grad, und gleicht mehr einem kräftigeren Abstreichen. Schwaben nennen das „Spätzle schaben“).

Mögliche Sätze sind:

- „Da ich jetzt weiß, dass ich/der Andere gar nicht anders konnte, als ..., verzeihe ich ihm bzw. verzeihe ich mir aus vollem Herzen und akzeptiere und schätze mich so, wie ich bin.“ (Ist es im Moment noch nicht möglich, sich oder dem Anderen voll zu verzeihen, so kann der Verzeihenssatz „verdünnt“ werden: „Könnte ich versuchen, mir zu verzeihen“, „Könnte es vielleicht hilfreich sein, mir zu verzeihen“, „Verzeihe ich mir für den Anfang 25 %“) Wichtig ist, dass Sie den Verzeihenssatz so formulieren, dass Sie ihn mit vollster Überzeugung sagen können. Dafür kann er auch „unendlich“ verdünnt werden. Mit der Zeit können Sie dann versuchen, zu einer höheren „Konzentration der Verdünnung“ zu kommen.
- „Da ich jetzt weiß, dass der Andere gar nicht anders wollte, als ..., übergebe ich ihm die volle Verantwortung und akzeptiere und schätze mich so, wie ich bin“ (für den „Verantwortungsübergabe-Satz“ gilt wieder das oben über die „Verdünnung“ Gesagte).
- „Da ich jetzt weiß, dass ich gar nicht anders wollte, als ..., übernehme ich dafür die volle Verantwortung und stehe ab jetzt zu mir selbst“ (auch hier können Sie „verdünnt“).



Abbildung 1: Klopfpunkte an der Hand

Wer mit emotional aufgeladenen Selbst- oder Fremdvorwürfen in eine Kommunikation geht, hat schlechte Karten, ein gelingendes Gespräch zu führen. Selbst die besten Kommunikationstechniken helfen dann wenig, sie wirken in solchen Fällen eher hölzern, ungelenkt und aufgesetzt.

Lösung der kognitiven Blockade „Selbstabwertung“

Ebenso sind wir für eine gute Kommunikation schlecht aufgestellt (und auch da hilft die beste Technik wenig), wenn wir uns zu wenig selbst wertschätzen. Das kommt wesentlich verbreiteter vor, als wir uns träumen lassen. Abwertung ist bei jedem Ärger über uns selbst, der durchaus berechtigt sein mag, im Spiel. Tückisch ist, wie immer, die unterschwellige und chronische Abwertung. Dieser können wir entgegenwirken, ohne dabei zu verleugnen, was an uns selbst noch nicht die volle Anerkennung verdient.

Jeder Mensch hat neben seinen menschlichen Schwächen auch zahlreiche Stärken. Es stärkt uns nachhaltig, wenn wir uns daran regelmäßig erinnern. Es hilft uns sogar dabei, unsere Schwächen besser zu meistern. Wir formulieren diese Stärken in einem kurzen Satz, ähnlich einem Werbeclaim, sprechen ihn laut aus und klopfen danach die Punkte des psychischen Rückgrats (siehe Grafik links, rote Punkte 1–4). Dabei am besten aufrecht sitzen oder stehen. 14 Tage nacheinander mindestens einmal am Tag (besser 28 Tage). Auch

hier gilt das oben über die „Verdünnung“ Gesagte. So erzeugen wir unsere positiven, uns stärkenden Glaubenssätze.

Unterstützung förderlicher Einstellungen und Haltungen

Haltung und Einstellung als Voraussetzungen für den gelungenen Einsatz von Kommunikationsmethoden (im nächsten Teil geschildert) werden unterstützt durch:

1. eine gute Vorbereitung auf das Gespräch
2. eine Beachtung wesentlicher Komponenten eines Gesprächs
3. eine passende Dramaturgie des Gesprächs

Diese 3 Punkte sind umso wichtiger, je problematischer oder konfliktiver das Gespräch werden kann oder das vorangegangene bereits war.

Vorbereitung auf das (unter Umständen schwierige) Gespräch

- a) Sichtung der beobachtbaren „Tatbestände“
 - Anlass/Anlässe des Gesprächs
 - bisherige Vorfälle/Ereignisse
 - Ortung der möglichen Konflikteskalationsphasen
 - vorliegende Verletzung von Bedürfnissen
 - Differenzen und Gemeinsamkeiten in Ziel, Methode, Rolle etc.
- b) eigene „Subjektivität“ in Betracht ziehen
 - Prüfung der eigenen Stimmung (siehe Teil 1, Emotionsregulation)
 - Prüfung der Einstellung:
 - gegenüber dem Gespräch (siehe oben „Einstellung und Haltung zur Kommunikationssituation“)
 - gegenüber dem Gesprächspartner (siehe oben „Einstellung und Haltung zum Gesprächspartner“)
 - gegenüber sich selbst (siehe oben „Einstellung und Haltung zu sich selbst“)
- c) Besinnung auf die Gesprächsmethodik (Thema von Teil 3)

Beachtung wichtiger Komponenten beim Konfliktgespräch

Da der Anfang und damit der Einstieg in Gespräche, vor allem in schwierige und konfliktive, entscheidend ist für den erfolgreichen Verlauf, sollte beim ersten Gespräch vor allem auf folgende Komponenten geachtet werden, die im gewissen Sinne auch einen Ablauf darstellen, der aber nicht stur eingehalten werden muss.

- **Einstieg und Ziel:** In einer angenehmen, nicht vorbelasteten und störungsfreien Atmosphäre sollte mit Wertschätzung und Interesse am Anliegen des Partners das Thema benannt werden. Die Intentionen des Gesprächs sollten transparent werden.

- **Verhaltensbeobachtungen:** Vermittelbare Beobachtungen, die Anlass für das Gespräch sind, sind darzulegen. Die Beobachtungen sind der Ist-Zustand, die dem gewollten Soll-Zustand gegenübergestellt werden. Dies gilt für beide Gesprächsseiten bzw. Parteien.
- **Das Gegenüber hat das Wort:** Dem Gesprächspartner wird Gelegenheit gegeben, ausführlich Stellung nehmen zu können. Gegenseitig sollten sich die Gesprächsparteien nicht gleich ins Wort fallen bzw., es sollte nicht versucht werden, Dinge gleich „richtigstellen“ zu wollen, die von beiden Seiten jeweils anders gesehen werden.
- **Klärungen und Hilfen:** Fassen Sie in eigenen Worten (paraphrasieren) zusammen, was Sie verstanden haben. Versuchen Sie, falls nicht ausreichend vorhanden, eine Ordnung in die Aussagen zu bringen, indem Sie z. B. Zusammenhänge aufzeigen und Themen priorisieren. Es sollte im Gespräch immer Ihr guter Wille durchklingen.

Dramaturgie des Konfliktgesprächs

Wie der Ablauf eines Gesprächs gestaltet wird, ist v. a. bei schwierigen Gesprächen von Bedeutung. Es empfiehlt sich folgende Gliederung:

1. wertschätzende Beziehung herstellen, Grundbedürfnisse berücksichtigen (der Andere und sein Problem)
2. Präzision der Tatbestände ...
 - aus Sicht des Anderen
 - aus eigener Sicht
3. ... und Feststellung der gemeinsamen und der konträren Sichtweisen
4. Erarbeitung einer gemeinsam akzeptierten Lösung
5. Abschluss: Wertschätzung und „konstruktiver Blick“ in die Zukunft

Auf dieser Grundlage wird es möglich, mit geeigneten Kommunikationsmethoden auch problematische Gespräche in schwierigen Situationen meistern zu können. Diese sind Thema in Teil 3.

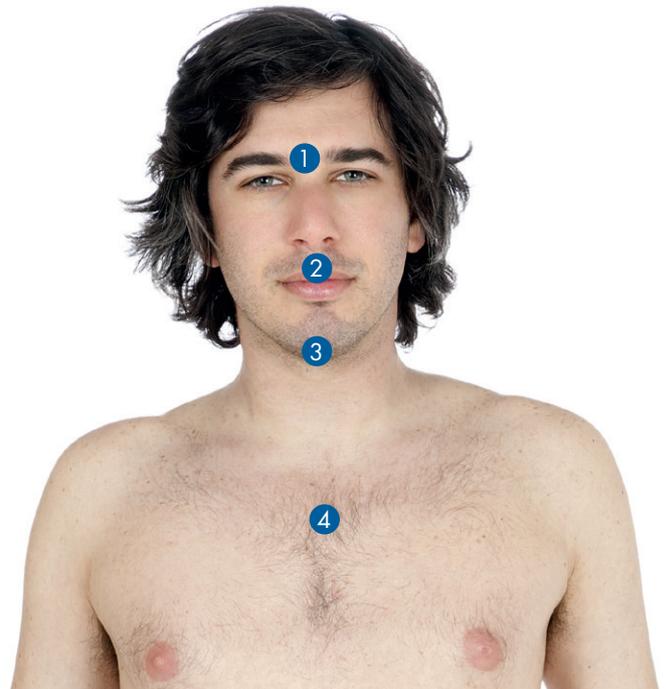


Abbildung 2: Klopfpunkte am Oberkörper und Kopf

Literatur

- 1 Michael Bohne (2021): Psychotherapie und Coaching mit PEP / Bitte klopfen! Heidelberg, Carl-Auer-Verlag.
- 2 Jay Earley, Bonnie Weiss (2015): Befreiung vom Inneren Kritiker: Konstruktive innere Dialoge führen. Systemische Therapie mit der Inneren Familie. Paderborn, Junfermann Verlag.
- 3 Dale Carnegie (2013): Sorge Dicht nicht – lebe! Frankfurt, Fischer Verlag.
- 4 Martina Gross, Vera Popper (2020): Und die Maus hört ein Rauschen. Heidelberg, Carl-Auer-Verlag.
- 5 Frank Wallis (2014): Kognitive Therapie nach Aaron T. Beck. Paderborn, Junfermann Verlag.
- 6 Paul Watzlawick (1983): Anleitung zum Unglücklichsein. München, Piper Verlag.
- 7 Paul Watzlawick (2017): Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien, 13. Auflage, Bern, Hogrefe Verlag.

Bildquellen

- © eldadcarin - AdobeStock.com
 © Antonioguillen - AdobeStock.com