

DIE KUNST DES SPRECHENS

Zahlreiche Dinge können ein Gespräch erschweren oder gar misslingen lassen. Das Erlernen von achtsamen Sprechen und Zuhören sind Künste, mit der sich viele Dinge leichter bewältigen lassen. In persönlichen Gesprächen sind selbst in Konflikten **FÜNF ANREGUNGEN FÜR DEN SPRECHER** hilfreich:

- ☑ **ICH-BOTSCHAFTEN**
- ☑ **KONKRETES ANSPRECHEN**
- ☑ **VORGÄNGE SCHILDERN - NICHT BEWERTEN**
- ☑ **BEIM THEMA BLEIBEN**
- ☑ **SICH ÖFFNEN**



- 1. ICH-BOTSCHAFTEN:** Sprich von Deinen eigenen Vorstellungen, Gedanken, Gefühlen und Bedürfnissen. Kennzeichen dafür ist der Gebrauch des Wörtchens „Ich“. Alle Aussagen werden dadurch persönlicher. Kritische Äußerungen, die sich auf andere beziehen (Du-Sätze), wirken häufig als Vorwürfe oder Anklagen, die leicht Gegenangriffe oder Rechtfertigungen auslösen.
- 2. KONKRETES ANSPRECHEN:** Sprich konkrete Situationen oder Anlässe an. Vermeide Verallgemeinerungen, erkenntlich z.B. an den Worten „immer“, „nie“. Verallgemeinerungen rufen häufig Widerspruch hervor und lenken vom eigentlichen Inhalt, der konkreten Situation, ab. Achte darauf, dass die Aussagen nachvollziehbar, anschaulich und konkret bleiben.
- 3. VORGÄNGE SCHILDERN - NICHT BEWERTEN:** Sprich von konkretem Verhalten in bestimmten Situationen. Vermeide Schuldzuweisungen. Die Unterstellung von negativen Eigenschaften („typisch“, „unfähig“) wertet den Betroffenen ab und ruft Widerspruch oder Schlimmeres hervor.
- 4. BEIM THEMA BLEIBEN:** Achte darauf, nur auf solche Inhalte einzugehen, die für das von Dir gewählte Thema von Belang sind und Deinem Gesprächspartner klarer machen, was Dein Anliegen ist. Ansonsten läuft das Gespräch Gefahr, vom eigentlichen Thema abzukommen.
- 5. SICH ÖFFNEN:** Öffne Dich und beschreibe, was in Dir vorgeht. Wenn Du Deine Gefühle und Bedürfnisse direkt äußerst, lassen sich Anklagen und Vorwürfe vermeiden. Vermeide *negatives Gedankenlesen*, das sind Äußerungen, die die Reaktionen des Partners vorwegnehmen („Auf andere Art kann man ja nicht mit Dir reden“, „Ich würde ja ..., aber Du ...“). Lass vielmehr Deinem Gegenüber die Freiheit und Verantwortlichkeit für sein eigenes Tun oder Lassen.

♥ **Copy Please!** ♥ mit freundlicher Einladung vom Seminarhaus SCHMIEDE

Günter W. Remmert M.A., Römerstr. 5, D-54298 Welschbillig (Nähe Trier/Luxemburg)

Fon +49 (0)6506 577, Fax +49 (0)6506 578 www.seminarhaus-schmiede.de, info@seminarhaus-schmiede.de

(Cartoons: Mit freundlicher Genehmigung von Werner Tiki Küstenmacher, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG)

DIE KUNST DES ZUHÖRENS

Wer einen anderen richtig verstehen will, versetzt sich beim Zuhören an dessen Stelle und sieht die Welt mit seinen Augen. **FÜNF ANREGUNGEN FÜR DEN ZUHÖRER** helfen, sich aufgeschlossen für die Erfahrungen eines anderen zu zeigen.

AUFNEHMENDES ZUHÖREN

VERSTÄNDNIS RÜCKMELDEN

OFFENE FRAGEN

ANERKENNUNG

RÜCKMELDUNG DES AUSGELÖSTEN GEFÜHLS



- 1. AUFNEHMENDES ZUHÖREN:** Zeige dem Sprechenden auch nonverbal, dass Du ihm zuhörst und Interesse an seinen Äußerungen hast. Dies kann durch Gesten wie Nicken, durch Blickkontakt und eine dem Partner zugewandte Körperhaltung geschehen. Kurze Einwürfe („oh“, „interessant“, „wirklich?“) oder Ermunterungen, weiterzusprechen („Ich würde gerne mehr darüber hören“), erleichtern die Einfühlung.
- 2. VERSTÄNDNIS RÜCKMELDEN:** Melde die wesentlichsten Äußerungen zurück, um deutlich zu machen, dass Du den anderen verstanden hast. Lass Deine eigenen Gedanken beiseite und sprich nur das aus, was der andere Dir nach Deinem Gefühl sagen wollte. Fasse wichtige Aussagen zusammen.
- 3. OFFENE FRAGEN:** Hast Du im Verlauf des Gesprächs den Eindruck, dass Dein Gegenüber sich nur indirekt äußert, oder bist Du Dir nicht sicher, was er meint, dann frage gezielt danach. Gib dabei keine Urteile ab, sondern biete höchstens Interpretationen an. Gegen Urteile muss der andere sich verteidigen, Fragen kann er beantworten.
- 4. ANERKENNUNG:** Anerkenne offene und verständliche Äußerungen („Das freut mich, dass Du mir das so klar und offen gesagt hast“). Anerkennung und Wertschätzung ermutigen.
- 5. RÜCKMELDUNG DES AUSGELÖSTEN GEFÜHLS:** Es gibt Situationen, in denen es sehr schwierig ist, mit Verständnis auf den Sprecher zu reagieren, etwa weil dessen Äußerungen mich sehr aufgebracht haben. In einem solchen Fall vermeide indirekte Aussagen („Aber das stimmt doch gar nicht!“). Stattdessen kannst Du Deine eigenen Gefühle direkt zurückmelden („Ich bin irritiert, mir ist unwohl beim Zuhören.“). Genauso wichtig ist es, aufkommende positive Gefühle zurückzumelden („Mich freut, dass Du dies mit mir gemeinsam machen willst!“).

♥ **Copy Please!** ♥ mit freundlicher Einladung vom Seminarhaus SCHMIEDE

Günter W. Remmert M.A., Römerstr. 5, D-54298 Welschbillig (Nähe Trier/Luxemburg)

Fon +49 (0)6506 577, Fax +49 (0)6506 578 www.seminarhaus-schmiede.de, info@seminarhaus-schmiede.de

(Cartoons: Mit freundlicher Genehmigung von Werner Tiki Küstenmacher, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG)

VIER SEITEN EINER NACHRICHT



Wenn ich als Mensch etwas von mir gebe, bin ich auf vierfache Weise wirksam. Jede meiner Äußerungen enthält, ob ich will oder nicht, vier Botschaften gleichzeitig:

- eine Sachinformation (worüber ich informiere)
- eine Selbstkundgabe (was ich von mir zu erkennen gebe)
- einen Beziehungshinweis (was ich von Dir halte und wie ich zu Dir stehe)
- einen Appell (was ich bei Dir erreichen möchte)

Auf der sachlichen Ebene des Gesprächs steht die **SACHINFORMATION** im Vordergrund, hier geht es um Daten, Fakten und Sachverhalte. Dabei gelten drei Kriterien:

- wahr oder unwahr (zutreffend / nicht zutreffend)
- relevant oder irrelevant (sind die aufgeführten Sachverhalte für das anstehende Thema von Belang / nicht von Belang?)
- hinlänglich oder unzureichend (sind die angeführten Sachhinweise für das Thema ausreichend oder sollte anderes zusätzlich bedacht werden?)

Für die **SELBSTKUNDGABE** gilt: Wenn jemand etwas von sich gibt, gibt er auch etwas von sich. Jede Äußerung enthält also gewollt oder unfreiwillig eine Kostprobe der Persönlichkeit – der Gefühle, Werte, Eigenarten und Bedürfnisse. Dies kann explizit (als "Ich-Botschaft") oder implizit geschehen.

Während der Sender mit der Selbstkundgabe implizit oder explizit, bewusst oder unbewusst, Informationen über sich preisgibt, nimmt der Empfänger diese mit dem Selbstkundgabe-Ohr auf: Was ist das für einer? Wie ist er gestimmt? Was ist mit ihm? usw.

Mit jeder Äußerung gebe ich auch zu erkennen, wie ich zum anderen stehe und was ich von ihm halte: ich sage etwas über unsere **BEZIEHUNG**. Diese Beziehungshinweise werden durch Formulierung, Tonfall, Mimik und Gestik vermittelt.

Der Sender transportiert diese Hinweise implizit oder explizit. Der Empfänger fühlt sich durch die auf dem Beziehungsohr eingehenden Informationen wertgeschätzt oder abgelehnt, missachtet oder geachtet, respektiert oder gedemütigt.

Die Einflussnahme auf den Empfänger geschieht durch den **APPELL**. Wenn jemand das Wort ergreift, möchte er in aller Regel etwas erreichen. Er äußert Wünsche, Bitten, Forderungen, Ratschläge oder Handlungsanweisungen. Solche Appelle werden offen oder verdeckt gesandt. Mit dem Appell-Ohr fragt sich der Empfänger: Was soll ich jetzt (nicht) machen, denken oder fühlen?

♥ Copy Please! ♥ mit freundlicher Einladung vom Seminarhaus SCHMIEDE

Günter W. Remmert M.A., Römerstr. 5, D-54298 Welschbillig (Nähe Trier/Luxemburg)

Fon +49 (0)6506 577, Fax +49 (0)6506 578 www.seminarhaus-schmiede.de, info@seminarhaus-schmiede.de

(Cartoons: Mit freundlicher Genehmigung von Werner Tiki Küstenmacher, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG)

AKTIV ZUHÖREN

Jede Zusammenarbeit gelingt besser, wenn wir uns in die Sichtweise einer anderen Person hineinversetzen können. Diese Fähigkeit der Empathie ist die Voraussetzung für Menschenkenntnis und in jedem Gespräch ausschlaggebend für Erfolg. Beim aktiven Zuhören gewinnt die sprechende Person den Eindruck, dass ihr wirklich mit Interesse zugehört, dass sie ernst genommen wird, dass ihre Gefühle wahrgenommen und anerkannt werden.



1. Nimm Dir Zeit

Wenn Du oder Dein Gesprächspartner nicht genügend Zeit haben, verschiebe das Gespräch. Und Sorge möglichst dafür, dass das Gespräch nicht unterbrochen wird.

2. Zeige Aufmerksamkeit

Konzentriere sich nur auf Deinen Gesprächspartner. Halte Blickkontakt und nehme eine dem anderen zugewandte Körperhaltung ein.

3. Signalisiere Interesse durch Fragen

Der Gesprächspartner bekommt so die Möglichkeit, viele Gedanken zu äußern und sich manches von der Seele zu reden. Erwecke jedoch nicht den Eindruck einer ausforschenden Befragung.

4. Unterbrich nicht

Dies gilt für das gesamte Gespräch, ist jedoch besonders wichtig zu Beginn. Lasse zunächst Dein Gegenüber das Gesprächstempo vorgeben, selbst wenn es länger dauert. So erfährst Du viel über die Sichtweisen des anderen, der sich Deines Interesses erfreut.

5. Stelle Verständnisfragen

Vergewissere Dich, dass Du Dein Gegenüber richtig verstanden hast: Wiederhole zwischendurch wörtlich oder mit eigenen Worten, was bei Dir angekommen ist. Wenn Du etwas nicht verstehst, frage am besten sofort nach.

6. Schaffe Nähe durch Kontaktaussagen

Durch Einwürfe wie „Ja“, „Hm“, „Interessant“ oder „Erzähle weiter“ zeigst Du Deine Anteilnahme. Halte Dich dabei kurz!

7. Höre wirklich aktiv zu

Denke beim Zuhören nicht bereits über eine Antwort nach! Bleibe mit Deiner Aufmerksamkeit bei Deinem Gesprächspartner! Verzichte darauf, eigene Geschichten zu erzählen, Ratschläge, Bewertungen oder Kommentare abzugeben oder Deine Meinung kundzutun.

8. Lade emotionale Übereinstimmung ein

Schließe die Gefühle Deines Gesprächspartners nicht aus. Emotionale Übereinstimmung erzeugt ein positives Gesamtgefühl. Selbst in emotionsgeladenen Auseinandersetzungen beruhigen sich die Gemüter rasch, wenn den Beteiligten auf diese Weise Verständnis entgegengebracht wird.

♥ Copy Please! ♥ mit freundlicher Einladung vom Seminarhaus SCHMIEDE

Günter W. Remmert M.A., Römerstr. 5, D-54298 Welschbillig (Nähe Trier/Luxemburg)

Fon +49 (0)6506 577, Fax +49 (0)6506 578 www.seminarhaus-schmiede.de, info@seminarhaus-schmiede.de

(Cartoons: Mit freundlicher Genehmigung von Werner Tiki Küstenmacher, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG)

DIE KUNST DER RÜCKMELDUNG

„Wie sprechen Menschen mit Menschen?“ fragte der deutsche Schriftsteller **Kurt Tucholsky**. Die Antwort lieferte er gleich mit: „Aneinander vorbei“.

Deswegen ist Rückmeldung - Feedback geben und nehmen ist ein besonders nützliches Mittel zur Verbesserung der Kommunikation. Aber es will geübt sein. Wenn ich die folgenden Gesichtspunkte beachte, kann ich auf konstruktive Weise Kritik üben bzw. nützliche Kritik von anderen erfahren. Immer werde ich dabei nicht nur die Sichtweise eines anderen, sondern auch den eigenen Standpunkt deutlicher wahrnehmen.

Wichtig für den Feedback-Geber:



- Ist mein Feedback willkommen? Vorher sicherstellen.
 - Sollte mein Feedback nicht willkommen sein, lieber darauf verzichten oder es verschieben.
 - Was habe ich tatsächlich wahrgenommen?
 - Was hat das bei mir ausgelöst?
Auch Körperempfindungen und Gefühle wahrnehmen.
 - Eine Ich-Botschaft formulieren.
 - Das konkrete Verhalten und seine Wirkung ansprechen.
 - Den Sachverhalt von der Person trennen.
- Die Würde der angesprochenen Person achten, ihr Selbstwertgefühl nicht verletzen.
 - Positives nicht verschweigen.
 - Den eigenen Eindruck möglichst klar, konkret und direkt mitteilen.

Wichtig für den Feedback-Nehmer:



- Entscheiden, ob ich ein Feedback hören möchte, und meine Entscheidung deutlich mitteilen.
 - Wenn ich dazulernen will, zu einem offenen Feedback einladen.
 - Zuhören, ausreden und stehen lassen. Eine Fremdeinschätzung ist immer nur eine bestimmte Perspektive.
 - Wenn nötig, konkret nachfragen.
 - Anerkennen, dass der/die andere seine/ihre Perspektive ausdrückt, wie etwas angekommen ist oder nicht.
 - Die Tatsache der Mitteilung anerkennen, unabhängig von ihrem Inhalt.
- Wenn ich es so empfinde, mich ehrlich für ein Feedback bedanken.
 - Verteidigung (oft auch in der Form der Erklärung) ist unnötig.
 - Eventuell meine Selbsteinschätzung in dieser Angelegenheit mitteilen und überprüfen.
 - Ich selbst entscheide, ob ich einen Hinweis aufnehme oder umsetze.

♥ Copy Please! ♥ mit freundlicher Einladung vom Seminarhaus SCHMIEDE

Günter W. Remmert M.A., Römerstr. 5, D-54298 Welschbillig (Nähe Trier/Luxemburg)

Fon +49 (0)6506 577, Fax +49 (0)6506 578 www.seminarhaus-schmiede.de, info@seminarhaus-schmiede.de

(Cartoons: Mit freundlicher Genehmigung von Werner Tiki Küstenmacher, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG)