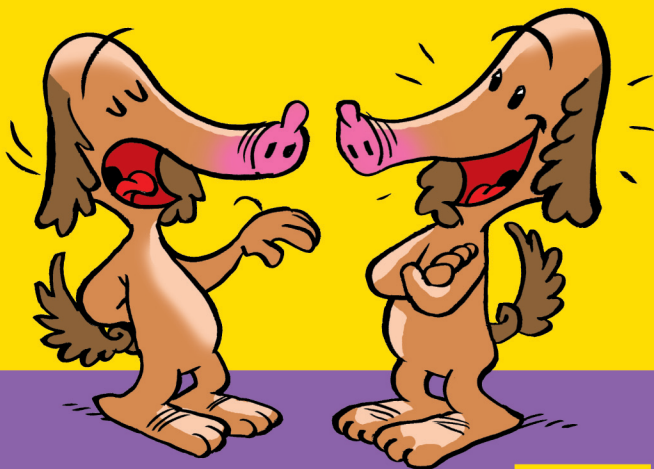


Stefan Frädrieh

Günter, der innere Schweinehund, wird Kommunikationsprofi

Ein tierisches Verständnisbuch

Illustriert von Timo Wuerz



GABAL

Stefan Frädrieh
Günter, der innere Schweinehund,
wird Kommunikationsprofi

Stefan Frädrieh

Günter, der innere Schweinehund, wird Kommunikationsprofi

Ein tierisches Verständnisbuch

Illustriert von Timo Wuerz



GABAL

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Informationen sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86200-454-6

Lektorat: Christiane Martin, Köln

Umschlaggestaltung: Martin Zech Design, Bremen,
www.martinzech.de

Illustrationen: Timo Wuerz, Hamburg

Satz und Layout: Das Herstellungsbüro, Hamburg,
www.buch-herstellungsbuero.de

Druck und Bindung: Salzland Druck, Staßfurt

© 2010 GABAL Verlag GmbH, Offenbach

Alle Rechte vorbehalten. Vervielfältigung, auch auszugsweise,
nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages.

www.gabal-verlag.de

www.twitter.com/gabalbuecher

www.facebook.com/Gabalbuecher

Der schlaue Spruch, bevor es losgeht:

»Gesegnet seien jene, die nichts zu sagen haben
und den Mund halten.«

Oscar Wilde



Günter ist dein innerer Schweinehund.
Er bewahrt dich vor Mühe, Neuem –
und Wachstum!

1. Günter, der innere Schweinehund

Kennst du Günter? Günter ist dein innerer Schweinehund. Er lebt in deinem Kopf und bewahrt dich vor allem Übel dieser Welt. Immer, wenn du etwas Neues tun oder etwas Ungewohntes ausprobieren willst, ist Günter zur Stelle: »Lass das sein!«, sagt er dann. »Das ist viel zu schwierig!«, bremst er. Oder: »Besser, das machen andere!«, hält er dich zurück. Und obwohl das Leben voller spannender Herausforderungen steckt, trittst du häufig auf der Stelle und dir entgehen eine Menge guter Erfahrungen. Schade.

Warum aber ist Günter so zurückhaltend? Klar: Weil dein innerer Schweinehund ein bisschen faul und ängstlich ist. Wäre ja möglicherweise anstrengend und gefährlich, mal über den Tellerrand zu gucken ... Denn: Alles, was Günter kennt, ist gut. Und was er nicht kennt, schlecht. So behindert dich der innere Schweinehund bei deiner persönlichen Entwicklung, und du trittst auf der Stelle: beim Lernen, bei Projekten, die ein wenig Mut erfordern, oder bei der Kommunikation mit anderen Menschen – und Schweinehunden.

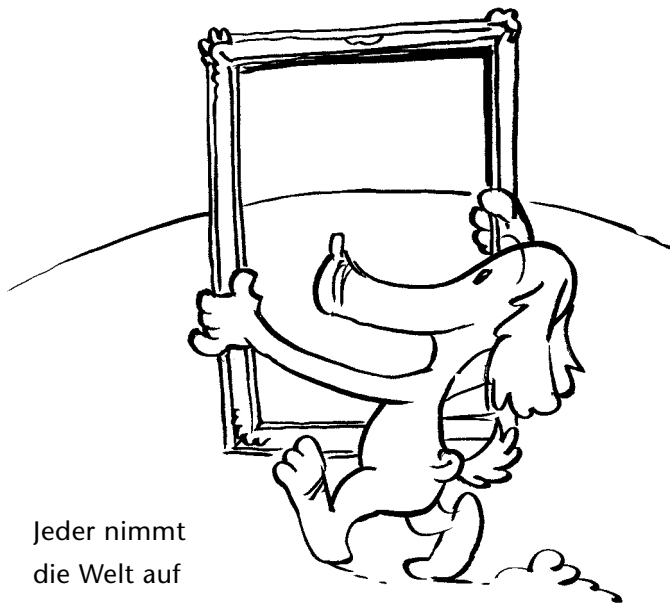


Auch beim Miteinanderreden stört Günter:
Er hört nicht zu und antwortet reflexhaft.

2. Sagen, was Sache ist?

»Bei der Kommunikation?«, wundert sich Günter. »Wie soll ich denn dabei stören? Quatsch doch einfach drauflos! Sag, was Sache ist! Ich habe bestimmt nichts dagegen.« Womit wir auch schon beim Problem wären: Kommunikation ist eindeutig mehr als »einfach nur draufloszuquatschen« und »zu sagen, was Sache ist«. Kommunikation ist um einiges komplexer.

Zugegeben – eigentlich sollte es ja einfach sein, zu kommunizieren. Wie etwa beim Miteinanderreden: Einer sagt, was er denkt. Ein anderer hört zu und versteht. Dann antwortet er, wobei nun der andere zuhört, versteht und seinerseits antwortet. Wie gesagt – eigentlich ganz einfach. Leider aber fangen in der Schweinehunde-Realität oft hier schon die Probleme an und es wird kompliziert: Einer sagt, was ihm in den Sinn kommt, ohne ausreichend darüber nachgedacht zu haben. Ein anderer ist gerade selbst in Gedanken und die Worte des Gegenübers stören ihn. Er hört also nur, was er gerade verstehen kann und will. Dann formuliert er, noch während er zuhört, eine reflexhafte Antwort. Dieser wiederum hört nun auch das Gegenüber nicht richtig zu. Schließlich ist es seinerseits schon zu sehr damit beschäftigt, eine Antwort zu finden. Na, Günter, kommt dir das bekannt vor? »Hm, schon irgendwie ...«, grunzt er kleinlaut. Tja, dumme Sache! Dabei kann Miteinanderreden weitaus mehr sein als leeres Geplapper: Austausch, Anregung, Hilfe. Gute Kommunikation eben!



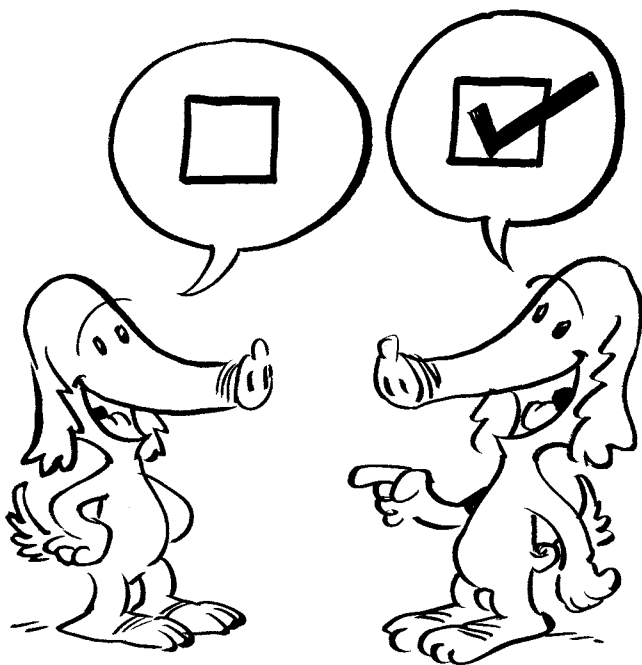
Jeder nimmt
die Welt auf
seine eigene
Weise wahr.

3. Gesagt ist nicht gehört

»Und womit hängt es zusammen, dass Kommunikation manchmal schwierig ist?«, fragt Günter neugierig. Nun, jeder Mensch ist eben ein wenig anders. Das heißt, er schleppt seine ganz eigenen Meinungen, Erfahrungen und Kommunikationsmuster mit sich herum, die seine Wahrnehmung beeinflussen. Somit reagieren Menschen nicht »objektiv« auf die Welt, sondern nur auf das, was sie von der Welt wahrnehmen, weil ihnen bestimmte Teilaspekte wichtig sind. Nehmen wir mal das Publikum eines Kinofilms: Einem Musiker fällt da besonders der Soundtrack auf, einer frisch Verliebten die Liebesgeschichte und einem Ingenieur die Tricktechnik. Trotzdem sehen alle denselben Film. Wenn sie sich nun darüber unterhalten wollen, müssen sie sich Mühe geben – sonst entstehen Kommunikationsprobleme. »Weil sie eben doch alle irgendwie einen anderen Film gucken ...« Genau, Günter.

Der österreichische Verhaltensforscher und Nobelpreisträger Konrad Lorenz (1903–1989) hat es besonders pfiffig ausgedrückt: »Gedacht ist nicht gesagt. Gesagt ist nicht gehört. Gehört ist nicht verstanden. Verstanden ist nicht einverstanden. Einverstanden ist nicht gekannt. Gekannt und einverstanden ist nicht getan. Getan ist nicht beibehalten.« Er hatte einen klugen Schweinehund.

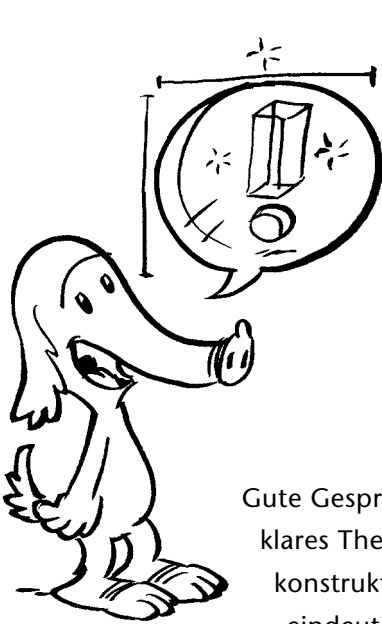
Wir reden nicht, um uns mitzuteilen,
sondern um verstanden zu werden.



4. Reden, um verstanden zu werden

»Ups! Ganz schön viele Stolpersteine auf dem Weg zum Verständnis!«, stellt Günter richtig fest. »Was aber ist dann ›richtiges‹ Miteinanderreden?« Das ist die Fähigkeit, sich so auszudrücken, dass der andere versteht, was man meint, und darauf so reagiert wie eigentlich gewollt. Aber auch die Fähigkeit, so gut zuzuhören, dass man den Standpunkt und die Absicht des Gesprächspartners versteht und darauf selbst angemessen reagiert. Das heißt, wir reden nicht nur, um uns mitzuteilen, sondern auch, um verstanden zu werden! Und dabei zeigt erst die Reaktion unseres Gegenübers, ob unsere Äußerungen korrekt gedeutet wurden. Und erst wenn wir die gewünschte Reaktion erreichen, kommunizieren wir richtig.

»Also nicht einfach drauflosreden, sondern gezielt etwas bewirken?«, resümiert Günter. »Das ist ja Manipulation!« Klaro, Schweinehund. Auch wenn das Wort »Manipulation« verboten klingt, ist sie der Zweck von Kommunikation: Dank unserer Worte wollen wir miteinander Pläne schmieden, uns verbunden fühlen, Bestätigung bekommen, Absichten kundtun, neue Sichtweisen gewinnen, Ärger loswerden und vieles mehr. Kurz: Wir nutzen Kommunikation, um die Effekte zu bewirken, die wir uns wünschen – und zu verstehen, was sich andere wünschen. Was ist das anderes als ein Manipulationsversuch? Wir bekommen erst dann, was wir wollen, wenn wir tun, was dafür getan werden muss: gut kommunizieren.



Gute Gespräche:
klares Thema,
konstruktiv,
eindeutig
und echt in der Aussage,
gute Beziehung.

5. Gute Gespräche

»Klingt kompliziert!«, findet Günter. Keine Sorge: In den meisten Gesprächen kommt schon rüber, was rüberkommen soll – wenn gewisse Voraussetzungen stimmen: zum Beispiel wenn man einander überhaupt verstehen will, also eine gemeinsame Basis da ist. Zudem tauscht man in guten Gesprächen Informationen gezielt aus, also zu einem klar umrissenen Thema – ohne interpretatorisch herumzueiern (»Könnte man es auch so sehen, dass ...?«) oder von Thema zu Thema zu springen (»Jetzt rede ich mal über etwas ganz anderes!«). Auch herrscht eine konstruktive Stimmung – meist, weil die Beziehung zwischen den Kommunizierenden stimmt. Deswegen spricht man auch ergebnisorientiert und nicht trotzig (»Ätsch, ich will aber nicht! Dir zeige ich's jetzt!«) und man gibt sich möglichst authentisch, ohne sich zu verstellen. Außerdem spricht man klar und verständlich, ohne dass der Gesprächspartner Mühe hat, zu kapieren, was gemeint ist, und interpretieren muss.

»Also doch kein Gedöns machen um die Kommunikation?«, freut sich Günter. »Doch einfach drauflosreden?« Wie gesagt: Die Bedingungen müssen stimmen. Dann kann es klappen. Also schauen wir uns diese Bedingungen genauer an!

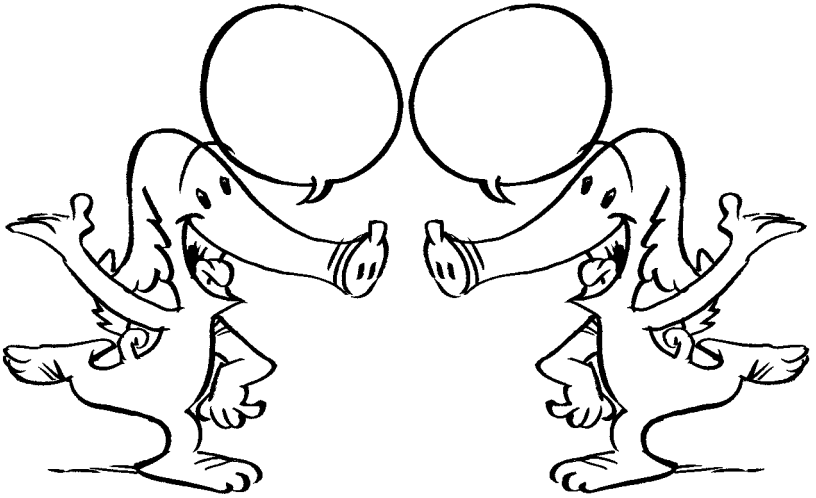
Sender und Empfänger
müssen auf der
gleichen Frequenz funken.
Sonst rauscht es.



6. Sender und Empfänger

Wie schon gesagt: Eine der Grundbedingungen für gute Kommunikation ist die Bereitschaft, einander verstehen zu wollen. Dabei muss der Sender so senden und senden wollen, dass ihn der Empfänger gut verstehen kann. Und auch der Empfänger muss den Sender verstehen wollen und können. Alles andere wird schwierig. »Hä?«, wundert sich Günter. »Sind wir jetzt beim Radio, oder was?« So ähnlich, Schweinehund. Vergleichen wir zwei Kommunizierende einfach mal mit Sendestation und Radio. Erst wenn klar ist, auf welcher Frequenz der eine sendet, und der andere sie richtig einstellt, klappt das Radiohören. Alles andere führt zum Rauschen. Oder zum falschen Programm. Und so ähnlich ist es auch, wenn wir kommunizieren. Da muss schon die Frequenz stimmen, sonst rauscht es: Wir reden aneinander vorbei oder bekommen etwas in den falschen Hals.

»Wie, aneinander vorbei? Und wieso in den falschen Hals?« Na, wenn etwa der Musiker den Film gerne mag, weil er den Soundtrack klasse fand, der Ingenieur den Film aber nicht mochte, weil kaum Tricks zu sehen waren, dann diskutieren beide womöglich sinnlos im Kreis herum, wenn sie sich über den Film unterhalten. Denn sie senden auf unterschiedlichen Frequenzen: Der eine meint die Musik, der andere die Technik. Erst wenn ihnen das klar ist, können sie sich verständigen.



Menschen stellen sich beim
Kommunizieren aufeinander ein –
verbal und nonverbal.

7. Rapport oder Rauschen?

»Aber du meinst doch sicher keine Radiowellen, wenn du von Frequenzen sprichst, oder?«, will Günter wissen. Nein, natürlich nicht. Aber man merkt Menschen ganz gut an, ob sie beim Kommunizieren frequenzmäßig aufeinander eingestellt sind: besonders an ihrer Körpersprache und der verbalen Sprache. Denn: Je ähnlicher die sind, desto besser klappt das Verständnis, ohne dass sie jedes Wort auf die Goldwaage legen müssten. Sind sie einander aber unähnlich, wird es für beide schwierig, rüberzubringen, was rüberkommen soll.

Wenn die Frequenzeinstellung stimmt, nennt man das übrigens »Rapport«. Verbalen Rapport stellen zwei Menschen her, indem sie mit ähnlichen Worten, vergleichbarem Tempo und annähernd gleichem Sprachduktus reden oder denselben Dialekt verwenden. Auch wenn sie über das gleiche Thema reden, stehen sie in verbalem Rapport. Nonverbalen Rapport hingegen stellt man über ähnliche Gestik oder Mimik her. Schließlich ist auch unsere Körpersprache sehr ausdrucksstark. Manche Kommunikationsexperten behaupten sogar, Menschen würden sich vorwiegend nonverbal ausdrücken. Damit muss zwar nicht jeder einverstanden sein, aber eines ist klar: Wir kommunizieren eigentlich immer irgendetwas – selbst wenn wir dazu keine Worte verwenden.



Kommunikation ist wie ein Eisberg:
Viel steckt unter der Oberfläche –
im nonverbalen Bereich.

8. Der Kommunikationseisberg

»Verstehe ich nicht: Wie sollen wir denn etwas kommunizieren, ohne dabei Worte zu verwenden?«, wundert sich Günter. Na, zum Beispiel so: Wir gähnen (sind also müde), schauen zur Seite (sind desinteressiert), bewegen uns hektisch (sind aufgeregt) oder blicken sinnierend (?) schräg in den Himmel (stellen uns etwas vor). Dabei zeigt unsere Mimik oft genau, was in uns vorgeht. Sind wir traurig? Besorgt? Vergnügt? Im Gesicht ist es meist ganz leicht abzulesen – ohne Worte. »Spannend! Überhaupt nicht zu kommunizieren, geht also gar nicht?« Genau, Günter.

Häufig vergleicht man Kommunikation auch mit einem Eisberg: Der größte Teil eines Eisbergs ist unter Wasser und nur ein kleiner an der Oberfläche. Auch ein Großteil der Kommunikation ist nonverbal, während nur ein kleiner verbal stattfindet. Also braucht man oft auch keine Worte zu verlieren, um sich treffsicher zu verständigen. Ein Blick reicht aus, um zu verstehen, was in einem anderen Menschen vorgeht. »Und wie groß sind diese Anteile?«, will Günter wissen. Manche sagen sogar, das Nonverbale umfasse ganze 80 und das Verbale nur 20 Prozent unserer Kommunikation! Aber wie bereits bemerkt: Man muss es nicht unbedingt genauso gewichten. Dennoch zeigt sich, wie sehr uns das Nonverbale beeinflusst. Und wie wichtig guter Rapport ist.