



BEVOR DER KRAGEN PLATZT

HANDLUNGSSTRATEGIEN FÜR SCHWIERIGE KOMMUNIKATIONSSITUATIONEN

Ein Reader zum Thema Konfliktmanagement

INHALT

„AUF EIN WORT“	2
1. KOMMUNIKATION – WAS IST DAS EIGENTLICH?	2
2. KONFLIKTE: BEGRIFFSBESTIMMUNG, KONFLIKTSTUFEN, AUSWIRKUNGEN	4
3. VOR DEM GESPRÄCH	7
3.1. INNENSCHAU	7
3.2. WORTANALYSEN	9
3.3. GRÜBE VON FREUD & CO	11
3.3.1. Kommunikationseisberg	11
3.3.2. Selbsterfüllende Prophezeiung	12
4. IM GESPRÄCH	13
4.1. KOMMUNIKATIONSVERLÄUFE KONSTRUKTIV GESTALTEN	13
4.2. GESPRÄCHSSTÖRER	14
5. ES GEHT AUCH ANDERS	16
5.1. BEVOR DER KRAGEN PLATZT	16
5.2. MEILENSTEINE AUF DEM WEG ZU MEHR GELASSENHEIT	18
LITERATUR	21

„Auf ein Wort“

Unsere Sprache ist voller Bilder, mit denen wir darüber Aussagen machen, wie wir unser Befinden in bestimmten Situationen, im Gespräch mit bestimmten Personen, erlebt haben. Es reißt manchmal „die Hutschnur“, oder der „Geduldsfaden“, oder Sie waren „wie gelähmt“? Da „verschlug es einem die Sprache“, man „kochte über“, oder ... Und die bisherigen Vorsätze, konstruktiver, besonnener, „einfach anders“ zu reagieren, konnten nicht umgesetzt werden: „Da passiert dann etwas im Kontakt mit diesem Menschen, das ein vernünftiges Gespräch nicht möglich macht“.

Dieses „Etwas“ wird in diesem Reader von verschiedenen Perspektiven aus betrachtet.

Dazu wird zunächst der Begriff der Kommunikation bestimmt, im Weiteren Verlauf Sprachmusterfallen aufgezeigt und Alternativen zusammengestellt. Die Kommunikation mit „schwierigen Personen“ zieht sich dabei durch die Themen. Die Belastungen und Konflikte die in der Zusammenarbeit ausgelöst werden können, sowie konstruktives und hinderliches Verhalten in kommunikativen Situationen, werden aufgeschlüsselt.

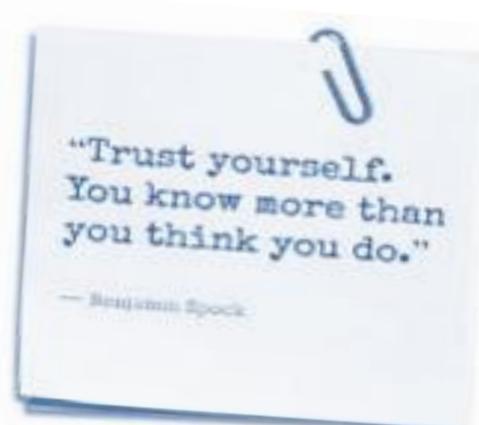
Davon ausgehend, dass „Sie auch anders können“, werden als Abschluss dieser Handreichung Meilensteine zur Verankerung von Handlungsalternativen und Umsetzungsstrategien vorgestellt. Getreu der Devise: „Erst wenn ich mein Verhalten ändere, ändert sich das der Anderen“, beginnt die Anregung zu einer Umsetzungsstrategie – wenn Sie mögen – bei Ihnen.

1. Kommunikation – was ist das eigentlich?

Der Sprachwissenschaftler Gerold Ungeheuer hat als Basis jeglicher Kommunikation das Gespräch gesehen:

„Kommunikationen sind Veranstaltungen von Sprechern, die beabsichtigen, Hörer bestimmte innere Erfahrungen, Erfahrungen des Verstehens, vollziehen zu lassen.“ (Ungeheuer 1987a:36f).

Um Verständigung zu sichern koordinieren wir routiniert steht's das kommunikative Handeln
- von Sprecher und Hörer, die wir selber



wechselseitig sind. Manchmal allerdings mit unbefriedigendem Ergebnis, dann wenn die „Erfahrung des Verstehens“ ausbleibt.

Deshalb ist Kommunikation, als wechselseitige, aufeinander abzustimmende „Veranstaltung“ zu begreifen, Chance und Schwierigkeit zugleich. Die Ursache für letzteres ist eine bestehende Innen- und Außen-Dichotomie: eine Diskrepanz zwischen inneren (Emotionen, Gedanken etc.) und äußeren (Wahrnehmung von bspw. anderen Personen) Erfahrungen, die als „individuelle Welttheorie“ die Herausforderung für Gespräche ist (Ungeheuer 1987b:302f, 320f).

Demnach ist jeder Mensch seine eigene Welt, sein eigenes, geschlossenes Bewusstseinsystem (vgl. auch Luhmann 1993) in dem bewusst und unbewusst Aufgenommenes selektiv und subjektiv verarbeitet wird. Kommunikation ist ein Verstehensprozess, der allerdings durch diese subjektive, selektive Wahrnehmung, sowie durch kontextuelle Unterschiede in sich - und somit zwischenmenschlich - verschlungen ist.

Aus Objektzusammenhängen ist uns diese Wahrnehmungsproblematik bekannt und bewusst:

Ein Beispiel stellen „Klecksbilder“ und Kippfiguren dar: Sie sehen genau das, was Sie gerade sehen wollen...



... und Sie deuten auch Begriffe zunächst in Ihrem eigenen Kontext.

Hier gibt es auch verschiedene Perspektiven:

Flügel, Auflage, Ente, Bogen, Linse.

(es gibt je mindestens drei - kontextuell unterschiedlich sinngebende - Bedeutungen)

Doch diese individuellen Wahrnehmungsdifferenzen gelten auch für die zwischenmenschliche (kommunikative) Wahrnehmung.

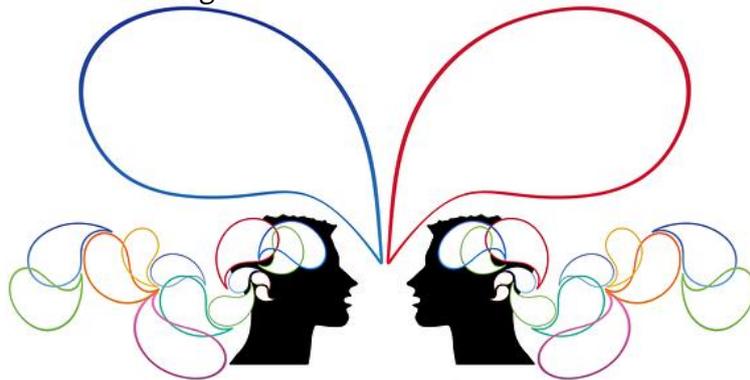
Äußere und innere Einflüsse lassen uns zu Individuen werden und die Welt so wahrnehmen, wie wir sie wahrnehmen. Dadurch bedingt, gibt es keine durchweg problemfreie Kommunikation. Denn jeder Mensch hat nicht nur einen anderen Gesprächsstil, sondern auch eine andere Wirklichkeitserfahrung.

Diese individuellen Welten sind entstanden aus der Vielzahl der (Sozialisations-) Erfahrungen, die Menschen im Laufe ihrer Entwicklung machen. In Gesprächen wird versucht - bewusst oder unbewusst - den Anderen von seiner Weltsicht (mit entsprechenden Normen, Regeln, Maßgaben etc.) zu überzeugen. Die Chance besteht darin, die eigene Weltsicht so mitteilen zu können, dass die andere Person (der „Hörer“) diese auf- und annehmen kann und will wenn sie dazu bereit ist. In Bezug auf die Verstehensüberprüfung („Wie viel und was ist beim anderen angekommen?) ist somit der Sprecher von der Reaktion des Hörers abhängig:

"Erst die Reaktion schließt die Kommunikation ab, und erst an ihr kann man ablesen, was als Einheit zustande gekommen ist." (Luhmann 1984:212)

Kommunikation ist gegenseitiges, aufeinander abgestimmtes Verhalten.

Je mehr der Mensch jedoch in seiner eigenen Welt „hängen bleibt“ desto mehr Schwierigkeiten gibt es, einander zu verstehen. Und da wir nicht nicht-kommunizieren und uns somit nicht nicht verhalten können (vgl.: Watzlawick et al. 2003), hat jede unserer Reaktionen eine spezifische Wirkung auf den Gesprächspartner. Überwiegt dabei das Nicht-Verstehen, dessen was mitgeteilt wird, sind Konflikte die Folge.



2. Konflikte: Begriffsbestimmung, Konfliktstufen, Auswirkungen

Jeder Mensch spricht und handelt aus seinem erworbenen Bezugssystem heraus: Wertvorstellungen, Meinungen, Ideale, Normen, Vorurteile etc. sprechen „aus uns“, sobald wir miteinander kommunizieren. Aus diesem Bezugssystem heraus werden Bewertungen vorgenommen.

Wenn im Gespräch das eigene Denken, Fühlen oder Handeln als unvereinbar, mit dem der anderen Person erlebt und die eigenen Wertvorstellungen dadurch als beeinträchtigt gesehen werden, entstehen Konflikte. Dieses basale Merkmal von Konflikten beinhalten alle Definitionen von „Konflikt“ - die Definition von Rüttinger (1980) ergänzt dies mit der Bestimmung:

„Soziale Konflikte sind Spannungssituationen, in denen zwei oder mehrere Parteien, die voneinander abhängig sind, mit Nachdruck versuchen, scheinbare oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen,...“.

Oft ist der Beginn solcher Konflikte trivial und seit der „Geschichte mit dem Hammer“ (Watzlawick) sehr bekannt: jemand grüßt nicht, („man grüßt doch wenn man reinkommt“), jemand gibt ... (lesen Sie weiter: Kapitel 2-3)