

Inhalt

Repräsentationssysteme und Persönlichkeitstypen.....	2
Wertearbeit.....	3
Momo und das Zuhören.....	4
Aktives Zuhören.....	5
Richtiges Fragen / Die zwölf Kommunikationssperren nach Gordon.....	6
Das 4-Ohren-Modell nach Schulz von Thun.....	7
Die gewaltfreie Kommunikation nach Marshall Rosenberg.....	8
Empathisches Zuhören.....	9
WIE ICH DIR BEGEGNEN MÖCHTE.....	10
Literaturverzeichnis & Leseempfehlungen.....	11

Repräsentationssysteme und Persönlichkeitstypen

Der Begriff der „Repräsentationssysteme“ (representational systems) stammt aus den 1930er Jahren von Alfred Korzybski. Bandler und Grinder übernahmen diese Begrifflichkeit und das Wissen darum in das Modell des NeuroLinguistischen Programmierens (NLP) auf.

Was bedeutet das nun konkret?

- Jeder verfügt über zahlreiche Sinnesorgane (die Augen, die Ohren, die Haut etc. für die taktile Wahrnehmung, die Geschmacks- und Geruchsrezeptoren als die wichtigsten davon). Diese werden im Modell des NLP als VAKOG (Visuell, Auditiv, Kinästhetisch, Olfaktorisch, Gustatorisch) bezeichnet.
- Mit diesen Sinnesorganen erfasst jeder Mensch das Spektrum **seiner** Realität (bewusst & unbewusst) und speichert die Resultate dieses Prozesses auf geeignete Weise in seinem Gehirn ab. Dies dient der Bildung von Erinnerungen – und somit auch von Lernergebnissen.
- Außerdem können so vom Gehirn konstruierte Erlebnisse abgespeichert werden. Das Gehirn behandelt die konstruierten und die tatsächlichen Erlebnisse gleich.
- Auch das leichtere Verstehen von Aufforderungen, Bitten oder generell Mitteilungen findet über den bevorzugten Repräsentationskanal statt.
- Wichtig zu wissen: Jeder Mensch hat unterschiedliche Präferenzen in der Nutzung dieser Repräsentationssysteme.
→ Hier können wir bei unserer Kommunikation ansetzen, indem wir die Präferenzsysteme unseres Kommunikationspartners bewusst ansprechen und so Missverständnisse und Konflikte vermeiden.

Beispiele für normale Konversationen:

Visueller Typ : Für mich sieht das gut aus. Das ist wunderschön. Das Design gefällt mir sehr.

Auditiver Typ: Für mich hört sich das gut an. Das klings großartig. So eine angenehme Stimme.

Kinästhetischer Typ: Für mich fühlt sich das gut an. Das ist super bequem. Hier ist es gemütlich.

Beispiele für Konfliktsituationen:

V: Da bekommt man ja Augenkrebs. Davon flimmern mir die Augen. Wie sieht es denn hier aus?

A: Davon bekommt man ja Tinnitus. Sei doch mal still. Was ist das denn für ein Lärm/Radau?

K: Das fühlt sich nicht gut an. Da schüttelt es mich. Da stellen sich mir die Haare zu Berge.

Die 3 Siebe des Sokrates

Einst lief Sokrates durch die Straßen von Athen.

Plötzlich kam ein Mann aufgeregt auf ihn zu. „Sokrates, ich muss dir etwas über deinen Freund erzählen, der...“

„Warte einmal,“ unterbrach ihn Sokrates. „Bevor du weitererzählst – hast du die Geschichte, die du mir erzählen möchtest, durch die drei Siebe gesiebt?“

„Die drei Siebe? Welche drei Siebe?“ fragte der Mann überrascht.

„Lass es uns ausprobieren,“ schlug Sokrates vor.

„Das erste Sieb ist **das Sieb der Wahrheit**. Bist du dir sicher, dass das, was du mir erzählen möchtest, wahr ist?“

„Nein, ich habe gehört, wie es jemand erzählt hat.“

„Aha. Aber dann ist es doch sicher durch das zweite Sieb gegangen, **das Sieb des Guten**? Ist es etwas Gutes, das du über meinen Freund erzählen möchtest?“

Zögernd antwortete der Mann: „Nein, das nicht. Im Gegenteil...“

„Hm,“ sagte Sokrates, „jetzt bleibt uns nur noch das dritte **Sieb. Ist es notwendig**, dass du mir erzählst, was dich so aufregt?“

„Nein, nicht wirklich notwendig,“ antwortete der Mann.

„Nun,“ sagte Sokrates lächelnd, „wenn die Geschichte, die du mir erzählen willst, nicht wahr ist, nicht gut ist und nicht notwendig ist, dann vergiss sie besser und belaste mich nicht damit!“

Werterarbeit

Sobald Menschen zusammenarbeiten, treffen unterschiedliche Wertewelten aufeinander. Diese Wertewelten bestehen aus Wertvorstellungen oder Werten, die jeder Mensch im Laufe seiner Entwicklung in der Familie, in der Gesellschaft oder durch eigene Erfahrungen und Überlegungen erworben hat.

Diese erworbenen Werten bezeichnen für uns erstrebenswerte oder moralisch gut/hoch angesehene (bewertete) Eigenschaften und/oder Qualitäten von:

- Handlungsmustern (höflich/wohlerzogen sein)
- Charaktereigenschaften (großzügig sein)
- Waren (Es ist wertvoll/teuer. - der materielle Wert z.B. als Preis/der immaterielle Wert z. B. als Patent)
- Objekten (es ist mir teuer – der persönliche Wert)
- Sachverhalten (Es ist gerecht.)
- praktischen bzw. sittlichen Idealen (Das tut man (nicht).)
- Ideen (Das ist eine gute/schlechte Idee.)

Momo und das Zuhören

„Was die kleine Momo konnte wie kein anderer, das war das Zuhören. Das ist doch nichts Besonderes, wird nun vielleicht mancher Leser sagen, zuhören kann doch jeder. Aber das ist ein Irrtum. Wirklich zuhören können nur recht wenige Menschen. Und so wie Momo sich aufs Zuhören verstand, war es ganz und gar einmalig.

Momo konnte so gut zuhören, dass dummen Leuten plötzlich sehr gescheite Gedanken kamen. Nicht etwa, weil sie etwas sagte oder fragte, was den anderen auf solche Gedanken brachte - nein sie saß nur da und hörte einfach zu, mit aller Aufmerksamkeit und aller Anteilnahme. Dabei schaute sie den anderen mit ihren großen, dunklen Augen an und der Betreffende fühlte, wie in ihm plötzlich Gedanken auftauchen, von denen er nie geahnt hatte, dass sie in ihm stecken. Sie konnte so zuhören, dass ratlose, unentschlossene Leute auf einmal ganz genau wussten, was sie wollten. Oder das Schüchterne sich plötzlich frei und mutig fühlten. Oder dass Unglückliche und Bedrückte zuversichtlich und froh wurden. Und wenn jemand meinte, sein Leben sei ganz verfehlt und bedeutungslos und er selbst nur irgendeiner unter Millionen, einer, auf denen es überhaupt nicht ankommt, und er ebenso schnell ersetzt werden kann wie ein kaputter Topf - und er ging hin und erzählte das alles der kleine Momo, dann wurde ihm, noch während er redete, auf geheimnisvolle Weise klar, dass er sich gründlich irrte, dass es ihn, genauso wie er war, unter allen Menschen nur ein einziges Mal gab und dass er deshalb auf seine besondere Weise für die Welt wichtig war. So konnte Momo zuhören!“

(Aus: „Momo: oder Die seltsame Geschichte von den Zeit-Dieben und von dem Kind, das den Menschen die gestohlene Zeit zurückbrachte“ von Michael Ende)

Aktives Zuhören nach Carl Rogers

Hierbei handelt es sich um eine ursprünglich zur Gesprächstherapie entwickelte Kommunikationsform als personenzentrierte Art der Gesprächsführung, bei welcher sich gänzlich auf den Sprecher und dessen Gefühlswelt konzentriert wird.

Dabei kann es sein, dass die Aussage des Sprechers vom Zuhörer falsch interpretiert bzw. missverstanden wird. Um dem vorzubeugen, wird beim Aktiven Zuhören eine Rückmeldung darüber gegeben, was der Empfänger verstanden hat. So wird das, was gesagt wurde, mit eigenen Worten wiedergegeben.

Wichtig: KEINE Ratschläge, Deutungen, Interpretationen, Wertungen, Trösten, Beschwichtigen, Bagatellisieren oder Gleichbeispiele finden!

Die Aussagen des Sprechers werden vom Zuhörer durch folgende Maßnahmen begleitet:

Der Zuhörer soll ...

- in der Lage sein, eine Verbindung zum Sprecher aufzubauen.
- sich auf das Gegenüber einlassen, konzentrieren und dies durch eine kongruente Körperhaltung ausdrücken.
- bei Unklarheiten oder Ungereimtheiten nachfragen in Form von: „Das habe ich nicht verstanden. Kannst du es noch einmal erläutern?“
- Pausen aushalten, denn sie können ein Zeichen für Unklarheiten oder Angst sein.
- Geduld haben und den Sprecher ausreden lassen.
- auf seine eigenen Gefühle achten.
- die Gefühle des Sprechers erkennen und ansprechen.
- nonverbale Methoden verwenden: wie den Blickkontakt suchen & mit dem Kopf nicken.
- das Zuhören durch zustimmende Worte und/oder aufmerksame Laute wie „Ich verstehe.“ - „Ach so“ - „Hm“ unterstreichen.
- sich nicht durch Vorwürfe und/oder Kritik von Seiten des Sprechenden aus der Ruhe bringen lassen.
- empathisch auf den Sprecher eingehen.
- versuchen, sich innerlich in die Situation des Sprechers hineinzusetzen.
- mit seiner Meinung zurückhaltend umgehen.
- Schverhalte wiederholen in Form von: „Du meinst also, dass ...?“ oder: „Verstehe ich es richtig, dass ...?“ in eigenen Worten.



Zuhören heißt nicht gutheißen!

Richtig Fragen

Offene Fragen:

- Regen den Geist an & geben die Chance, die eigene Sicht einzubringen: „Was/Wie denken Sie darüber?“
- Sind Möglichkeitsfragen: „Was könnten wir noch machen?“
- Eröffnen einen Dialog und suchen nach Lösungen: „Welche Ideen haben Sie dazu?“
- Laden ein, Geschichten zu erzählen und weiter zu interpretieren.
- Ermöglichen das Einbringen eigener Themen: „Was würden Sie gern machen?“
- Sind Hypothesenfragen und Abstraktionsfragen: „Wie könnten Sie sich das vorstellen?“

Geschlossene Fragen:

- Begrenzen die Antwortmöglichkeiten: „Gefällt dir das?“ - Ja/Nein
- Sind Alternativfragen: „Findest du das gut oder schlecht?“
- Es gibt auch geschlossene W-Fragen: „Wie war dein Tag?“
- Würgen den Dialog ab und erschweren die Gesprächsführung.

Die **zwölf Kommunikationssperren** nach Gordon

- Befehlen, Anordnen, Kommandieren
- Warnen, Ermahnen, Drohen
- Zureden, Moralisieren, Predigen
- Beraten, Lösungen geben, Vorschläge machen
- Vorhaltungen machen, Belehren, logische Argumente anführen
- Urteilen, Kritisieren, Widersprechen, Beschuldigen
- Loben, Zustimmungen
- Beschimpfen, Beschämen
- Interpretieren, Analysieren, Diagnostizieren
- Beruhigen, Bemitleiden, Trösten, Unterstützen
- Forschen, Fragen, Verhören
- Zurückziehen, Ablenken, Aufheitern, Zerstreuen

Das 4 Ohrenmodell nach Schulz von Thun

Die 4 Ebenen der Kommunikation bedeuten im Einzelnen:

1. Auf der Sachebene (blau) vermittelt der Sender alle nötigen Fakten und Daten einer Nachricht. Die Kommunikation lässt sich auf die Frage: Was genau ...? reduzieren.
2. Bei der Selbstoffenbarung (grün), gibt der Sender seine momentane Stimmung, seine heimlichen und offenen Motive und seine positiven und negativen Gefühle und Gedanken preis. Unbeabsichtigt, bezieht sein Gegenüber diesen Aspekt der Kommunikation auch auf sich selbst. Im schlimmsten Fall fühlt er / sie sich persönlich angegriffen.
3. Beziehungshinweise (gelb) gibt der Sender nonverbal über seine Mimik und Gestiken. Ein flirtender Augenaufschlag oder ein ernster Blick – zeigt dem Gesprächspartner deutlich, man von ihm/ihr hält. Dies bestimmt, zu einem großen Teil, auch seine Bewertung der Nachricht.
4. Mit jeder Kommunikation will der Sender etwas bei seinem Gegenüber erreichen. Der Appellaspekt (rot) stößt beim Empfänger deshalb auch nicht auf taube „Appellohren“. Auf dieser Ebene werden Befehle, Wünsche und Ratschläge wahrgenommen.

Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun



Sachaussage:
Es gibt einen Fehler.

Selbstoffenbarung (ICH-Botschaft):
Ich bin sauer, dass dort ein Fehler übersehen wurde.

Beziehungsaussage (DU / WIR-Botschaft):
Sie sind wohl nicht in der Lage den Fehler zu beheben. Wir beide haben ein Problem.

Appellaussage:
Beheben Sie den Fehler!

Sach-Reaktion:
„Ich bin bereits dabei, den Fehler zu beheben.“

Selbstoffenbarungs-Reaktion:
Ich habe eigentlich zu viel zu tun. Aber sobald ich Zeit finde, behebe ich den Fehler.

Beziehungs-Reaktion:
Sie haben doch sowieso keine Ahnung von sinnvoller Fehlerbehebung.

Appell-Reaktion:
Ich mache mich umgehend an die Arbeit!

(Bildquelle: www4.schulzvonthun.de)

Die **Gewaltfreie Kommunikation** nach Marshall Rosenberg

Die GfK fungiert als Schlüssel (Kommunikations- und Konfliktlösungsprozess) zum besseren Verständnis und Miteinander.

Das Rahmenbedürfnis der GfK ist der authentische, respektvolle Kontakt zwischen Menschen. Es geht um eine einfühlsame Verbindung zu uns selbst und dem anderen. Wesentlich ist dabei die innere Haltung, bei der die Bedürfnisse aller im Mittelpunkt stehen.

Lasse ich im Konfliktgespräch die Vorwürfe und Bewertungen des Gegenübers weg und spreche stattdessen von dem, was in mir lebendig ist, steigen die Chancen rapide, dass der andere mir zuhören kann und sich meine Anliegen erfüllen. Es entsteht eine größere Freiheit und Selbstwirksamkeit, wenn ich mir meiner Gefühle und Bedürfnisse bewusst werde und die Verantwortung für sie übernehme.

Methodisch empfiehlt Marshall Rosenberg das „4 Schritte- Modell“, das wir als Handwerkszeug benutzen, um uns so auszudrücken, dass unser Gegenüber auch bei schwierigen Themen mit uns in Kontakt bleibt.

	EIGENE Spannungs-/ Konfliktsituation verstehen und darlegen	Spannungs-/ Konfliktsituation des ANDEREN verstehen
1	Meine Beobachtung Was genau habe ich beobachtet? Was habe ich erlebt?	Deine Beobachtung Was hast du erlebt? Was ist passiert?
2	Meine Gefühle/ Stimmungen Wie geht es mir emotional mit dem, was ich beobachtet habe?	Deine Gefühle/ Stimmungen Wie ging es dir dabei? Was hast du gefühlt? (Angebote machen, nachfragen)
3	Mein Bedürfnis/ Interesse Was brauche ich in jetzt? (Wertschätzung, dazugehören, Raum, Sicherheit, Respekt ...)	Dein Bedürfnis/ Interesse Was brauchst du? Hättest du vielleicht ... gebraucht?
4	Meine Bitte Mein konkreter und erfüllbarer Vorschlag oder Auftrag hier und jetzt	Deine Bitte Was genau wünschst du dir? Worum könntest du bitten?

(Bildquelle: www.alcudina.de)

Empathisches Zuhören

- nach **Marshall Bertram Rosenberg** (US-amerikanischer Psychotherapeut, 1934–2015)
- Entwickler der Gewaltfreien Kommunikation (auch Empathische Kommunikation)

Die Gewaltfreie Kommunikation (GfK) dient zum besseren Austausch im Alltag als auch zur friedlichen Konfliktlösung im persönlichen, beruflichen oder politischen Bereich. Basis ist hier vor allem die empathische innere Haltung sich selbst und anderen gegenüber.

Für den Sprecher gelten die folgenden 4 Schritte:

1. Beobachtung der Situation
2. Echte Gefühle wahrnehmen
3. Eigene Bedürfnisse klären
4. Bitten formulieren

Für den Zuhörer ist das wesentliche Element der GfK das Empathische Zuhören. Hierbei liegt der Fokus auf den Bedürfnissen.

Grundannahmen der GfK:

- Alle Menschen haben Bedürfnisse.
- Alles, was Menschen tun, sind Versuche, sich Bedürfnisse zu erfüllen.
- Jede Form von Gewalt ist der tragische Ausdruck eines unerfüllten Bedürfnisses.
- Gefühle haben ihre Wurzeln in unerfüllten oder erfüllten Bedürfnissen.
- Wir haben eine angeborene Fähigkeit zum Mitgefühl.
- Menschen geben gern – wenn sie es freiwillig tun können.
- Erst die Verbindung, dann die Lösung.

→ Ich bin okay – du bist okay!

Konflikte entstehen nicht auf der Bedürfnisseebene, sondern auf der Strategieebene. 2 Personen können das gleiche Bedürfnis haben, aber unterschiedliche, sich ausschließende Strategien zur Erfüllung des Bedürfnisses verwenden.

Du kannst dich jederzeit entscheiden, wie du die Worte deines
Gegenübers aufnimmst. Die Macht liegt bei dir!

(Marshall B. Rosenberg)

WIE ICH DIR BEGEGNEN MÖCHTE...

Ich möchte
dich lieben, ohne dich einzuengen,
dich wertschätzen, ohne dich zu bewerten,
dich ernst nehmen, ohne dich auf etwas festzulegen,
zu dir kommen, ohne mich dir aufzudrängen,
dich einladen, ohne Forderungen an dich zu stellen,
dir etwas schenken, ohne Erwartungen daran zu knüpfen,
von dir Abschied nehmen, ohne Wesentliches versäumt zu haben,
dir meine Gefühle mitteilen, ohne Dich für sie verantwortlich zu machen,
dich informieren, ohne dich zu belehren,
dir helfen, ohne dich zu beleidigen,
mich um dich kümmern, ohne dich ändern zu wollen,
mich an dir freuen, so wie du bist.
Wenn ich von dir das Gleiche bekommen kann,
dann können wir uns wirklich begegnen
und uns gegenseitig bereichern.

(Virginia Satir, Familientherapeutin, 1916-1988)

Literaturverzeichnis & Leseempfehlungen

Etrillard, Stéphanie (2015). *Fair zum Ziel: Strategien für souveräne und überzeugende Kommunikation*. Paderborn: Junfermann Verlag

Koopmanns, Marieta (2016). *Feedback: Kritik äußern – Kritik annehmen*. Paderborn: Junfermann Verlag

Rosenberg, Marshall B. (2016). *Gewaltfreie Kommunikation: Eine Sprache des Lebens*. 12. Auflage. Paderborn: Junfermann Verlag

Rosenberg, Marshall B. (2004). *Konflikte lösen durch gewaltfreie Kommunikation*. Freiburg/Basel/Wien: HERDER Verlag.

Schulz von Thun, Friedemann (1989). *Miteinander reden 2: Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung, Differentielle Psychologie der Kommunikation*. Hamburg: Rowohlt.