

5. Kommunikation & Konflikte



Inhalt:

- 5.1 Einstiegs Geschichte- am Mittagstisch
- 5.2 Die vier Ebenen der Kommunikation
- 5.3 Gestörte Kommunikation
- 5.4 10 Regeln für gelungene Gespräche
- 5.5 Kritik üben
- 5.6 Nonverbale Kommunikation
- 5.7 Die Zusammenfassung

Lernziele:

- ♣ Sie können wichtig Kommunikationsregeln, die dazu beitragen, Konflikte zu vermeiden bzw. zu lösen, anwenden.
- ♣ Sie können verschiedene Situationen der Kommunikation analysieren.

5.1 Einstiegsgeschichte- Am Mittagstisch

Eine Familie- bestehend aus Mutter Anna, Vater Gottlieb und den Töchtern Julia und Regina- sitzen am Mittagstisch. Zwischen Anna und Julia bricht ein Streit aus. Lesen Sie die Szene aus Martin Walsers Roman „Jagd“ und lösen Sie anschliessend die Aufgaben.

Am Mittagstisch

Als alle am Tisch saßen, sagte Anna: Wenn alle mit solchen Gesichtern am Tisch sitzen, das halt ich nicht aus. Ohne die geringste Verzögerung antwortete Julia: Ich habe kein anderes. Anna schaute Julia wild an. Also fuhr Julia fort, das finde sie schon toll, die, von denen man das Gesicht hat, machen einem dann noch Vorwürfe, dass man dieses Gesicht hat.- Also wenn das nicht toll is. Anna schaute Gottlieb an. Der sollte, bitte, jetzt klarstellen, dass Anna es anders gemeint habe

und dass Julia, bitte, nicht schon wieder ihre alte Klage- und Vorwurfsplatte abspiele, die hänge einem nämlich längst hier heraus! Gottlieb konnte Anna nicht helfen. Er konnte einfach nicht. Anna hatte zwar Recht, alle saßen am Tisch wie eine Versammlung von Verdammten; jeder war von irgendjemandem an diesem Vormittag beleidigt worden, das trug er jetzt in die Familie, die sollte es ihm abnehmen; aber Anna war offenbar selber so überreizt, dass ihr der vielleicht beabsichtigte allgemeine Entspannungston völlig misslang. Inzwischen war Julia schon dabei, ihre Unzufriedenheit mit sich selbst an einem Makel zu demonstrieren, den sie bis jetzt nicht eingesetzt hatte. Die Ringe unter den Augen. Das Bindegewebe zu schwach. Die Knochen kommen durch. Die Haut um die Augen herum fällt ein, wird also schattig, also Ringe. Die dagegen aufgebotene Creme hilft überhaupt nichts. Diese ererbte Bindegewebsschwäche sei an anderer Stelle noch peinlicher. Die so genannten Schwangerschaftsstreifen. In dieser Familie wohl bekannt, oder nicht?! Was sie empört: ihr wird etwas vererbt, sie kann also nichts dafür, aber ihr wird es vorgeworfen, vorgerechnet, lebenslänglich, von jedem Mann, dem sie begegnen wird. Wenigstens hier, habe sie gedacht, fange man nicht auch noch damit an. Aber bitte, wenn die Frau Mama darauf bestehe, dann sei jetzt Schluss mit dem Verschweigen dessen, woran alle die ganze Zeit denken ... Gottlieb fragte jetzt doch, ob Julia heute Morgen habe eine Klassenarbeit schreiben müssen. Julia sagte, sie werde in dieser Schule keine Klassenarbeiten mehr schreiben, da sie diese Schule ja ohnehin ab Herbst nicht mehr besuche. Und warum? Entweder sei sie im Herbst im Internat oder ... Oder, fragte an, weil sie nicht weitersprach. Oder etwas, was euch so gut wie nichts angeht, sagte sie. Anna sprang auf, rannte hinaus, schlug die schwere Zimmertür zu, dass die Wände bebten. Draußen trommelten ihre Schritte so dicht aufeinander, dass es klang, als wetze man ein Messer. Und schon schmetterte die nächste Tür zu. Die Schritte eilten weiter. Tür Nummer drei flog zu. Und droben eine vierte. Jetzt war Anna im Schlafzimmer. Ein weiteres Türschmettern war nicht mehr zu befürchten. Gottlieb schaute Julia an. Die war purpurrot im Gesicht. Fast violett. Die Farbe der reinen Erbitterung. Gottlieb schaute die blasse Regina an. Die wusste auch nicht weiter. Das Essen war beendet, bevor es angefangen hatte.



Aufgabe 1

- a. Überlegen Sie, was der Auslöser des Streits ist. Diskutieren Sie Ihre Ergebnisse in der Klasse!

- b. Anna sagt: „Wenn alle mit solchen Gesichtern am Tisch sitzen, das halt ich nicht aus.“ Erklären Sie, was sie damit sagen will.

- c. Erklären Sie, wie Julia diesen Satz versteht und weshalb sie so darauf reagiert.

6.2 Die vier Ebenen der Kommunikation

BASISWISSEN

Die vier Ebenen der Kommunikation

Warum streiten wir? Warum reden wir aneinander vorbei?

Was wir hören, deuten wir je nach Stimmung unterschiedlich. Der Sender bzw. die Senderin sagt nicht immer genau das, was er oder sie meint. Der Empfänger oder die Empfängerin fasst die Aussagen wiederum anders auf. So kann es zu Missverständnissen kommen.

Der Kommunikationsforscher Friedemann Schulz von Thun hat ein Kommunikationsmodell entworfen. Darin sieht man, dass Sender ihre Botschaften auf vier Ebenen an die Empfänger schicken und diese wiederum mit vier verschiedenen Ohren hören können. Deshalb nennt man dieses Modell auch «Vier-Ohren-Modell».

1. Sachebene:

Worüber ich informiere.

Die Nachricht enthält eine Sachinformation.
Die Ampel steht auf Grün.

2. Selbstoffenbarungsebene:

Was ich von mir preisgebe.

Wer spricht, sagt etwas über sich selbst aus, ob er/sie will oder nicht.
Ich habe es eilig.



«Die Ampel steht auf Grün!»



3. Beziehungsebene:

Was ich von dir halte.

Aus der Nachricht geht hervor, wie der Sender die Beziehung zum Empfänger sieht.
Du brauchst meine Hilfe.



4. Appellebene:

Wozu ich dich veranlassen möchte.

Die Nachricht zeigt, was der Sender sich vom Empfänger wünscht: Er soll bestimmte Dinge tun oder lassen.
Gib Gas, damit wir die Grünphase nicht verpassen!

Aufgabe 1

Die vier Ebenen spielen auch für den Empfänger eine Rolle. Was hört die Frau?

- Sachebene
- Selbstoffenbarungsebene
- Beziehungsebene
- Appellebene

Die Ampel steht auf Grün.

Er ist mit meinem Fahrstil nicht zufrieden und will mich korrigieren.

Er will, dass ich losfahre.

Er ist ungeduldig und hat es eilig

Aufgabe 2

Ordnen Sie die zehn Aussagen den vier Ebenen zu.

- Sachebene
- Selbstoffenbarungsebene
- Beziehungsebene
- Appellebene

Was Daniel zu Stefanie sagt: „Ich brauche mein Buch zurück.“

1. Er braucht das Buch.

2. Er glaubt, dass ich nicht zuverlässig bin und dass er mich immer an alles erinnern muss.

3. Ich soll das Buch zurückgeben.

5. Er denkt, er muss mich immer erinnern, weil ich von selbst nicht auf die Idee komme.

4. Er möchte ausgeliehene Sachen pünktlich zurückhaben.

7. Da liegt schmutzige Wäsche.

9. Sie findet, dass ich zu unordentlich bin.

Was Stefanie zu Daniel sagt: „Auf dem Boden liegt schmutzige Wäsche.“

6. Ich soll die Wäsche in den Wäschekorb räumen.

8. Es stört sie, wenn Wäsche herumliegt.

10. Es ist wichtig für sie, dass immer aufgeräumt ist.

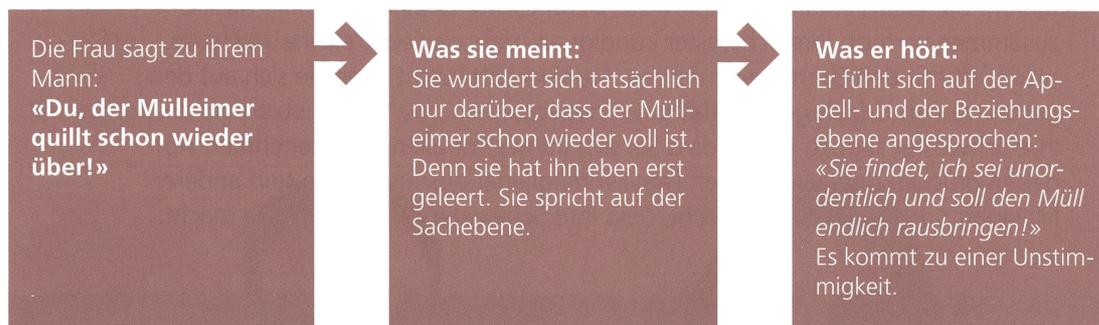
5.3 Gestörte Kommunikation

BASISWISSEN

Gestörte Kommunikation

Bei Kommunikationsproblemen (Streit, Missverständnis, Unstimmigkeit) wandert die Nachricht oft auf verschiedenen Ebenen hin und her. Das heisst: Der Sender schickt seine Botschaft oft auf einer anderen Ebene, als der Empfänger sie hört.

Beispiel:



Auf der Beziehungs- und der Appellebene reagieren wir besonders empfindlich, weil wir uns persönlich angegriffen fühlen. In den meisten Fällen ist es besser, auf der Sach- oder Selbstoffenbarungsebene zu kommunizieren und zuzuhören. So kann sich das Gespräch positiv entwickeln.

Aufgabe 1

Ein Paar möchte ins Kino gehen, doch die beiden sind schon zu spät dran. Sie zieht sich gerade den Mantel an, während er noch einmal im Wohnzimmer verschwindet, um sein Handy zu holen. Nun fragt sie: „Weißt du eigentlich, wie spät es ist?“

- Überlegen Sie zu zweit, was der Mann auf ihre Frage antworten wird und welcher Dialog sich daraus entwickeln könnte. Machen Sie sich dazu Notizen.
- Spielen Sie die Szene der Klasse vor.
- Vergleichen Sie die gespielten Szenen miteinander. Diskutieren Sie in der Klasse, weshalb der Wortwechsel zu einer schlechten Stimmung oder gar zu einem Streit führen könnte.

5.4 10 Regeln der gelungenen Gesprächsführung

BASISWISSEN

10 Regeln für gelungene Gespräche

1. Ich bleibe sachlich und sende Ich-Botschaften.
2. Ich äussere mich klar und deutlich, beharre aber nicht stur auf meiner Meinung, wenn ich gute Argumente höre.
3. Meine Körpersprache unterstreicht meine Aussagen und widerspricht ihnen nicht.
4. Ich behandle meinen Gesprächspartner/meine Gesprächspartnerin mit Respekt und akzeptiere, wenn er oder sie eine andere Meinung und andere Gefühle hat als ich.
5. Ich höre aufmerksam zu und lasse mein Gegenüber ausreden.
6. Wenn ich etwas nicht verstehe, frage ich nach.
7. Ich achte auf die Körpersprache meines Gegenübers.
8. Wenn ich im Unrecht bin, entschuldige ich mich.
9. Auch wenn es zum Streit kommt, versuche ich, gelassen zu bleiben, und vermeide Anschuldigungen.
10. Ich beende ein Gespräch lieber, als weiter zu streiten.

Aufgabe 1

Wählen Sie eine der folgenden Situationen aus. Beschreiben Sie, wie Sie reagieren würden, um das Problem ohne Streit zu lösen. Was sagen Sie? Welche Formulierungen benutzen Sie dabei? Wie treten Sie auf?

- a. Einmal die Woche muss die Treppe geputzt werden. Sie waren dran, doch Sie haben es vergessen, weil Sie so viel zu erledigen hatten. Ihre Mutter wird wütend, denn sie hat sich schon oft darüber geärgert, dass am Ende alles an ihr hängenbleibt.
- b. Ihre vierzehnjährige Schwester möchte mit einer Jugendgruppe in die Ferien fahren. Die Eltern erlauben es ihr nicht. Denn es war geplant, dass die Familie zusammen verreist. Ihre Schwester kündigt an, dass sie lieber alleine zu Hause bleibt, als mit den Eltern wegzufahren. Sie sind enttäuscht weil Sie sich auf den gemeinsamen Urlaub gefreut hatten.
- c. Ihre Schwester sagt zu Ihnen, dass Sie sich immer vor allen unangenehmen Aufgaben drücken und alle anderen Familienmitglieder ausnutzen. Sie sind anderer Meinung und finden es ungerecht, dass Ihre Schwester Ihnen Vorwürfe macht.



5.5 Kritik üben



BASISWISSEN

Kritik üben

So nicht.

Verallgemeinerungen (immer, nie usw.):

Nie sagst du mir Bescheid, wenn du später von der Arbeit heimkommst!

Vorwürfe:

Du bist schrecklich unzuverlässig!

Ironie:

Das ist ja schön, dass du auch schon nach Hause kommst.

So ist es besser.

Ich-Botschaften aussenden:

Ich mache mir Sorgen, wenn ich nicht weiss, wann du heimkommst.

Das Verhalten kritisieren, nicht die Person:

- > Zuerst Fakten nennen: Du hast das Auto nicht weggebracht, obwohl wir das so vereinbart hatten.
- > Dann Wünsche formulieren: Ich möchte mich auf unsere Absprachen verlassen können.

Höflich und sachlich bleiben:

Wir hatten vereinbart, dass du um 22 Uhr wieder zu Hause bist.

Aufgabe 1

Formulieren Sie diese Sätze, die Kritik zum Ausdruck bringen, neu.

Beispiel:

Musst du immer gleich rauchen, wenn wir noch essen?

Bessere Formulierung:

Es stört mich, wenn du rauchst, obwohl ich noch nicht mit dem Essen fertig bin.

- Nie bringst du dein Geschirr in die Küche!
- Kannst du mir nicht mal zuhören?
- Toll, dass du mich immer ausreden lässt und mir nie ins Wort fällst.
- Immer bin ich am Ende der Dumme und muss hinter dir herräumen.
- Du gehst mir echt auf die Nerven! Ich habe dir schon tausendmal gesagt, dass du den Fernseher leiser drehen sollst.
- Du hast schob wieder die Haustür offengelassen.
- Immer brauchst du morgens so lange im Bad.
- Mach du dir deinen Kaffee mal selbst, ich bin doch nicht dein Dienstmädchen.
- Du beschäftigst dich nur mit deinem Computer, und was ich mache, interessiert dich einen Dreck.
- Jetzt reicht's mir mit dir, ich habe dir oft genug erklärt, wie der Geschirrspüler funktioniert.

Aufgabe 2

Spielen Sie zu zweit ein Konfliktgespräch.

Mögliche Themen:

- Zwei Geschwister streiten sich darüber, wer wem wie viel Geld schuldet.
- Ein Ehepaar plant, was es am Samstagabend unternehmen könnte. Beide haben verschiedene Vorschläge und müssen sich einig werden.
- Ein Pärchen diskutiert darüber, wann der beste Zeitpunkt ist, in eine gemeinsame Wohnung zu ziehen.

5.6 Nonverbale Kommunikation

BASISWISSEN

Verbale und nonverbale Kommunikation

Informationen werden nicht nur sprachlich, über die Bedeutung der Worte, vermittelt. Viele Informationen geben wir auch nonverbal weiter, also ohne Worte. Wichtig sind dabei ...

- die Körperhaltung,
- Gesten,
- der Gesichtsausdruck (Mimik),
- die Sprechweise (Tonfall/Intonation).

Verbale und nonverbale Signale sollten übereinstimmen, sonst entsteht ein widersprüchlicher Eindruck.

Betrachten Sie die beiden Bilder und die Aussagen. Was fällt Ihnen auf?



„Ich bin traurig.“



„Es geht mir gut.“

Notizen:

Aufgabe 1

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“ (Paul Watzlawick)

Erklären Sie diese Aussage.

Aufgabe 2

Überlegen Sie, welche nonverbalen Signale (Körperhaltung, Gestik und Mimik) Sie erwarten, wenn Sie folgende Sätze hören:

- a. Ich freue mich ja so, dass du die Prüfung geschafft hast.
- b. Ich bin schon ganz aufgereggt wegen der Party morgen.
- c. Ich bin so müde, ich muss gleich schlafen gehen.
- d. Ich bin so nervös wegen der Fahrprüfung.
- e. Wie schön, dass wir uns endlich wiedersehen.
- f. Ich bin enttäuscht von dir, weil du mir nicht Bescheid gesagt hast.
- g. Ja, das können wir machen, das macht sicher Spass.
- h. Das schmeckt wirklich ausgezeichnet.

Aufgabe 3

Souverän Gespräche führen

Bei vielen Gesprächen läuft etwas schief. Eigentlich wollte man sich nur kurz absprechen, doch es endet in einem Streit. Man wird persönlich angegriffen und ist sprachlos. Kennen Sie eine solche Situation aus Ihrem Alltag? Überlegen Sie, wie Sie reagieren könnten, und berücksichtigen Sie die Regeln, die Sie in diesem Kapitel kennengelernt haben. Sie können Ihr Gesprächsverhalten auch in einem Rollenspiel mit einem Partner/ einer Partnerin trainieren.

5.7 Die Zusammenfassung

Sozialform: Einzelarbeit
Richtzeit: 45 Minuten

Auftrag 1

- Lesen Sie die Theorie zu „Die Zusammenfassung“ in Ihrem Lehrmittel „Sprache und Kommunikation“.
- Lesen Sie nun den Text auf der nächsten Seite „Löst Reden Probleme?“
- Fassen Sie den gelesenen Text in 6-7 Sätzen zusammen. Wenn Sie mit dem Schreiben der Zusammenfassung fertig sind, überarbeiten Sie sie mittels der untenstehenden Checkliste.

Ich habe...

- In einem sachlichen, kurzen Stil geschrieben.
- keine direkte Rede verwendet.
- keine wörtlichen Textwiedergaben verwendet.
- keine persönlichen Wertungen einfliessen lassen.
- keine Ich-Form verwendet.
- die Handlung zeitlich geordnet wiedergegeben.
- die Zeitform Gegenwart (Präsens) verwendet.
- auf die Gross- und Kleinschreibung geachtet.
- korrekte und wohlgeformte Sätze gebildet.

Auftrag 2

Suchen Sie eine Partnerin oder einen Partner und tauschen Sie die Zusammenfassungen aus. Korrigieren Sie gegenseitig die Zusammenfassung gemäss der Checkliste. Geben Sie sich anschliessend eine mündliche Rückmeldung.

Kommunikation

«Löst Reden Probleme?»

Muss man wirklich nur «darüber reden», um Probleme zu lösen? Tatsächlich: Mit Reden allein können Probleme oft nicht gelöst werden. Je nachdem müssen auch Taten folgen. Und dennoch: Das Miteinander-Reden spielt eine entscheidende Rolle dafür, ob ein Problem verstanden und gelöst werden kann.

Der Weg, uns aufeinander abzustimmen, ist die Kommunikation. Der Psychologe Paul Watzlawick sagt: «Man kann nicht nicht kommunizieren – Kommunikation findet immer statt.» Sie hilft uns, unsere Wünsche, Gefühle und Beweggründe auch für andere nachvollziehbar zu machen. Das Verständnis für den anderen ist die Basis, auf der die Motivation entsteht, etwas im Verhalten zu ändern und Kompromisse zu schliessen. Und zudem fühlen wir uns wohl und bestätigt, wenn wir verstanden werden.

Doch das Reden hat noch eine zweite wichtige Funktion – eine für uns selber: die erstaunliche Eigenschaft, dass dadurch, dass wir etwas in Worte fassen, uns bestimmte Gefühle erst bewusst werden. Wir können unsere Gefühle besser unterscheiden, die unser Denken und Handeln mitbestimmen. So formulieren wir auch Gedanken in Sätzen aus. Wenn der Satz da ist, ist auch das dahinterliegende Gefühl und die Motivation klar.

Worte wecken Emotionen

Da unsere Gefühle massgeblich unser Verhalten beeinflussen, wirkt die Sprache so auch auf unser Verhalten. Das wird deutlich im Beispiel von Selbstgesprächen: «So, jetzt reiss dich zusammen! Bleib ruhig und versuch es nochmals!» Solche Sätze kennen wir alle. Und auch die Auswirkung davon: Diese im Kopf – und manchmal auch laut – ausgesprochenen Gedanken helfen uns, konzentriert und motiviert zu bleiben. Und wie bei uns selbst wecken Worte auch bei anderen Emotionen.

Dadurch besteht die Chance, auch deren Verhalten zu beeinflussen.

Heisst das, dass man über alles reden soll, was einem durch den Kopf geht? Nur bedingt: Durch Reden öffnen wir uns, wir zeigen uns und machen uns auch verletzlich. Je nach Kontext und Verhältnis ist daher zu überlegen, wie viel wir von uns selber preisgeben wollen. Während in intimen Beziehungen und Freundschaften diese Selbstöffnung, dieses Sprechen über sich, wichtig ist, damit die Beziehung lebhaft bleibt und eine Tiefe erhält, ist eine tiefe Selbstöffnung im Arbeitsumfeld nicht immer angebracht.

Zudem ist Reden oft auch anstrengend. Wenn wir etwas ausdrücken, müssen wir mit Reaktionen rechnen: mit Widerstand, anderen Meinungen, Kritik, mit der man umgehen muss. Unter Umständen brechen durch Ansprechen von Problemen Konflikte aus: Das gemeinsame Neben-einander im Gefühl, dass es dem anderen genauso geht wie mir, entpuppt sich eventuell als Trugschluss. Doch wenn uns etwas plagt, lohnt es sich, das Problem in einem ersten Schritt angemessen und klar anzusprechen, damit sich langfristig etwas ändern kann.

Der Beobachter; Heft Nr. 01/ 2014

Zusammenfassung: