

Angriff, Verteidigung, oder...?

Wie mit zwei Fehlversuchen Ihre Kommunikation besser gelingt

Ein ganz normaler Montag morgen.

Ein Kollege: „*Schau mal, der Kaffee ist alle.*“ Die angesprochene Kollegin knurrt zurück:

„*Worum soll ich mich denn noch alles kümmern. Ich habe die Kanne nicht leergemacht!*“

Eine typische Szene, die sich – mit austauschbarem Inhalt – regelmäßig abspielt, nicht nur im Büroalltag. Wer sich angegriffen fühlt, beginnt meist automatisch sich zu verteidigen oder zum Gegenangriff überzuleiten. Die Folge: Die Gemüter laufen ganz schnell heiß. Und die Eskalationsgefahr steigt rapide an.

Vielleicht denken Sie jetzt: „*Aber wenn mich jemand angreift, muss ich mich doch wehren!*“

Doch müssen Sie das wirklich? Ein Gespräch ist kein Kampf zwischen zwei gegnerischen Parteien, bei der es nur einen Sieger geben kann. Diese Idee setzt automatisch das – über die Jahrtausende gleichgebliebene – biologische Stressprogramm in Gang, das zuverlässig auf die vermeintliche Bedrohung reagiert. Denn: Wer will schon getötet oder unterworfen werden und damit seine Selbstbestimmung verlieren. Soweit verständlich.

Die Empfehlung, um eine drohende Eskalation zu vermeiden, eventuelle Missverständnisse aufzuklären und nicht nur den Bürofrieden zu bewahren, lautet in solchen Fällen (von Dr. Ruth Drost-Hüttl – simplify aktuell):

Lassen Sie die spontanen Impulse ziehen und erlauben Sie sich zwei Fehlversuche

Sie kennen das: Ob beim Dosenwerfen auf dem Jahrmarkt, beim Eingeben der PIN-Nummer am Bankautomaten oder beim Weitsprung – meist hat man drei Versuche.

Machen Sie es genauso. Gestehen Sie sich zwei gedankliche Fehlversuche zu, bevor Sie tatsächlich auf den angenommenen Angriff reagieren. Also nehmen Sie drei Anläufe – in dem Wissen, dass die ersten beiden Fehlversuche sein werden.

- Registrieren Sie, was Ihnen als Erstes auf der Zunge liegt – meist sind das Worte, die Sie in die Defensivposition bringen („*Dafür bin ich nicht verantwortlich*“ – „*Das höre ich ja zum ersten Mal*“). Auch wenn es schwer fällt: Schlucken Sie sie runter!
- Registrieren Sie, was Ihnen daraufhin in den Sinn kommt – oft wird es sich dabei um einen Gegenangriff handeln („*Du musst gerade reden!*“ – „*Du hast doch selbst das letzte Mal...*“). Auch wenn Sie große Lust darauf haben, es Ihrem Gegenüber 'richtig zu zeigen': Verzichten Sie darauf!
- Was fällt Ihnen als dritte Reaktionsmöglichkeit ein? Entscheiden Sie sich für diese!

Wem auf Anhieb – außer Schweigen – nichts mehr einfällt, der vergisst im Eifer des Gefechtes, dass Sie in der Kommunikation immer **die Wahl der Interpretation** haben. Denn **nach** einem in den 1970-er Jahren durch den Psychologen **Friedemann Schulz von Thun** entwickelten Kommunikationsmodell **ist jede Aussage eine vier-seitige Angelegenheit** und beinhaltet verschiedene Blickrichtungen:

- 1) die sachliche Information („*Es ist kein Kaffee mehr da!*“)
- 2) die Selbstoffenbarung des Sprechers („*Ich hätte gerne einen Kaffee!*“)
- 3) der Appellpekt („*Sorge bitte für Kaffee!*“) und
- 4) die Beziehungsbotschaft („*Du hast Dich nicht rechtzeitig gekümmert!*“)

Wenn Sie sich angegriffen fühlen, entnehmen Sie den Worten Ihres Gegenübers in erster Linie einen Appell, den Sie für unangemessen halten (3. „*Kümmere Dich besser!*“), sowie eine negative Botschaft (4. „*Auf Dich ist kein Verlass!*“)

Hinterfragen Sie Ihre Interpretation der Lage ...

Überlegen Sie, mit welchem Ohr Sie die Botschaft gehört haben, d.h. was genau bei Ihnen angekommen ist. Suchen Sie nach anderen Blickwinkeln, also konkret: Welche anderen drei Seiten der Nachricht gibt es auch noch?

... und treffen Sie Ihre Wahl

Machen Sie sich zuerst die Bandbreite der Ihrer Reaktionsmöglichkeiten bewusst. Dann können Sie gezielt Ihre Antwort aussuchen.

Hier eine kleine Auswahl Ihrer vorhandenen verbalen Möglichkeiten:

- **Lenken Sie die Aufmerksamkeit** Ihres Gegenübers **auf das, was Ihnen wichtig ist.** Im obigen Beispiel könnte das eine Mischung aus (2.) und (3.) sein: „*Oh ich habe auch Lust auf einen Kaffee. Mach mir doch bitte einen mit!*“ Wenn Sie darauf die Antwort „*Ok, mach ich!*“ erhalten, ist das ein deutliches Zeichen, dass die Worte Ihres Gegenübers gar nicht als Angriff gemeint waren.
- Sie können aber auch **Ihre Interpretation offenlegen**, den Anderen mit Ihrer Sicht der Dinge konfrontieren und damit zur Klarstellung der Situation beitragen: (4.) „*Glaubst Du, dass ich hier verantwortlich bin für den rechtzeitigen Kaffeenachschub?*“ oder ein Mix aus (2.) und (4.): „*Bist Du sauer, weil Du denkst, dass auf mich kein Verlass ist?*“
- Und Sie können auch immer **auf die sachliche Information reagieren:** (1.) „*Ja, ich sehe es!*“ Mit der Variante verzichten damit auf das Entschlüsseln einer möglicherweise versteckten Botschaft, geben den Ball an den Nachrichtensender zurück und lassen sich überraschen, was danach passiert.
- Oder **Sie stellen Verständnisfragen**, wenn Sie mehr Informationen brauchen oder sich nicht sicher sind, wie die Information gemeint war. „*Was willst Du mir damit sagen?*“ „*Wie soll ich das verstehen?*“
- Denken Sie daran: Sie müssen nicht immer die besten Ideen selbst haben, sondern könnten Ihr Gegenüber auch **nach Vorschlägen fragen**, um die Situation in Zukunft zu vermeiden: „*Welche Regelung wollen wir treffen, um die Kaffeeversorgung künftig sicherzustellen?*“

Welche nützlichen Schlussfolgerungen lassen sich daraus ableiten?

1. Die möglichen 4 Ohren sind bei jeder Person unterschiedlich stark ausgeprägt. Sicher kennen Sie Menschen, die oft stark auf dem 'Beziehungsohr' hören. Oder andere, die eine Vorliebe für das Appellohr haben und schnell jedes Wort als Aufforderung zum Handeln verstehen. **Wer sein eigenes Lieblingsohr kennt, kann das Gespräch besser steuern** und Vorsorge gegen Missverständnisse treffen
2. Machen Sie sich immer wieder bewusst, dass Sie als Empfänger der Nachricht nicht nur die Wahl haben, mit welchem Ohr Sie die Nachricht hören möchten, sondern auch wie Sie antworten möchten. Wenn Sie dafür sorgen wollen, das sich Ihr Gemüt gar nicht erst erhitzt, denken Sie daran:
Erst der 2. Satz macht den Krieg – und den können Sie frei wählen!