

Daniel Bindernagel

ICH HÖRE DIR ZU

GUTE GESPRÄCHE IM ALLTAG

2023

INHALT

DANKSAGUNG	7
1 EINFÜHRUNG	8
TEIL I: GRUNDLAGEN	17
2 SCHLÜSSELWORTE	18
Was sind Schlüsselworte?.....	18
Warum ist Sprache vielschichtig?.....	19
Warum ist das Wissen um die Eigensprache wichtig?.....	20
3 RESONANZ	24
Was ist Resonanz im Gespräch?	24
Wie kann ich Selbstvertrauen in meine Resonanz stärken?..	25
Was bedeutet Zieloffenheit für die Resonanz?.....	26
Wie gehe ich damit um, wenn zu viel Resonanz entsteht?...	26
Wie kann ich Resonanz bemerken?.....	27
Was sind günstige Voraussetzungen für Resonanz?	28
4 BILDHAFTE SPRACHE	32
Warum ist bildhafte Sprache so ergiebig?	32
5 WÜRDIGEN	38
Was bedeutet Würdigen für menschliche Begegnung?	38
Was sind »gute Gründe«?.....	40
Wie geht Würdigen in der Alltagskommunikation?.....	41
6 ZIELOFFENHEIT	46
Was ist Zieloffenheit?	46
7 DIREKTHEIT	52
Wofür ist Direktheit gut?.....	52
Was ist direkte Kommunikation?	53
Direktheit in Konfliktsituationen	54
Direkte Rückmeldungen im Feedbackgespräch	58
TEIL II: KONTEXTE	63
8 GESPRÄCHE IN DER FAMILIE	64
Was ist besonders an Gesprächen in der Familie?.....	64
Eltern und Kinder.....	65
Babys und Kleinkinder	65

	Kinder zwischen 3 und 6 Jahren	66
	Kinder vor der Pubertät	69
	Jugendliche	71
	Eltern untereinander.....	73
	Geschwister	74
	Patchworkfamilie	76
	Wie können im familiären Kontext gute Gespräche gelingen?	79
9	GESPRÄCHE IN DER PARTNERSCHAFT.....	94
	Was ist besonders an Gesprächen in der Partnerschaft?.....	94
	Was bedeutet gegenseitiges Grundverständnis?	95
	Wie kann es in einer Partnerschaft gelingen, »sich verstanden zu fühlen«?	96
10	GESPRÄCHE UNTER FREUNDINNEN UND FREUNDEN..	104
	Warum ist es einfach, unter Freundinnen und Freunden gute Gespräche zu führen?	104
11	GESPRÄCHE UNTER JUGENDLICHEN	110
	Was unterscheidet Gespräche unter Jugendlichen von denen mit den Eltern?	111
	Worüber reden Jugendliche miteinander?.....	113
	Wie kann ich zur Gruppe dazugehören?	114
	Der Körper verändert sich, der Geist auch, die »Welt steht Kopf«	116
	Generationsunterschiede	118
	Jugendslang – der neuste »Shit«	118
	Wie können Gespräche unter Jugendlichen gut gelingen? ...	119
	Wie können Streitgespräche konstruktiv verlaufen?	123
	Wer hat die Verantwortung?	124
12	GESPRÄCHE UNTER BERUFSKOLLEGEN UND -KOLLEGINNEN	128
	Was ist besonders an Gesprächen mit Kollegen und Kolleginnen?	128
13	DAS SPIEL: WER GUT FRAGT, GEWINNT. EIN SPIEL FÜR BESSERE GESPRÄCHE DURCH GUTE FRAGEN UND AKTIVES ZUHÖREN	138
14	NOCH MEHR MÖGLICHKEITEN, GESPRÄCHE ZU ÜBEN... ÜBER DEN AUTOR.....	140 142

1 EINFÜHRUNG

»Reden ist Silber, Schweigen ist Gold«, sagt eine Redewendung. Manchmal sei es besser zu schweigen, statt Unpassendes oder Überflüssiges zu sagen, soll sie uns erinnern. Wie können wir nun dieses Unpassende und Überflüssige weglassen? Zuhören wäre eine Möglichkeit, dann noch einmal zuhören und dann vielleicht eine einfache offene Frage stellen. So kommt unser Gegenüber zu Wort. Reden wird zu Silber, zu etwas Wertvollem.

Dieses Buch möchte genau dies aufzeigen und wie es gelingen kann, dass wir unsere Kommunikation mit einfachen Mitteln verbessern. Es richtet sich an alle, die Interesse an Kommunikation haben und den Wunsch verspüren, diese zu verbessern: Menschen, die gute Gespräche führen möchten, die etwas von anderen erfahren wollen, die anstreben, ihre Fähigkeit des Zuhörens zu kultivieren, oder die umgekehrt auch einmal ungestört erzählen möchten.

Auf Literaturverweise habe ich in diesem *Fachbuch für jede:n* außer in ein paar Ausnahmefällen verzichtet und Fachausdrücke sowie Fremdwörter weitestgehend weggelassen. Dabei gibt es drei

Ausnahmen: implizites Wissen, Resilienz und Intersubjektivität. Diese möchte ich hier kurz erklären, damit das bereits in der Einleitung erledigt ist.

Das *implizite Wissen* stellt unsere gesammelte Lebenserfahrung dar, die nicht direkt in Worte gefasst werden kann. Es umfasst sehr viele Bereiche und bezieht sich sowohl auf den Körper als auch Gefühle und Beziehungserfahrungen. *Resilienz* beschreibt eine psychische Widerstandskraft. Es handelt sich um die Fähigkeit, schwierige Lebensumstände ohne anhaltende Beeinträchtigung zu überstehen, vielleicht sogar daran zu wachsen und zu reifen. *Intersubjektivität* beschreibt das Phänomen bei menschlichen Begegnungen, dass zwei Subjekte, also zwei einzigartige Menschen, aufeinandertreffen, sich auf Augenhöhe begegnen und keiner von beiden »objektiv« ist. Keiner von beiden beurteilt den anderen als »Objekt«, sondern beide erleben diese Begegnung subjektiv in ihrer unvergleichlichen Art und Weise.

Das Buch richtet sich in erster Linie an Erwachsene. Ein Schwerpunkt sind Gespräche in Familien. So profitieren auch Kinder und Jugendliche, die häufig die unverblühte und frische Art, Fragen zu stellen, noch beherrschen. Erwachsene müssen manchmal wieder neu lernen, »einfach« zu fragen. Dabei sind zwei Grundannahmen wichtig: »Ich weiß, dass ich nichts weiß« und »Jeder Mensch spricht seine eigene Sprache«. Das heißt, ich kann nicht wissen, was der andere mit seinen Worten wirklich meint. Deshalb höre ich zu und frage einfach nach. Damit ermögliche ich es meinem Gegenüber, zu Wort zu kommen, und kann herausfinden, was er mit seinen Worten gemeint hat.

Ich habe mich entschieden, dich, liebe Leserin und lieber Leser, mit einem persönlichen »Du« anzusprechen, in der Hoffnung, dass das für dich in Ordnung ist.

Du findest in diesem Buch keine Anleitung darüber, wie du jemanden von deiner Meinung überzeugen kannst oder wie du besser diskutieren lernst. Es wird auch nicht darum gehen, Ratschläge so zu erteilen, dass dein Gegenüber veranlasst wird, dies oder jenes zu unterlassen oder zu tun. Stattdessen wird es um eine Anleitung gehen, wie du aktiv zuhören lernst, wie du deiner Gesprächspartnerin

ein »Ohr schenken« kannst und auf diese Weise Zeuge davon wirst, wie sie ihre Innenwelt, ihre Wünsche, Träume, Probleme, Lösungen, Fertigkeiten, Energiequellen und vieles Erdenkliche oder Unerdenkliche mehr entdeckt. Solche Gespräche können sehr erfüllend sein, auch wenn du selbst »nur« zuhörst und wenig zu Wort kommst.

Diese Art der Gespräche weist auf den ersten Blick eine Ungleichheit auf: Der eine hört zu, der andere spricht. Auf den zweiten Blick löst sich diese Ungleichheit dadurch auf, dass du erstens viel Neues vom anderen erfährst und somit eine neue Sicht auf ihn oder sie erhältst und zweitens im besten Falle im Verlauf auch selbst in den Genuss kommst, dass der andere dir zuhört. Der zweite Punkt verdient besondere Beachtung, da eingefahrene Rollen in unserer Kommunikation häufig anzutreffen sind: Der eine hört zu, der andere redet pausenlos. In der Psychotherapie oder in beratenden Berufen ist diese Rollenverteilung angemessen, solange es nicht der Professionelle ist, der ohne Punkt und Komma redet. In unseren Alltagsbeziehungen wünschen wir uns eine Ausgewogenheit. Jede möchte mal zu Wort kommen. Der Ansatz, der in diesem Buch vermittelt wird, setzt zunächst daran, wie du den anderen zu Wort kommen lassen kannst. Deshalb braucht es klare Absprachen, dass beispielsweise irgendwann gewechselt wird. Mit der Zeit wird sich ein natürliches Wechselspiel einstellen, weil beide Gesprächspartnerinnen oder Gesprächspartner die Erfahrung machen, dass ihnen zugehört wird.

Dieses Buch ist wie folgt aufgebaut: In sechs Kapiteln (Kapitel 2–7) geht es zunächst um wichtige Grundlagen für gute Gespräche: Schlüsselworte, Resonanz, bildhafte Sprache, Würdigen, Zieloffenheit und Direktheit. Alle Themen und Kontexte werden an einfachen Beispielgesprächen aus dem Alltag veranschaulicht, die nicht erfunden sind, sondern »echt«. Sie haben im Alltag stattgefunden und wurden von mir anonymisiert und redaktionell bearbeitet, um das jeweilige Thema zu beleuchten und verständlich zu machen. Ich habe dabei nicht nach spektakulären Dialogen Ausschau gehalten, sondern nach ganz normalen Alltagssituationen. Am Ende jeden Kapitels gibt es eine kurze Zusammenfassung in Form eines Fazits und einige Anregungen für die Praxis mit Übungen. Es empfiehlt

sich, nach jedem Kapitel ganz konkret auszuprobieren, ob das, was ich geschrieben habe, für dich verständlich und hilfreich ist. Es würde mich sehr freuen, wenn du in deinem Alltag die ein oder andere positive Veränderung in deiner Art, Gespräche zu führen, bemerkst.

Nach dieser Einführung geht es als Erstes um sogenannte *Schlüsselworte*. Das sind Worte, die ich beim Zuhören speziell heraushöre. Sie klingen bei mir besonders an. Wenn ich Fragen stelle, dann genau zu diesen Schlüsselworten. Dabei sollen die Fragen einfach, kurz und konkret sein. Die Fragen werden vorzugsweise wohlwollend gestellt und sollen so unser Gegenüber einladen, sich zu öffnen.

Im nächsten Kapitel geht es um *Resonanz*. Diesen Begriff kennt der eine oder die andere aus der Physik oder der Musik. In der Kommunikation beschreibt er die körperliche Reaktion, die Bewegung, die Schwingung, die ich empfinde, wenn ich meinem Gegenüber zuhöre. Kurz gesagt: ich höre zu, wie wenn ich Musik lausche. Genau die Resonanz, die ich spüre beim Zuhören, zeigt mir an, wann ein Schlüsselwort gebraucht wird. Wenn du von einem »Fluss« sprichst und das Wort »Fluss« klingt für mich besonders schön oder hebt sich klanglich ab vom Rest des Satzes, dann kann ich fragen: »Kannst du mir mehr von dem Fluss erzählen?« Bei der Antwort auf diese Frage kann dein Gegenüber das Bild des Flusses beschreiben und weiterspinnen.

Um dieses Thema, die *bildhafte Sprache*, geht es im nächsten Kapitel. Denn unsere Sprache ist voll von Bildern. Insbesondere Redewendungen basieren auf Sprachbildern, die zu offenen Fragen einladen können. Aber auch die ganz normale Alltagssprache ist voll von Bildern. Wenn du aufmerksam zuhörst, werden dir mehr und mehr davon auffallen, die dir normalerweise gar nicht bewusst sind. In diesem Kapitel wird erklärt, warum Bilder in unserer Kommunikation so ergiebig sind. Du lernst, auf sie zu achten und nach diesen konkret zu fragen. Wenn jemand zum Beispiel sagt: »Ich will mit dem Kopf durch die Wand«, dann könntest du fragen: »Wie sieht die Wand aus?«, »Was passiert, wenn man mit dem Kopf durch die Wand will?« oder auch »Was ist, wenn du durch die Wand hindurch bist?«.

Im folgenden Kapitel geht es ums *Würdigen*. Das Würdigen ist ein Vorgang, der entscheidend zu guten Gesprächen und zu einem

Gefühl von »ich fühle mich verstanden« oder »ich fühle mich gehört« beitragen kann. Leider tun wir das viel zu wenig. Es gibt einige konkrete Anregungen und Vorschläge dafür, dies zu tun und zu üben. Beim Vorgang des Würdigens ist das Konzept der »guten Gründe« hilfreich. »Gute Gründe« sind die Motivationen, weshalb ich mich so und nicht anders verhalte. Ich habe immer »gute Gründe«, mich eben genau so zu verhalten, wie ich es tue, – und jeder andere auch. Wenn mir dies bewusst ist, fällt es mir leichter, mein Gegenüber zu würdigen. Hinter jedem noch so komischen oder mir unverständlichen Verhalten – dazu gehören auch Aussagen – stehen »gute Gründe«. Wenn nun mein Partner mir gegenüber etwas Vorwurfsvolles aussagt, dann hat er eben auch dafür seine »guten Gründe«. Dies anzuerkennen und zunächst einmal im Voraus »gute Gründe« bei negativen, anklagenden oder entwertenden Aussagen zu unterstellen, fällt nicht ganz leicht. Du kannst dich aber darin üben.

Im nächsten Kapitel erläutere ich einen neuen Begriff: *Zieloffenheit!* Er beschreibt eine innere Haltung, mit der ich Gespräche führen kann. Ich bin offen für den Weg und das Ziel des anderen. Ich finde diesen Aspekt besonders in unserer ziel- und ergebnisorientierten Welt so wichtig für gelingende Gespräche, dass ich ihn dir nicht vorenthalten möchte. Gespräche wirklich zieloffen zu führen, ist vielleicht das Ungewohnteste und Schwierigste in unseren Alltagsbeziehungen. Ich gebe dafür einige Anregungen, diese Haltung zu kultivieren und ganz konkret zu üben.

Im anschließenden Kapitel geht es um *Direktheit*. Für eine gute Kommunikation im Alltag braucht es zumindest in unserem kulturellen Kontext aus meiner Sicht eine Portion Direktheit. Dabei sind nicht nur Situationen gemeint, in denen es um möglichst klare Informationsvermittlung geht, sondern auch Konfliktsituationen. Hier ist es hilfreich, Gefühle direkt anzusprechen. Wenn ich diese direkt kommuniziere, weiß meine Gesprächspartnerin, woran sie ist. Sie muss weniger nachdenken, was hinter meinen Aussagen oder meinem Verhalten stecken könnte. Wenn ich ehrlich und offen anspreche, was mich beschäftigt, kann meine Gesprächspartnerin mit mir in einem nächsten Schritt in einen offenen Dialog über das angesprochene Thema treten.

In den darauffolgenden fünf Kapiteln (Kapitel 8–12) geht es um Besonderheiten der Gesprächsführung in unterschiedlichen Entwicklungsphasen, Altersgruppen und Beziehungskontexten wie Familie, Partnerschaft und Beruf, Freundinnen und Freunde oder Jugendliche.

Da Familien Gebilde mit komplexen Beziehungen sind, werden diese jeweils einzeln behandelt. Ich gehe ein auf die Eltern–Kind–Beziehung und die Besonderheiten in der Entwicklung der verschiedenen Altersstufen vom Baby über das Kleinkind und das Schulkind bis hin zum Jugendlichen. Ich führe aus, was sich daraus konkret für unsere Gespräche ableitet und beachtet werden sollte. Die Elternschaft, Geschwisterbeziehungen und Patchworkfamilien werden jeweils separat beschrieben. Auch hier gibt es für jeden Kontext praktische Übungen.

Im nächsten Kapitel geht es um Gespräche in der Partnerschaft. Ich gehe darauf ein, was die besonderen Herausforderungen von Kommunikation in Partnerschaften sind, was ich unter einem gegenseitigen Grundverständnis verstehe und wie es gelingen kann, sich in einer Partnerschaft »verstanden zu fühlen«.

Im darauffolgenden Kapitel geht es um Gespräche unter Freundinnen und Freunden. Gute Freundschaften tragen offenbar dazu bei, dass sich Menschen zufrieden und glücklich fühlen. Freundschaften müssen gepflegt werden. Gute Gespräche bilden die Grundlage dazu.

Weiter geht es um Gespräche unter Jugendlichen. Für diese Thematik habe ich eine junge Frau gefunden, die mir geholfen hat, die Inhalte authentisch zu formulieren: Sie hat Fragen, Ideen und Kommentare zur besonderen Situation von Jugendlichen und Gesprächsbeispiele aus ihrem Leben beigetragen.

Der Übergang vom Kind zum jungen Erwachsenen ist geprägt von Infragestellung und Neuorientierung. Jugendliche lassen sich auf alles Mögliche und Unmögliches ein, wollen entdecken, ausprobieren und sich selbst finden. Durch die Lektüre dieses Kapitels wird es dir leichter fallen, dich in die Welt von Jugendlichen hineinzusetzen, probeweise ihre Perspektive einzunehmen und mit Jugendlichen zu reden. Dieses Kapitel habe ich mit der Vorstellung geschrieben, dass es auch Jugendliche lesen und davon profitieren können.

Anschließend geht es dann um gute Gespräche unter Berufskolleginnen und -kollegen. Das Besondere an Gesprächen im beruflichen Kontext sind die Rollen, die uns zugeteilt werden, und die Gesprächskultur am Arbeitsplatz, die durch viele Faktoren bestimmt wird. Ich gehe darauf ein, was beachtet werden sollte, um in diesen Rollenkonstellationen gut zu kommunizieren. Gute Gespräche am Arbeitsplatz tragen zu einer konstruktiven und befriedigenden Arbeitsatmosphäre und Betriebskultur bei.

Um nicht nur theoretisch in das Thema einzuführen, möchte ich gleich zwei Beispiele anführen – eines für eine ungünstige Kommunikation, das mir selbst passiert ist, und anschließend ein positives.

Ich besuchte Belgrad und nahm an einem von einer serbischen Studentin geführten Stadtrundgang teil. Am Schluss führte sie unsere kleine Gruppe, die aus einer indischen Familie, einer Chinesin und mir bestand, an einen Aussichtspunkt. Wir sprachen englisch. Die Serbin äußerte ein paar Gedanken zu einem möglichen EU-Beitritt Serbiens. Die Inderin fragte mich, was ich dazu meine. Ich führte ein paar positive Aspekte der EU aus, sagte, dass ich es eine gute Idee finde. Einen Vorteil sähe ich auch darin, wenn Europa gegen (»against«) die großen Staaten wie China, Russland und USA mehr Macht bekäme. Die Chinesin war daraufhin verärgert. Warum ich »against« sage, Chinesen seien friedliebende Menschen. Wir sollten in Frieden miteinander leben. Ich entschuldigte mich und versuchte, meine Aussagen anders zu erklären. Doch sie wollte mir nicht mehr zuhören. Ich fühlte mich betroffen.

Ich habe viel darüber nachgedacht und festgestellt, wie schnell durch ein unbedachtes Wort negative Emotionen ausgelöst und Konflikte in Gang gesetzt werden können. Natürlich habe ich eine sehr ungeschickte Formulierung gewählt. Im Rückblick auf die Situation und in deutscher Sprache hätte ich zum Beispiel sagen können: Ich finde es sinnvoll, wenn die Europäer mit den großen Mächten auf Augenhöhe reden können und als Partner wahrgenommen werden. Nun – im Nachhinein ist man immer klüger, aber ich will an dem Beispiel verdeutlichen, wie wichtig unsere Wortwahl ist. Ich glaube nicht, dass sich die Chinesin mit dieser neuen Wortwahl verletzt gefühlt hätte. Nun könnte man ins Feld führen, dass Kommunikation

zwischen verschiedenen Kulturen per se schon schwieriger ist. Ja, das stimmt, aber die gleichen Phänomene zeigen sich im Gespräch mit vertrauten Menschen der gleichen Kultur.

Und nun ein positives Beispiel aus einem Alltagsgespräch.

Ein Freund sagte mir: »Ich habe mich da in etwas reingeritten.«
 Ich fragte ihn: »Wie geht es weiter, wenn man sich in etwas reinreitet?« Er lachte und sagte: »Ich muss einfach weiterreiten.«
 Meine Frage löste bei ihm Überraschung und eine positive Reaktion aus.

In den darauffolgenden Tagen dachte er immer wieder an das Bild, wenn man sich »in etwas reinreitet« und wie er »weiterreitet«.
 Später sagte er mir, dass ihm meine Frage und die damit ausgelösten Bilder und Gedanken wirklich weitergeholfen hätten.

Das Beispiel zeigt wichtige Grundprinzipien einer gelingenden Kommunikation auf: Ich greife das Schlüsselwort »mich reinreiten« auf und stelle eine offene Frage dazu: »Wie geht es weiter?« Ich lasse Überflüssiges und Unpassendes wie zum Beispiel Kommentare, eigene Erfahrungen, Warum-Fragen oder Ratschläge weg.

Die beschriebene Art und Weise zu kommunizieren basiert nicht in allen, aber in weiten Teilen auf einer Methode, die sich *Idiolektik* nennt. Idiolektik bedeutet »Eigensprache« und geht davon aus, dass jeder Mensch seine eigene Sprache spricht. Neben Muttersprache und Dialekt gibt es eben einen *Idiolekt*. Für eine Vertiefung eignen sich andere Bücher, die unter anderem in diesem Verlag erschienen sind. Im vorliegenden Buch soll nicht die Methode im Vordergrund stehen, sondern einfach gute Gespräche und gelingende Kommunikation.

Ich habe mich über drei Jahrzehnte intensiv mit Sprache, Kommunikation und Interaktion beschäftigt. In dieser Zeit habe ich viel theoretisches Wissen und Erfahrungswissen ansammeln können. Das bedeutet allerdings nicht, dass ich im Kommunizieren in meinem privaten Alltag ein Ass wäre und alles gelingen würde. Nein, ich scheitere wie jeder andere.

Dann tröste ich mich mit einem Befund aus der Säuglingsforschung: »Mismatch and Repair«, also ungefähr »nicht Passendes

reparieren«. Dieser besagt, dass die perfekte Eltern-Kind-Interaktion für die kindliche Entwicklung ungünstig wäre. Es braucht ungefähr 20 % »Mismatches«, also Unpassendes oder Missverständnisse, damit sich die Kommunikationspartner danach wieder aufeinander einstimmen können. Frei auf unsere Alltagskommunikation übertragen heißt das: Jeder fünfte Versuch zu kommunizieren darf fehlschlagen! Wichtig ist, was dann folgt. Gelingt es den Gesprächspartnern, aufeinander zuzugehen, sich gegenseitig einzulassen, offen nachzufragen und Verständnis zu entwickeln? An diesen Situationen lernen wir. Der Befund besagt aber umgekehrt auch: Vier von fünf Versuche sollten gelingen. Dieses Buch soll daher einerseits die Bereitschaft fördern, zu scheitern und daran zu lernen, und andererseits Fähigkeiten stärken, befriedigend und erfolgreich zu kommunizieren.

Ergänzend zum Buch erscheint im Verlag KIKT-TheMa – Therapeutische Materialien² ein Spiel. Es trägt den Titel *Wer gut fragt, gewinnt. Ein Spiel für bessere Gespräche durch gute Fragen und aktives Zuhören*. Mit diesem Spiel könnt ihr auf humorvolle Art die fünf beschriebenen Grundbegriffe Schlüsselworte, Resonanz, bildhafte Sprache, Würdigen und Zieloffenheit erkunden. Das Spiel kann auch dafür verwendet werden, sich in neuen Gruppen besser kennenzulernen. Oder du hast einfach Lust, Neues von dir bekannten Menschen in deiner Umgebung zu erfahren.

Ich wünsche dir, liebe Leserin und lieber Leser, viel Freude bei der Lektüre und beim Erkunden, Ausprobieren, Üben und Spielen.

² Zum Verlag KIKT-TheMa kommen Sie über folgenden Link: <https://kikt-thema.de/>.