



Kommunikations-Tipp

Das Gehörte wiedergeben

Heute möchte ich Ihnen ein sehr effektives Kommunikationstool vorstellen, das mir oft geholfen hat, Konflikte friedlich zu klären:

Das Gehörte mit eigenen Worten wiedergeben.

Konflikte verschärfen sich oft durch die Tatsache, dass beide Parteien sich nicht wirklich zuhören. (Um zuhören zu können, brauche ich Platz in meinem

Die Grundvoraussetzung zum Lösen von Konflikten ist das gegenseitige Zuhören.

Bewusstsein um das Gesagte auch aufnehmen zu können. Wenn mich selbst etwas arg beschäftigt - wie in einem Konflikt - dann bleibt nicht viel Raum in meinem Bewusstsein für das, was der andere sagt.)

Jeder möchte mit seinem Anliegen gehört und verstanden werden und drückt sich deshalb aus. Zweifelsohne ist das Ausdrücken der eigenen Position unerlässlich für die Klärung des Konflikts.

Wenn sich aber die Beteiligten nur ausdrücken und sich nicht (richtig) zuhören, dann wird es schwer, sich zu verstehen. Und die Klärung des Konflikts nahezu unmöglich.

Und um gegenseitig Verstehen zu ermöglichen, empfiehlt sich das Kommunikations-Tool: „Wiederholen, was ich verstanden habe“.

Konkret läuft das so ab:

1. Person A drückt aus, was ihr am Herzen liegt¹

Ein Beispiel:

„Als wir am heute Mittag am Tisch saßen, habe ich dir erzählt, dass ich mir wegen meiner Eltern Sorgen mache und du hast direkt im Anschluss daran von Deiner Arbeit erzählt. (Beobachtung) Damit fühle ich mich frustriert und enttäuscht (Gefühle), weil ich mir wünsche, Raum für meine

¹ möglichst knapp und präzise - idealer Weise mit Hilfe der Gewaltfreien Kommunikation. Je klarer ich von mir, von meinen Gefühlen und meinen Bedürfnissen sprechen, desto besser funktioniert das Kommunikationstool „Wiederholen“ - da der andere mich dadurch besser verstehen kann - als wenn ich ihm Vorwürfe und dergleichen mache.



Kommunikations-Tipp

Anliegen zu haben und verstanden zu werden.
(Bedürfnis)

2. Person B gibt dann wieder, was sie gehört und verstanden hat.

Ein Beispiel:

„Ich habe von Dir folgendes gehört: Als wir am heute Mittag am Tisch saßen, hast Du mir erzählt, dass Du Dir wegen meiner Eltern Sorgen machst und ich habe direkt im Anschluss daran von meiner Arbeit erzählt. (Beobachtung) Damit fühlst Du Dich frustriert und enttäuscht (Gefühle), weil Du Dir wünschst, Raum für Deine Anliegen zu haben und verstanden zu werden. (Bedürfnisse)“

Person A überprüft, ob B das verstanden hat, was ihr wichtig ist. Wenn das nicht der Fall ist, drückt A noch einmal aus, was ihr gefehlt hat und B wiederholt. („Mir scheint ich habe nicht richtig klar

ausgedrückt - ich würde es gerne noch mal probieren.“ - würde eher empfehlen als: „Jetzt hast DU es wieder nicht verstanden“
Wenn A verstanden wurde, dann hat B den Raum sich auszudrücken und A gibt wieder, was sie gehört hat.

Das hat folgende Vorteile:

- * Der, der etwas gesagt hat, kann sich 100%ig sicher sein, dass er verstanden worden ist. (Wenn B sagt: „Ich habe Dich verstanden“ dann weiss der andere noch nicht, ob die Botschaft wirklich angekommen ist)
- * Auch der, der das Gesagte wiederholt, versteht die Botschaft viel viel klarer. Wenn ich es mit meinem eigenen Worten wiedergebe, dann ist es wirklich bei mir angekommen. (Mir ging es oft so, dass ich glaubt schon alles verstanden zu haben. Als ich allerdings anfang, das Gesagte wiederzugeben, wurde mir klar, dass ich dann doch nicht so gut zugehört hatte wie zuvor geglaubt habe.)
- * Dadurch tritt eine Entspannung des Konflikts ein: Der, der sich ausgedrückt hat kann sich meist öffnen, da er gehört und verstanden wurde. Der, der das Gesagte wiederholt, kann das Gesagte besser aufnehmen und dadurch die Position des anderen besser verstehen.

Glückliche Partnerschaft

Sonntag, den 19. Sept. 2010

Weitere Informationen und
Anmeldung

www.gewalt-freie-kommunikation.de

