



LESE
PROBE

ANGELA PFEIFFER

KOMMUNIKATIONS- SCHÄTZE

wertvoll | humorvoll | alltagstauglich

EDITION WORTSCHATZ

e^w

Druck und Bindung des vorliegenden Buches erfolgten in Deutschland



Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über www.d-nb.de abrufbar

Umschlaggestaltung: spoon design, Olaf Johannson

Umschlagabbildung: Incomible/Shutterstock.com

Satz und Herstellung: Edition Wortschatz

2., überarbeitete Auflage

© 2023 Angela Pfeiffer

Edition Wortschatz, Sauerbruchstraße 16, 27478 Cuxhaven

ISBN 978-3-943362-84-8, Bestell-Nr. 588 984

Nachdruck und Vervielfältigung, auch auszugsweise,
nur mit Genehmigung der Autorin

www.edition-wortschatz.de

EDITION WORTSCHATZ



ANGELA PFEIFFER

KOMMUNIKATIONS- SCHÄTZE

wertvoll | humorvoll | alltagstauglich



EDITION WORTSCHATZ

Vorwort

**„Das größte Problem mit der Kommunikation
ist die Illusion, sie sei gelungen.“**

George Bernard Shaw

Bis wir unsere eigene Familie gründeten war ich der Ansicht, dass es sich nicht lohne, über Kommunikation viele Worte zu verlieren. Doch das änderte sich, als unsere Jungs anfangen, zu sprechen. Damit betraten wir den Raum der unendlichen Möglichkeiten, um Neues zu lernen, Konflikte aus dem Weg zu räumen, Geduld zu üben und – manchmal trotzdem zu lieben!

Inzwischen ist Kommunikation eines meiner Lieblingsthemen geworden. Was kann da nicht alles schief gehen. Eigentlich ist es doch gänzlich unmöglich, fehlerfrei miteinander zu sprechen. Oder sollte es etwa doch möglich sein?

Die in diesem Buch geschilderten Beispiele sind aus unserem Leben herausgegriffen, zum Beispiel aus den Alltagssituationen mit den Kindern, der Schule und nicht zuletzt aus den Begegnungen der verschiedensten Art. Deshalb habe ich auch keine spezifische Zielgruppe. Es ist gleichermaßen interessant für Singles und Familien, für Jung und Alt – eben für alle, die sich näher mit dem Thema beschäftigen wollen.

Ich erhebe mit diesem Buch keinen wissenschaftlichen Anspruch, im Gegenteil. Mein Wunsch ist es, mit verständlichen Worten zu sensibilisieren und meine größte Freude wäre es, wenn Sie das eine oder andere Kapitel umsetzen können.

Vielleicht kommt Ihnen so manche Episode aus dem eigenen Umfeld bekannt vor, denn ich erfinde ja das Rad nicht wieder neu. Ich erhoffe mir natürlich, dass Ihnen dieses Buch weiterhilft und Sie manchmal zum Schmunzeln bringt. Ich habe die meisten Themen auch nur angerissen, denn dieses Buch soll ja nur einen groben Umriss zeichnen und nicht in die Tiefe gehen. Zu vielen der angesprochenen Themen gibt es eine Menge weiterführender Literatur in den Buchhandlungen.

Eines ist mir in Zeiten von SMS, WhatsApp, Twitter, Instagram, Facebook und anderen sozialen Medien wichtig geworden: Jeder Mensch ist ein wertzuschätzendes Individuum, egal ob ich ihn nun am Display meines Handys sehe oder nicht. Jedoch sind mein Mann und ich nicht bereit, Videoanrufe zu allen Zeiten zu akzeptieren – z. B. morgens vor dem Gang ins Bad!

Beim Schreiben des Manuskriptes habe ich zugunsten einer flüssigeren Lesbarkeit auf das Gendern verzichtet, obwohl ich den Wunsch nach Diversität akzeptieren kann. Im Moment gibt es außerdem keine einheitlichen Regeln im deutschsprachigen Raum und so habe ich mich in Einzelfällen auf die traditionellen Geschlechter beschränkt.

An dieser Stelle bedanke ich mich sehr herzlich zunächst bei unseren Freunden und Bekannten für die Unterstützung in Form von hilfreichen Korrekturen und großer Ermutigung. Vor allem geht aber mein Dank an meinen Mann, unsere beiden Jungs und unsere Schwiegertochter die viel von ihrer kostbaren Zeit investiert haben, Korrektur zu lesen und Anmerkungen zu geben.

Viel Vergnügen beim Lesen!

Inhalt

Vorwort 5

ALLGEMEINE ERKENNTNISSCHÄTZE

KAPITEL 1: *Ein Mann – ein Wort*... 11

KAPITEL 2: *Meine innere Waschmaschine* 23

KAPITEL 3: *„The Force of the Better Reason“* 28

KAPITEL 4: *Körpersprache* 32

KAPITEL 5: *Der Einfluss von Möbeln
und gruppeninterne Sprache* 35

KAPITEL 6: *Lob und Kritik*..... 44

KAPITEL 7: *Warum sank die Titanic?* 48

KAPITEL 8: *Das Feedback-Gespräch*..... 50

FAMILIE - ÜBUNGSFELD MIT IMMER NEUEN ÜBERRASCHUNGEN

KAPITEL 9: *Aller Anfang ist lustig* 55

KAPITEL 10: <i>Familienrituale, Familienkonferenz und Rollenverständnis</i>	61
KAPITEL 11: <i>Der Abend zu zweit</i>	66
KAPITEL 12: <i>Hilfe – die Kinder sprechen in unbekanntem Sprachen</i>	68

GRUPPEN - ÜBUNGSFELD IN GEMEINSCHAFT

KAPITEL 13: <i>Warteschlangen und andere Gruppen</i>	73
KAPITEL 14: <i>Der Dampfkochtopf</i>	78

DER BERUFLICHE ALLTAG

KAPITEL 15: <i>Gespräche, Befragungen, Nachhaltigkeit, Dresscode</i>	83
KAPITEL 16: <i>Vorsicht vor Quickstarts und LOI – „Letter of Intent“</i>	89

GLAUBE UND KOMMUNIKATION

KAPITEL 17: <i>Kommunikation mit Gott = Gebet</i>	95
KAPITEL 18: <i>Erkenntnisse – alt, aber nicht überholt</i>	98
<i>Ein Nachwort</i>	105

Allgemeine Erkenntnisschätze

KAPITEL 1

Ein Mann – ein Wort...

Verbale und nonverbale Kommunikation, Fragetypen

... eine Frau – ein Wörterbuch! Kennen Sie diesen Satz? Ich darf diesen Satz schreiben, ich bin ja eine Frau. Auch auf die Gefahr hin, damit ein Klischee zu bedienen – es ist schon etwas dran an dieser Aussage. Man darf sie nicht verallgemeinern, aber in unsere Familie passt sie. Während mein Mann in Veranstaltungen früher am liebsten im Hintergrund nahe dem Ausgang saß und danach gerne schnell wieder verschwand, liebte ich es, mich zu unterhalten. Inzwischen haben wir uns einander angeglichen. Wir sitzen beide bevorzugt hinten nahe dem Ausgang und mein Mann unterhält sich mittlerweile gerne. Das Vereinbaren von Terminen via Telefon oder Handy ist trotzdem auch heute noch in der Regel meine Sache. Und er weiß, dass ich Telefonate mit Freundinnen oder Bekannten am besten in den frühen Abendstunden oder am Vormittag erledige, denn die durchschnittliche Gesprächsdauer kann schon mal bei ca. 1 – 1,5 Stunden liegen.

Unser digitales Zeitalter hat die Kommunikation stark verändert. Wer von Ihnen wie ich noch aus der Dinosauriergeneration stammt, also aus der „Zeit vor PC“, kennt vielleicht diese Reaktionen manch junger Menschen: „Wie, ihr hattet kein Handy? Wie konntet ihr euch da verabreden?“ Beliebte ist auch die Frage nach der Freizeitbeschäftigung ohne Fernseher. Ich erinnere mich auch noch gut an den Besuch einer jungen Frau bei uns. Wir hatten in unserem Wohnzimmer eine wahrhaft antiquierte Stereoanlage nach dem Motto „sie tuts noch und ist zu schade zum Wegschmeißen“. Dazu gehörte auch eine Zimmerantenne,

die an den Kopfschmuck von Marsmännchen erinnerte. Diese junge Frau, die Tochter von Freunden, saß also bei uns auf der Couch und erblickte plötzlich diese Antenne. Sie bekam einen Lachanfall, der damit verbunden war, dass sie sich heftig auf die Schenkel klopfte. Er endete erst, nachdem sie keine Tränen mehr und sich kräftig ausgehustet hatte.

Bei allem Humor, den man haben muss, wenn man sich mit jungen Menschen über die Vergangenheit mit ihrem eingeschränkten Medienkonsum unterhält, kommt man nicht umhin, die Veränderungen zu bewundern oder vielleicht auch manches zu hinterfragen – immer mit Respekt vor der Generation, die darauf angewiesen ist. Apropos angewiesen: Auch mein Mann und ich nutzen mehr und mehr die Segnungen der digitalen Technik. Wir sind Teil eines internationalen christlichen Mediennetzwerkes. Dazu gehören regelmäßige virtuelle Treffen und wir genießen es mittlerweile sehr, die Teilnehmenden aus aller Welt sowohl sehen als auch mit ihnen kommunizieren zu können. Allerdings gehen mit einer solchen Arbeit noch ganz andere Herausforderungen einher, auf die ich später noch eingehen.

Verbale Kommunikation

An der Nutzung der digitalen Medien will ich zwei Hauptgruppen der Kommunikation verdeutlichen: Die verbale und die nonverbale. Ich beginne mit der verbalen, die ist einfacher zu erklären. Zu der verbalen Kommunikation gehört für mich die zu klärende Frage, ob wir begrifflich in der gleichen Kutsche sitzen. Dazu ein Beispiel zum Nachdenken, vielleicht kennen Sie es ja aus eigenem Erleben. Stellen Sie sich vor, Sie laden jemanden zum Essen ein. Und dabei meine ich jetzt eigene Landsleute. Wir pflegen Freundschaften im Nachbarland, da wird es noch einmal etwas kniffliger. Sie verwenden in etwa folgende Worte:

„Es wäre schön, wenn ihr morgen Abend Zeit hättet, zum Essen zu uns zu kommen.“ Dieser Satz beinhaltet schon zwei zu klärende Begriffe.

Ein bisschen Theorie muss sein und so leihe ich mir ein paar Erkenntnisse eines anderen Autors aus: Friedemann Schulz von Thun. Er hat unter anderem drei wirklich lesbare und verständliche Bücher zum Thema Kommunikation verfasst, die Sie vielleicht kennen: „Miteinander Reden“. Nach der von ihm geschilderten Theorie bestehen unsere Botschaften aus den vier verschiedenen Aspekten *Sache – Appell – Selbstoffenbarung – Beziehung*, über die wir – und es ist wichtig, beide Richtungen im Hinterkopf zu haben – senden und auch empfangen. Ich will diese an der geschilderten Einladung verdeutlichen.

Zunächst die *Sache*. In der Einladung stecken die Begriffe „Abend“ und „Essen“. Was heißt Abend? Die Spannbreite kann von 17.00 Uhr bis 21.00 Uhr reichen, je nach Familienstand und -größe, Kultur und Gewohnheiten. Natürlich wird meistens eine Uhrzeit mit vereinbart. Doch auch die kann schon mal zu Verstimmungen führen. Kürzlich erzählte mir eine Frau, dass sie „immer auf 20.00 Uhr“ eingeladen wird, dabei wüsste ihre Freundin doch, dass sie zu dieser Zeit nichts mehr essen könne. Ehrlich währt möglicherweise auch in dieser Freundschaft am längsten.

Was ist mit Essen gemeint? Zu diesem Thema gibt es zahllose Bücher. Sie betreffen die Fragen, was ich wie kochen sollte, die verschiedenen Ernährungstheorien und die Rezepte dazu. Ich bin davon überzeugt, dass man damit eine Straße zum Mond pflastern könnte und gehe nicht weiter darauf ein. Wenn ich von mir ausgehe, dann stöhne ich immer wieder über späte Einladungen zum Essen. Meistens lege ich mich nach bestimmten Gerichten oder gar ganzen Menüs mit einem Gefühl ins Bett, einen Fußball verschluckt zu haben. Und der ist im Bett überall im Weg. Doch etwas zu dem liebevoll gekochten Essen zu sagen, bringe ich oft

nicht übers Herz – zu wertvoll ist mir die Zeit mit Mitmenschen. Trotzdem freue ich mich immer darüber, wenn mich jemand im Voraus nach meinen Essgewohnheiten oder -wünschen fragt. Häufig höre ich auch die Nachfrage, ob ich oder wir denn alles essen würden. In Zeiten zunehmender Allergien finde ich das äußerst hilfreich und ein Zeichen von Wertschätzung.

Noch eine kurze Bemerkung zu den sachlichen Begriffen: Ich habe mir angewöhnt, Begriffe für mich auseinanderzunehmen oder anzupassen. Gerade wenn unterschiedliche Kulturen bzw. Nationalitäten zusammenkommen, kann das von großer Bedeutung sein. In manchen Ländern darf man zum Beispiel nie pünktlich zur angegebenen Uhrzeit erscheinen, sondern muss mindestens 15 Minuten später eintreffen. In anderen gilt es als unfein, einen Teller zurückgehen zu lassen, der nicht leer ist. Und wer schon einmal in Israel mit dem so genannten koscheren (nach jüdischen Speisegesetzen gekochten) Essen Urlaub gemacht hat, weiß, dass es unter Umständen verschiedene Büffets gibt und ich auf gar keinen Fall ans falsche gehen und auch die Bestecke nicht verwechseln darf.

Haben Sie ungeliebte Worte in Ihrem Wortschatz? Wir haben als Ehepaar den Entschluss gefasst, ein spezielles Wort aus unserem Wortschatz zu streichen: das Wort „Problem“. Wir haben es durch „Herausforderung“ ersetzt. Wenn Sie sich beide Worte ein paar Mal laut vorsagen werden Sie feststellen, dass mit dem Wort „Problem“ eine gewisse Schwere einhergeht. Ein Problem ist eine meist sehr große Hürde, die kaum zu bewältigen scheint. Eine Situation wird gegenwartsbezogen einzementiert. Das Wort „Herausforderung“ weist dagegen in die Zukunft und erweckt den Eindruck einer durchaus zu bewältigenden Situation. Herausforderungen lassen uns wachsen, Probleme bedeuten dagegen häufig das Ende unserer Möglichkeiten. Herausforderungen stärken uns und so sehen wir die verschiedenen Tiefen in unserem Leben ebenso. Es kommt eben auf den Blickwinkel an.

Seit einigen Jahren beschäftige ich mich mit Philosophie und habe auch von dieser Wissenschaft gelernt, selbst viel benutzte Worte zu hinterfragen. Der Begriff „Freundschaft“ beispielsweise hat in den letzten Jahren durch Facebook und WhatsApp eine große inhaltliche Veränderung bis hin zur Erosion erfahren. Ich bin immer wieder erstaunt, wer mich alles als Freundin bezeichnet. Da ich Freundschaft als sehr hohes Gut ansehe, berühren mich manche unserer Bekannten eher negativ, wenn sie mir diesen Titel geben. Denn diese wissen wenig bis nichts von mir. Enge Freunde bzw. Freundinnen teilen nach meiner Überzeugung nicht nur Höhen und Tiefen, sondern sie haben auch als einzige das Recht, in mein Leben hineinzusprechen. Sie leiden mit, sie freuen sich mit und sie wissen, wann sie schweigen oder reden dürfen/ müssen/ können/ sollen. Von Mark Zuckerberg, dem Gründer von Facebook, stammt übrigens folgendes Zitat: „Wer glaubt, dass jeder Facebook-Kontakt ein Freund ist, der weiß nicht, was Freundschaft bedeutet.“

Ich bleibe noch bei den vier Aspekten und der Einladung zum Abendessen. Der nächste Aspekt ist der *Appell*. In diesem Fall könnte er heißen: „Ihr wart schon so lange nicht mehr bei uns. Wir erwarten, dass Ihr endlich wieder einmal vorbeischaut!“ Wenn ich diesen Appell wahrnehme, kann zweierlei passieren: ich freue mich, weil es bedeutet, dass die Freundschaft noch existiert. Doch andererseits könnte ich mich auch ärgern, weil diese Freunde erst vor kurzem bei uns waren und sich der Abend gewaltig in die Länge gezogen hatte. Wie so oft ist der Blickwinkel entscheidend. Ein weiterer Aspekt ist die *Selbstoffenbarung*. Sie ahnen es schon – auch hier gibt es mindestens zwei Seiten der Medaille. Manche unserer Bekannten sehen sich als unsere Freunde an – ob das auch für uns gilt, hängt von unserer eigenen Einschätzung ab. Der letzte Aspekt ist die *Beziehung*. Nicht alle verstehen z. B. den Begriff „Freundschaft“ gleichermaßen inten-

siv. Für den einen ist Freundschaft etwas tiefes, inniges und für die andere ist es ein lockeres Beisammensein – von Zeit zu Zeit und mehr oberflächlich.

Wir sind noch beim Thema „verbale Kommunikation“ und deshalb hier noch ein kurzer Exkurs ins Thema Vorträge aller Art. Mein Mann und ich waren vor Jahren zu einer Vernissage eines Künstlers eingeladen. Ich gestehe, dass ich keine Kunstkennerin bin und Bilder oder Skulpturen in zwei Kategorien einteile: Die, die mir gefallen und der Rest. Wir kamen also in der Galerie an und begaben uns zusammen mit den anderen Gästen in einen Saal, in dem ein Rednerpult stand – weiter nichts. Wenn ich „weiter nichts“ sage, dann meine ich „weiter nichts“. Es gab keine Stühle, keine Bistrotische, keine Getränke – nichts, was mir den Vortrag hätte schmackhafter machen können. Es folgte ein Fachvortrag, dem ich genau 10 Minuten folgen konnte. Danach ertappte ich mich dabei, wie sich meine Gedanken in alle Richtungen zerstreuten. Der Grund dafür war der, dass ich absolut nichts verstand. Der Vortrag war gespickt mit Fremdwörtern und Fachausdrücken und ich bin mir nicht sicher, ob nicht ein paar der Gäste, die von Zeit zu Zeit heftig nickten, mein Schicksal teilten. Nach einer halben Stunde war mein Geduldsfaden zum Zerreißen gespannt und nach weiteren 15 Minuten war ich so weit, dass ich weggeschaut hätte, wäre der Redner von jemandem ermordet worden. Keine Angst, dieser blieb am Leben und wurde am Ende mit großem Applaus bedacht. Dazu noch ein kleines Bonmot, sozusagen eine Regel für alle, die gerne Vorträge halten: „Du kannst über alles sprechen, nur nicht über 15 Minuten!“

Nonverbale Kommunikation

Verbale Kommunikation ist für mich die Voraussetzung für ein gelungenes Miteinander. Doch sie ist nicht allein maßgeblich.

Stellen Sie sich vor, Sie sitzen mit einer befreundeten Person zusammen. Sie erzählen engagiert von ihrem letzten Urlaub und bemerken, dass Ihr Gegenüber Ihnen eine „kalte“ Schulter präsentiert, weg von Ihnen aus dem Fenster schaut, ein Bein über das andere geschlagen hat und mit einem Fuß wippt. Das ist nicht eben ermutigend, oder? Unsere körperlichen Signale sagen oft mehr aus, als wir wollen und als uns bewusst ist. Vor allem sagen sie manchmal unbeabsichtigt das Gegenteil von dem, was die Worte ausdrücken. Umgekehrt können wir sie aber auch bewusst einsetzen, um anderen deutliche Signale zu geben. Immer wieder komme ich mit Menschen zusammen, die ein ausgeprägtes Mitteilungsbedürfnis haben. Manchmal ermüden mich deren Monologe und ich stelle fest, dass ich beginne, meine Körperhaltung bewusst oder auch unbewusst zu verändern. Ich schaue des Öfteren weg und/ oder rutsche auf meinem Stuhl hin und her. Nicht immer habe ich damit Erfolg.

Die nonverbalen Anteile sind Gestik und Mimik, Blickkontakte (oder keine), unsere Körperhaltung und Signale, die wir aussenden über Kleidung und/ oder Statussymbole. Wir haben es – wie schon gesagt – von klein auf gelernt, die Signale zu deuten, die zu unserem Kulturkreis gehören. Deshalb verstehen wir sie auch in aller Regel. Jemand, der mir zu viel erzählt, wird den Redefluss normalerweise unterbrechen, wenn ich meine Körperhaltung verändere und Müdigkeit oder Langeweile signalisiere. Solch eine Wahrnehmung läuft in Sekundenschnelle ab. Das gilt vor allem auch für neue Bekanntschaften. Wenn ich einem Menschen begegne, achte ich zunächst darauf, ob sie oder er mir in die Augen schauen kann. Schon die deutsche Benediktinerin, Äbtissin, Dichterin und Gelehrte Hildegard von Bingen (1098–1179) erklärte: „Augen sind die Fenster der Seele“ und sie sagen tatsächlich viel aus. Mir fallen zum Augenausdruck folgende Adjektive ein: Augen können dunkel oder hell, stehend oder fröhlich, streng oder freundlich blicken.

Die Körperhaltung ist das Nächste, was mir auffällt. Geht die Person gebückt oder aufrecht? Wie hält sie die Schultern und die Hände? Wirkt sie auf mich hektisch und nervös oder in sich ruhend? Ein beliebtes Mittel bei Vorstellungsgesprächen, um eine Person einzuschätzen ist die berühmte Büroklammer auf dem Tisch. Sind die Eingeladenen in der Lage, die Büroklammer liegen zu lassen, um sich voll auf das Gespräch zu konzentrieren, oder brauchen sie eine Beschäftigung für die Hände?

Im optimalen Fall passen beide Anteile – die verbalen und die nonverbalen – zusammen. Ist das der Fall, wirkt die Person auf mich authentisch. Wie erreiche ich aber, dass ich auf andere Menschen authentisch wirke? Die Schwierigkeit ist dabei immer, dass manche Posen gekünstelt wirken können, wie einstudiert. Dann passen vielleicht Gestik, Mimik und Worte zusammen doch der Gesamteindruck stimmt eben nicht.

Haben Sie Lust auf eine Übung? Wenn ja, dann nehmen Sie sich ein paar alte Socken und malen Sie 3 Punkte auf die Unterseite. Der eine Punkt sollte den Ballen, der zweite den Außenrist und der dritte die Mitte der Ferse markieren. Als nächstes versuchen Sie sich so hinzustellen, dass Sie alle 3 Punkte gleichzeitig bewusst wahrnehmen. Das ist übrigens eine meiner Übungen im Bad beim Zähneputzen. Wenn Sie noch einen Schwierigkeitsgrad daraufsetzen wollen, dann versuchen Sie sich vorzustellen, dass Sie an einer an der obersten Stelle des Kopfes befestigten Schnur an der Decke hängen. Diese Schnur lässt Sie zwar auf dem Boden stehen, verhindert aber, dass Sie aus dem Gleichgewicht kommen. Und nicht vergessen: weiteratmen! Allmählich werden Sie Ihre Mitte kennenlernen. Diese Übung lässt sich beliebig erweitern, indem man das Gewicht verlagert oder sich wie ein Baum im Wind bewegt, ohne die bewussten Punkte auf den Fußsohlen zu verlassen. Versuchen Sie dann einmal folgendes: Halten Sie jeweils eine kurze Rede zu einem Thema, das zu Ihnen passt und zu einem, welches Sie absolut nicht vertreten

können. Bei welchem Vortrag können Sie ihr Gleichgewicht besser halten? Innere Zerrissenheit, Wut, Ärger und/ oder Frust, der nicht geäußert werden darf, bringt uns unter Umständen so aus dem Gleichgewicht, dass unser Umfeld es merkt und – ohne es vielleicht zu wollen – darauf entsprechend reagiert. Genau aus diesem Grund halte ich es in familiären und anderen Gemeinschaften für absolut unerlässlich, sich regelmäßig über Missverständnisse, Verletzungen und unterschiedliche Meinungen auszutauschen. Das Feedback-Gespräch, auf das ich noch eingehe, ist ein gutes Werkzeug dazu.

Wie ist das eigentlich mit meiner Gestik? Vielleicht kommt Ihnen folgende Situation bekannt vor: Eine Person sitzt am Tisch, so dass eine Schulter Richtung Tisch, die andere Richtung Raum zeigt, und blickt durch ein gegenüberliegendes Fenster. Ihr Gegenüber erzählt, während er oder sie sich ein Brötchen mit Marmelade bestreicht, von einem Traum in der letzten Nacht. Wie würden Sie diese Situation beurteilen? Das dürfte eine sehr einseitige Unterhaltung sein und ich bin mir nicht sicher, ob der Traum beim Gegenüber überhaupt ankommt. In solch einem Fall ist eine Unterhaltung über die Unterhaltung angesagt, ein offener Austausch über die Situation; auch dafür eignet sich ein Feedback-Gespräch.

Es ist auch spannend zu beobachten, wie jemand einen Raum betritt: Aufrecht oder in gebückter Haltung, mit langsamen, schlurfenden, oder mit elastischen Schritten, rasch und zügig oder zögernd. Ist die Person dann im Raum angekommen, bestimmt die Sitzverteilung entscheidend mit über einen möglichen Gesprächsverlauf. Werden Stühle für Besprechungen in Form eines Kreises aufgestellt, ohne dass die Teilnehmenden einen Tisch vor sich haben, haben sie keinen geschützten Raum für Beine und Füße und keine Ablagemöglichkeit für die Hände. Das signalisiert im Extremfall schon beim Eintreten völlige Kontrolle und das Ausgeliefertsein. Außerdem können unter

Umständen alle die Signale einzelner Personen von Müdigkeit, Konzentrationsverlust oder Ärger sehen. Auf das Thema Möbel gehe ich noch gesondert ein.

Ich habe an dieser Stelle eine andere kurze Übung für Sie. Immer wieder stelle ich fest, dass es manchen Menschen schwerfällt, eine andere Perspektive als die eigene einzunehmen. In solchen Fällen ist es hilfreich, den eigenen Körper zu Hilfe zu nehmen. Stellen Sie sich breitbeinig hin, die Beine so weit auseinander, wie es geht. Dann bücken Sie sich und schauen zwischen Ihren Beinen hindurch. Jetzt sehen Sie die Umgebung auf dem Kopf, eben aus einer anderen Perspektive: von unten und kopfüber.

Gerade wenn man viel mit Menschen zu tun hat gilt folgender Grundsatz: „Du hast keine zweite Chance, um einen ersten guten Eindruck zu hinterlassen.“ Haben Sie schon einmal Seminare oder andere Veranstaltungen besucht, bei denen die Vortragenden mit verschränkten Armen dastanden und mit gebeugtem Kopf die Anwesenden mit den Worten begrüßten: „Ich freue mich sehr, dass Sie heute gekommen sind!“? Verschränkte Arme signalisieren etwas ganz anderes, und der Widerspruch wird sofort sichtbar und hörbar. Auf diese Art hat man einen Teil seiner Zuhörerschaft schon ganz zu Anfang verloren. Ähnliches passiert, wenn der Augenkontakt fehlt oder im Gegenteil zu intensiv wahrgenommen wird. Oder haben Sie es schon einmal erlebt, dass Sie sich durch die Art und Weise, wie jemand spricht, manipuliert fühlten, es aber nicht erklären konnten?

Ich bin eine große Verfechterin authentischen Lebens. Die Herausforderung dabei ist, dass wir in einer Zeit leben, in der Individualität durch feste Regeln, Normen und Strukturen häufig erschwert wird. Doch meiner Meinung nach sind alle Menschen ganz individuell von Gott geschaffen und genau dadurch gibt es eine große Vielfalt menschlichen Lebens. Zum authentischen Leben gehört deshalb auch, dass ich mich immer

wieder reflektiere, meine Motive, meine Einstellung zu mir selbst und mein Umgang mit meiner Umwelt. So kann ich mich und meine Persönlichkeit immer besser kennenlernen. Je mehr Menschen davon Gebrauch machen, desto vielfältiger wird auch unser gesellschaftliches Miteinander.

Wie reagiert Ihr Körper auf Gefühle? Wenn ich eine andere Person nicht ausstehen kann, gehe ich automatisch in Abwehrhaltung. Das können Sie bei sich versuchen, wahrzunehmen. Spricht mich eine solche Person an, verändert sich die Stimmhöhe. Vielleicht treten Sie automatisch ein Stück zurück, um den Abstand zu vergrößern. Oft steht man auch unwillkürlich leicht seitwärts und ist so unbewusst auf der Suche nach einem Fluchtweg. Gleichzeitig zeigt man dem oder der anderen die „kalte Schulter“. Oder man sitzt aufrecht und signalisiert damit dem Gegenüber: „Mit mir kann man nicht machen, was man will!“ Es ist ein Signal von Selbstbewusstsein und Eigenverantwortung und ein Zeichen dafür, dass die Person weiß, wer er oder sie ist. Damit bin ich wieder beim Thema „nonverbale Kommunikation“. Sie sehen schon, wir können gar nicht anders, als mit unserem ganzen Körper zu kommunizieren. Anders ausgedrückt: Wir können nicht *nicht* kommunizieren!

Fragetypen: Offene und geschlossene Fragen

Es geschah in einem kleinen Supermarkt am Rande einer Kleinstadt irgendwo in Deutschland. Wir waren auf Reisen und ich suchte nach einem Glas Gewürzgurken. Hoffnungsfroh ging ich auf eine der Verkäuferinnen zu mit der Frage: „Haben Sie Gläser mit Gewürzgurken?“ Nun muss ich vorausschicken, dass ich auf diese Frage in dem Teil Deutschlands, in dem wir leben, immer die gewünschte Information bekomme – nämlich wo ich das Gesuchte finden kann. Deshalb kam ich gar nicht auf die Idee, dass auch folgendes passieren könnte: Es kam die durchaus

nicht unlogische Antwort: „Ja“. Damit war die Frage für meine Ansprechpartnerin erschöpfend beantwortet, und sie ging schon wieder zu ihrer nächsten Aufgabe. Ich stand etwas verdattert da und machte mich infolgedessen allein auf die Suche. Ich hatte eine geschlossene Frage gestellt, eine Frage, die nur mit „Ja“ oder „Nein“ zu beantworten ist.

Weder offene noch geschlossene Fragen sind per se richtig oder falsch, es kommt immer darauf an, in welchem Kontext sie gestellt werden. Mache ich eine Umfrage, die mehrere Punkte umfasst (s. Kapitel 18), können geschlossene Fragen zum Beispiel im Ankreuzverfahren sinnvoll sein. Möchte man allerdings mehr und umfangreichere Informationen aus den Befragten herauskitzeln, empfehlen sich offene Fragen.

Dazu ein Beispiel:

1. Geschlossene Frage: „Sind Sie mit Ihrer Arbeitszeitregelung zufrieden? Kreuzen Sie bitte „Ja“, „Nein“ oder „Weiß nicht“ an.“
2. Offene Frage: „Wie schätzen Sie die Qualität Ihrer Arbeitszeitregelung ein?“

Wichtig ist dabei, sich im Voraus klarzumachen, welche Informationen ich benötige. In meinem Supermarktbeispiel hat mir die Antwort der Verkäuferin einfach nicht ausgereicht, ich habe die zu erwartende Antwort falsch eingeschätzt und daher die falsche Frage gestellt – unbewusst.