

Besonders unverständlich werden wir, sobald wir in einer bestimmten Fachsprache sprechen und voraussetzen, dass unser Gegenüber diese versteht. Dies ist praktisch immer ein Irrtum. Wieviele Kunden verstehen die Fachbegriffe der Verkäufer? Wieviele Klienten verstehen das Vokabular ihrer Berater? Wieviele Patienten verstehen die Fachsprache ihrer Ärzte? Wieviele Leser verstehen die Fachbegriffe der Bücher, die sie lesen? Ich hoffe, dass ich in diesem Buch alle kommunikations-spezifischen Begriffe so erläutert habe, dass Sie als Leser sie verstehen können. Ganz sicher bin ich mir jedoch nicht. Beim Schreiben eines Buches kommuniziere ich mit leeren Seiten. Ich sehe und höre keine Reaktion von Ihnen als zukünftige Leser. Erste Reaktionen kommen von den Korrekturlesern. Dies sind jedoch niemals so viele, wie die späteren Leser. Also kann ich nie ganz sicher sein, ob ich nicht doch vergessen habe, einen Begriff zu erläutern, der mir selbst klar und verständlich ist, der jedoch für jemand, der sich bisher noch nicht mit Kommunikation beschäftigt hat, ein Fremdwort ist. Das ist der Grund, weshalb ich die Begriffswelt von Jugendlichen als Beispiel nehme.

Abgesehen von Klarheit und Verständlichkeit spielt auch der emotionale Aspekt einer Aussage eine wichtige Rolle: Am allerbesten zu verstehen sind Sie, wenn Sie zusätzlich zur Botschaft auch Ihre Gefühle zur Sache in Worte fassen. So hat auch ein nicht so geübter Zuhörer die Chance, Sie zu verstehen. Seien Sie dabei ruhig offen. Sie werden dadurch nicht nur verständlicher, sondern auch viel stärker.

Eine klare Aussage könnte also folgende Bestandteile haben:

- Beschreiben der Sachinhalte statt Symbolisierung
- Hinzufügen Ihres Gefühls zum Sachinhalt

4. Kommunikation als Medium zur Übertragung von Energie

|   |   |
|---|---|
| <i>Symbol - nicht empfehlenswert</i>              | <i>Verständliche Botschaft, versehen mit Gefühlsausdruck - empfehlenswert</i>   |
| Eva ist immer so unverlässlich.                   | Eva verspricht mir immer wieder Dinge, die sie später nicht einhält. Ich habe dann das Gefühl, ich kann mich überhaupt nicht auf sie verlassen. Das macht mich oft richtig zornig.            |
| Mein Sohn hat Lernschwierigkeiten.                | Mein Sohn will im Moment absolut nicht lernen. Bei den letzten Schularbeiten hat er schon ein paar "Nicht genügend" bekommen. Ich mache mir Sorgen, denn ich weiß nicht, was ich tun soll.    |
| Männer sind doch alle gleich.                     | Im Moment habe ich ernste Probleme in meiner Beziehung und schaffe es überhaupt nicht, mit meinem Mann ein offenes Gespräch darüber zu führen. Ich fühle mich richtig mutlos und unglücklich. |
| Der Service in diesem Hotel ist eine Katastrophe. | Ich habe mich heute über den Kellner geärgert, weil er meine Getränkebestellung dreimal vergessen hat.  |
| Dieses Kind ist sympathisch.                      | Dieses Kind gefällt mir. Es ist aufmerksam und man kann sich richtig gut mit ihm unterhalten. Das ist nicht selbstverständlich für Kinder in diesem Alter. Ich finde es total sympathisch.    |
| Du bist super.                                    | Ich bin begeistert, wie du alles unter einen Hut bringst. Familie, Job, Haus - und du scheinst immer gut gelaunt! Wie machst du das?  |

Erkennen Sie den Unterschied zwischen der linksstehenden symbolischen Ausdrucksweise und der rechtsstehenden Aussage? Die Symbole können alles und nichts bedeuten. Der Zuhörer muss etwas tun, um die Botschaft zu entschlüsseln. Entweder er hört aktiv zu, fragt nach, paraphrasiert und spricht die Emotionen an, die er beim Gesprächspartner vermutet. Oder er fragt nicht nach und hat eine Vielfalt an Interpretationsvarianten. Diese entstehen in ihm und sind beeinflusst von den Assoziationen, die das jeweilige Symbol in ihm auslöst, von

seiner aktuellen Gefühlslage und von seiner Trägerfrequenz zum Sender.

So betrachtet wird verständlich, wieso es so leicht ist, sich misszuverstehen. Dem können Sie von nun an nicht nur in Ihrer Rolle als Empfänger, sondern auch als Sender entgegenwirken.

**Übung Senden:** Drücken Sie sich klar, verständlich, positiv und energiestark aus. Fassen Sie jene Faktoren in Worte, die erstrebenswert sind, die motivieren, die Kraft geben und die lösungsorientiert sind. Vermeiden Sie negative, schwächende und problemorientierte Formulierungen.

Vermeiden Sie Symbole. Beschreiben Sie statt dessen den Sachinhalt Ihrer Botschaft möglichst klar. Am besten verständlich sind Sie, wenn Sie auch Ihr Gefühl zu dieser Sache in Worte fassen.

Soviel zu den Grundregeln für erfolgreiches Senden von Informationen. Mit ein bisschen Üben und Achtsamkeit auf Ihre Worte lässt sich das leicht erlernen. Ihre Gesprächspartner werden Sie dann besser verstehen, selbst wenn diese keine Kommunikationsprofis sein sollten. Das ist angenehm für beide Seiten.

Sobald Sie dies beherrschen, ist es Zeit für die Steigerungsstufe: Für das klare und entschiedene Vorbringen eigener Anliegen, auch solcher, die für Ihren Gesprächspartner unangenehm sind oder seinen Wünschen entgegenstehen. Für Nein sagen, Grenzen setzen und Ihre eigenen Vorstellungen durchsetzen.