

Gernot R. Kahofer
coaching-training-unternehmensberatung
Schnittlauchgasse 18
A - 6134 Vomp

+43 660 300 4777
gernot.kahofer@utanet.at

Metakommunikation: Darüber sprechen, wie man miteinander umgeht

Schon lange zählt "Kommunikationsfähigkeit" zu den wichtigsten persönlichen Skills und rangiert auf der Liste der sozialen Kompetenzen ganz weit oben.

Aber sehr oft wird "Kommunikationsfähigkeit" einfach mit "rhetorisch gut drauf" gleichgesetzt. Wer leicht mit anderen ins Gespräch kommt, also extrovertiert ist, sich geschickt mit Worten auszudrücken versteht, also wer "gut reden" und andere überzeugen kann, gilt vielfach als ein guter Kommunikator.

Doch "Kommunikationsfähigkeit" umfasst sehr viel mehr als Extrovertiertheit und gute rhetorische Fähigkeiten: die Bereitschaft und Fähigkeit, auf andere zuzugehen und offene, vertrauensvolle Beziehungen aufzubauen und zu pflegen, Interesse und Respekt für das jeweilige Gegenüber, die Bereitschaft und Fähigkeit, Dinge zu klären und Schwierigkeiten aus dem Weg zu räumen usw.

Viele Menschen sind davon überzeugt, gute kommunikative Fähigkeiten zu haben: Sie beschreiben sich als extrovertiert, umgänglich, freundlich und tolerant. Doch das bedeutet noch lange nicht, dass jemand wirklich gute und vertrauensvolle Beziehungen zu seinen Kollegen, seinem Chef, dem Partner, seinen Freunden usw. pflegt. Geht man den Dingen auf den Grund, stellt sich häufig heraus, dass die Beziehungen nur oberflächlich und oft gar nicht besonders erfüllend sind: Man weiß eigentlich nicht genau, was der andere wirklich von einem hält. Missverständnisse und unklare Dingen sind nie aufgeklärt worden. Verletzungen sind einfach weggeschoben worden. Der freundliche und scheinbar unkomplizierte Umgang miteinander ist nur oberflächlich und im Untergrund schwelt so einiges vor sich hin, was einen selbst und die Beziehung mehr oder weniger belastet.

Was ist Metakommunikation?

Eine guter und wichtiger Weg, um intensive Beziehungen mit anderen aufzubauen und am Leben zu erhalten, Schwierigkeiten und Missverständnisse aus dem Weg zu räumen und eine positive, vertrauensvolle Stimmung zu schaffen, ist "Metakommunikation". Der Begriff stammt aus der Kommunikationspsychologie und bedeutet soviel wie "über die Kommunikation sprechen" (griechisch "meta" = "über"). Es geht also darum, die Dinge nicht einfach so laufen zu lassen, sondern die Kommunikation mit anderen bewusst zu erleben, zu hinterfragen und zu gestalten.

Gerade wenn es mit anderen Leuten schwierig wird oder die Dinge nicht so laufen wie gewünscht, ist die Versuchung groß, den Kopf einfach in den Sand zu stecken und so zu tun, als wäre nichts passiert. Weit verbreitet ist es auch, sich zusammenzureißen, bloß nicht irgendwelchen Emotionen nachzugeben, cool, sachlich und "vernünftig" zu bleiben nach dem Motto: "Hier geht es nur um die Sache. Wir sind doch keine Kinder mehr!"

Gernot R. Kahofer
coaching-training-unternehmensberatung
Schnittlauchgasse 18
A - 6134 Vomp

+43 660 300 4777
gernot.kahofer@utanet.at

Doch diese Strategie funktioniert meistens nicht: weil sich die persönlich-emotionale Ebene nicht einfach verleugnen lässt und – wenn sie unterdrückt wird – die gesamte Beziehung überschatten und richtiggehend unterminieren kann. Wie oft sind dicke Luft, Sticheleien, Aggression und Streit, ja sogar "kalter Krieg" und Trennung die Folge!

Vielversprechender und auch befriedigender ist es, erstens anzuerkennen, wie wichtig und wie mächtig die persönliche Ebene ist. Und zweitens aktiv zu werden, über den Umgang miteinander, die Schwierigkeiten, aber auch die angenehmen Seiten zu sprechen und nach Lösungen zu suchen, um die Situation zu entschärfen und zu verbessern.

Ein Beispiel: Gespräche mit einem bestimmten Kollegen führen regelmäßig in eine Sackgasse. Sie geraten sich immer wieder in die Haare, es kommt eigentlich nie zu einem richtigen Dialog und oft trennen Sie sich im Streit. Beide Seiten sind frustriert und sagen sich: "Mit uns klappt das einfach nicht. Man kann einfach nicht mit ihm/ihr sprechen!"

Die Wahrscheinlichkeit, dass irgendwas auf der so genannten Beziehungsebene schief läuft, ist sehr hoch. Natürlich erfordert es viel Mut und Engagement, diesen Dingen auf den Grund und auf den anderen zuzugehen, um die Situation gemeinsam zu verbessern. Aber es lohnt sich, über den eigenen Schatten zu springen und den anderen um eine Aussprache zu bitten.

Ziel einer solchen Aussprache sollte sein, folgendes herauszufinden und gemeinsam zu klären:

- Was genau stimmt nicht mit uns? Was läuft schief? In welchen Gesprächen und bei welchen Themen passiert es? Was genau ist es, das die Stimmung so geladen und destruktiv werden lässt?
- Was führt immer wieder zu Streit? Welche Bemerkungen oder welche nonverbalen Signale? Gibt es vielleicht so richtige "Reizwörter"?
- Was geht in mir selbst vor? Wie geht es dem anderen? Welche Mechanismen laufen ab? Spielen Erinnerungen an frühere Erlebnisse eine Rolle? Steht irgendetwas zwischen uns, das wir noch nicht geklärt haben?
- Was stört beide: am anderen, an der eigenen Reaktion, an der gesamten Situation? Wie könnte und sollte es sein? Welchen Beitrag muss jeder dazu leisten? Was erwartet jeder vom anderen?

Und das ist wichtig, damit das Gespräch auch positiv verlaufen kann:

Gernot R. Kahofer
coaching-training-unternehmensberatung
Schnittlauchgasse 18
A - 6134 Vomp

+43 660 300 4777
gernot.kahofer@utanet.at

Die Motivation, Dinge zu klären und die Beziehung zu verbessern

Je stärker der Wunsch, die Situation im Sinne aller Beteiligten zu verbessern und an der Beseitigung aller Hindernisse zu arbeiten, umso größer ist die Aussicht auf Erfolg. Wenn Sie diese Motivation haben – und diese auch verbal äußern –, ist die Wahrscheinlichkeit auf ein gutes Gespräch sehr hoch. Denn nur dann werden Sie wirklich erfahren, was im anderen vorgeht, und gemeinsam an der Sache arbeiten können.

Wenn es in Wirklichkeit nur darum geht, dem anderen endlich mal "die Meinung zu sagen", sind die Aussichten auf Erfolg ziemlich gering.

Konstruktiver Umgangston

Damit ist nicht gemeint, dass man keinerlei Emotionen zeigen und immer ganz sachlich bleiben soll. Gerade wenn sich Dinge länger angestaut haben, ist es oft gar nicht möglich, einen emotionalen Ausbruch zu vermeiden. Es kann absolut gut und sinnvoll sein, erstmal reinen Tisch zu machen und seinen Ärger, Enttäuschung oder Wut rauszulassen. Das gilt für beide Seiten: Seien Sie nicht gleich eingeschlappt und zutiefst getroffen, wenn Ihr Gesprächspartner Sie erstmal angreift und so richtig Dampf ablässt. Ein "reinigendes Gewitter" kann sehr hilfreich sein. Vorausgesetzt natürlich, dass man es nicht dabei belässt und sich nicht auf gegenseitige Beschuldigungen beschränkt. Das bringt niemanden weiter.

Wichtig, um einen echten Dialog führen zu können und die Aussprache zu einem Erfolg werden zu lassen, ist: freundlich, klar, offen und sachlich zu sein – statt aggressiv oder defensiv –, zuzuhören, an dem Gesprächspartner echtes Interesse zu haben – anstatt immer nur selbst zu sprechen und auf der eigenen Sichtweise zu beharren – und so zu beweisen, dass man wirklich etwas verbessern will. Wenn Sie es ehrlich meinen, bitten Sie Ihren Gesprächspartner um Unterstützung oder fragen Sie, was Sie seiner Meinung nach tun könnten, um die Situation zu verbessern.

Gernot R. Kahofer
coaching-training-unternehmensberatung
Schnittlauchgasse 18
A - 6134 Vomp

+43 660 300 4777
gernot.kahofer@utanet.at

Nachfragen, den Dingen auf den Grund gehen

Da nicht sehr viele Menschen daran gewöhnt sind, über so persönliche Dinge zu sprechen, ist die erste Reaktion oft diese: "Es ist doch gar nichts. Ich weiß gar nicht, was du meinst! Ist doch alles ok."

Machen Sie nicht sofort einen Rückzieher und lassen Sie die Sache nicht einfach auf sich beruhen. Fragen Sie nach, haken Sie nach und sagen Sie, wo der Schuh Sie drückt. Machen Sie klar, dass Ihnen die Situation im Moment nicht gefällt und Sie etwas ändern wollen. Und dass Sie den anderen dafür brauchen.

Sie sollten Ihrem Gesprächspartner zugestehen, dass er eventuell im Moment überfordert ist, und anbieten, ein anderes Mal darüber zu sprechen. Wenn Sie von vornherein einkalkulieren, dass viele Menschen solche Gespräche einfach nicht gewohnt sind und vielleicht nicht sofort mitmachen, erleichtern Sie sich und dem anderen die Sache ungemein. Geben Sie ihm Zeit, aber verlieren Sie es nicht aus den Augen.

Der Blick nach vorne

Inhalt des Gespräches darf nicht nur der Status quo sein: Es geht darum, Wege und Möglichkeiten zu finden, um all das zu verändern und in Zukunft zu vermeiden, was die Kommunikation und die zwischenmenschliche Beziehung belastet und erschwert.

Also: Wie machen wir weiter? Was sollen beide konkret tun und zur Verbesserung beitragen? Was sollen beide unterlassen? Welche gegenseitigen Erwartungen gibt es? Treffen Sie Vereinbarungen, schließen Sie einen Pakt, um sich das Leben in Zukunft leichter zu machen und sich gegenseitig zu unterstützen. Führen Sie regelmäßige Gespräche, um Ihre Fortschritte Revue passieren zu lassen und sich gegenseitig zu motivieren. Und um über das zu diskutieren, was noch nicht so gut läuft.

Gernot R. Kahofer
coaching-training-unternehmensberatung
Schnittlauchgasse 18
A - 6134 Vomp

+43 660 300 4777
gernot.kahofer@utanet.at

Es müssen Taten folgen

Wie positiv und wertvoll es sein kann, sich auszusprechen und Belastendes loszuwerden, wie erleichtert und voller neuer Energie man sich hinterher fühlt, kennt wahrscheinlich jeder aus eigener Erfahrung. Bestimmt ist auch Ihnen schon mal der sprichwörtliche Stein vom Herzen gefallen. Die heilsame Wirkung von Aussprachen und Klärung unerledigter Dinge - anstatt sie mit sich herumzuschleppen und so viel Energie zu verschwenden - ist auch wissenschaftlich belegt. Besonders intensiv beschäftigt sich damit der amerikanische Kognitionsforscher James Pennebaker.

Allerdings reichen Aussprachen alleine – so wertvoll sie auch sind – nicht aus, um die Dinge automatisch zum Besseren zu wenden: Es müssen schon Taten folgen und man muss auch im "richtigen Leben" dranbleiben.

"Wir machen soviel Metakommunikation, reden immer wieder darüber, wie unser Teamwork aussehen soll. Und trotzdem gibt es da diesen einen Kollegen, der mir immer noch nicht die nötigen Informationen weitergibt!" So ein Seminarteilnehmer. Auf die Frage, was er denn dann mache: "Nichts. Wir haben ja vereinbart, wie es zu laufen hat."

Metakommunikation – im Sinne von Besprechungen, in denen man sich austauscht und Vereinbarungen trifft – kann nicht die direkte und offene Kommunikation im ganz normalen Alltag ersetzen. Vielversprechender als nichts zu tun und darauf zu warten, dass der Kollege sich endlich mal an die Vereinbarungen hält, ist es, auf ihn zuzugehen und ihn darauf anzusprechen. Nachzufragen, was los ist, und ihm klarzumachen, dass man seine Unterstützung braucht. Auf andere zuzugehen, offen und interessiert zu sein, ist ein weiterer wesentlicher Bestandteil effizienter und guter Kommunikation.