



■ von Mag. Christian Kraxner, Verhaltenstrainer und Vorsitzender des Arbeitskreises für Sozialpsychologie und Gruppendynamik (ASG), www.asg.at

Fair und konstruktiv kommunizieren

Wenn Sie andere von Ihrer Sache überzeugen wollen, sollten Sie die vier Grundregeln fairer, konstruktiver Kommunikation kennen. Diese Regeln bilden das Fundament jener partnerschaftlichen Gesprächsführung, die normalerweise am schnellsten zum Überzeugungserfolg führt.

1. Halten Sie sich kurz: Wenn Sie kurz sprechen, geben Sie Ihrem Gesprächspartner die Chance, das Gesagte zu behalten. Sind Sie allzu langatmig, überfordern Sie hingegen seine Aufnahmefähigkeit. Wer allzulange redet, zeigt außerdem oft Dominanzbestrebungen oder ist in Wirklichkeit unsicher. Viele Gesprächspartner fühlen sich von Dauerrednern in ihrem eigenen, natürlichen Bedürfnis nach Selbstdarstellung eingeschränkt. Das erzeugt Unbehagen.

2. Sprechen Sie eine partnerbezogene Sprache: Was Sie Ihrem Gegenüber mitteilen, soll ihm auch verständlich sein. Sprechen Sie deshalb nur dann „Fachchinesisch“,

wenn Sie sicher sind, dass Ihr Gesprächspartner es versteht. Ansonsten erklären Sie einfach die betreffenden Begriffe.

3. Drücken Sie sich unmissverständlich aus: Vermeiden Sie Andeutungen und Anspielungen, versteckte Vorwürfe und verdeckte Provokationen. Sprechen Sie offen aus und bringen Sie auf den Punkt, was zu sagen ist. Wenn das gar nicht geht, schweigen Sie lieber, als in Andeutungen zu schwelgen.

4. Geben Sie Ihren Äußerungen das richtige Etikett: Nachprüfbar beschreibende Tatsachenbeschreibungen („Hier sitzen 20 Personen“), Meinungen („Österreich ist das schönste Urlaubsland!“), Gefühle („Karin habe ich gern“), Ideen („wir könnten den kaputten Wasserhahn mit einem Geschirrtuch abdichten“) und Anweisungen („Arbeiten Sie jetzt sofort“) sind verschiedene Dinge. Wir sollten Sie in der Kommunikation jeweils als das etikettieren, was sie sind. Denn über Gefühle und Meinungen diskutieren wir an-

ders als über Tatsachenbeschreibungen. Tatsachenbeschreibungen sind meistens überprüfbar. Deshalb können wir oft eine Übereinstimmung über ihre Gültigkeit herstellen. Meinungen hingegen gründen auf Einstellungen, für deren Beurteilung es keine absolut objektiven Kategorien gibt. Wir schätzen Meinungen immer auf Basis unserer eigenen Werte ein und können sie annehmen oder ablehnen. Meinungen sind deshalb im engeren Sinne weder falsch noch richtig. Es ist zumeist Energieverschwendung, eine Meinung widerlegen zu wollen, weil sie vermeintlich „falsch“ ist. Sie kann bestenfalls durch gute Argumente und neue Informationen beeinflusst werden.

Gefühle wiederum fallen in eine noch persönlichere Kategorie als Meinungen. Wir können uns um Verständnis oder „Mit“-Gefühl bemühen oder aufzeigen, selbst völlig anders zu empfinden. Wir sollten aber nicht versuchen, Gefühle anderer Menschen weg-zudiskutieren. Das schafft Widerstand.